

CLÁUSULAS GERAIS

1. DEFINIÇÕES

Os termos iniciados por maiúscula no presente anexo terão o significado que lhes é dado na Legislação Aplicável, salvo se do contexto resultar sentido diferente.

2. OBJETO DO CONTRATO

2.1. A Águas da Azambuja presta aos Clientes os serviços de fornecimento de água e de drenagem de águas residuais no município de Azambuja.

2.2. A água fornecida será medida por contadores selados, instalados pela Águas da Azambuja em local previamente definido, com proteção adequada à sua eficiente conservação e normal funcionamento, não podendo ser mudados de local pelo Cliente, em quaisquer circunstâncias.

2.3. Na faturação emitida pela Águas da Azambuja, aos valores correspondentes aos serviços de fornecimento de água e de drenagem de águas residuais, serão acrescidos os Resíduos Sólidos Urbanos, cujas receitas são da exclusiva responsabilidade da Câmara Municipal de Azambuja. Para mais informações sobre estes serviços ou preços, poderá consultar a Câmara Municipal de Azambuja ou aceder ao site www.cm-azambuja.pt. No âmbito do contrato estabelecido serão ainda debitadas as Taxas de Recursos Hídricos (TRH) de água e de saneamento, cujas receitas se destinam à APA – Agência Portuguesa do Ambiente e a Taxa do Controlo da Qualidade da Água cujas receitas se destinam à ERSAR – Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos.

3. DURAÇÃO DO CONTRATO

O contrato produz efeitos a partir da data do início do fornecimento, terminando com a denúncia ou livre resolução a efetuar nos termos legais.

4. PRINCIPAIS DEVERES DOS CLIENTES

Sem prejuízo de outros referidos na Legislação Aplicável, são deveres dos utilizadores, proprietários e usufrutuários dos prédios:

- a) Cumprir as disposições previstas nos termos e condições expressas no Regulamento Geral de Águas de Abastecimento e Águas Residuais do Município de Azambuja e demais legislações aplicáveis;
- b) Usar a água fornecida sob a forma e para os usos estabelecidos no Contrato de Fornecimento;
- c) Drenar as Águas Residuais para o respetivo Sistema, sempre que o local se encontre servido;
- d) Não fazer uso indevido ou danificar qualquer obra ou equipamento do sistema público de distribuição de água, bem como não alterar os ramais de ligação de água;

e) Não proceder à execução ou alteração das ligações ao sistema público de distribuição de água e de drenagem de águas residuais, sem autorização da Águas da Azambuja;

f) Não violar os selos de segurança colocados pelo pessoal ao serviço da Águas da Azambuja, designadamente nos contadores, boca-de-incêndio ou quaisquer outros dispositivos da rede pública;

g) Não fazer uso indevido ou danificar as instalações prediais e manter em bom estado de conservação e funcionamento os dispositivos de utilização;

h) Manter em boas condições de conservação e funcionamento os sistemas prediais de distribuição de água;

i) Abster-se de proceder ou permitir derivações na sua canalização para abastecimento de outros locais para além do consignado no contrato de fornecimento;

j) Pagar nos prazos estabelecidos as importâncias devidas nos termos dos Regulamentos de Serviços e do contrato e até ao termo deste;

k) Pagar as importâncias resultantes da liquidação por fraude ou avarias imputáveis ao Cliente;

l) Cooperar com a Águas da Azambuja para o bom funcionamento dos sistemas;

m) Avisar a Águas da Azambuja de eventuais anomalias nos contadores;

n) Pedir a ligação do prédio ao sistema público de distribuição de água, logo que estejam reunidas as condições que a viabilizam ou logo que para tal sejam notificados para o efeito, nos termos do Regulamento;

o) Facilitar o acesso às suas instalações prediais por técnicos ou representantes da Águas da Azambuja, desde que devidamente identificados, para efeitos de fiscalização da sua conformidade com o legal e regularmente estipulado.

5. CONTINUIDADE E SUSPENSÃO DO FORNECIMENTO

O fornecimento de água é permanente e contínuo, ressalvados os seguintes casos de suspensão do fornecimento:

a) Avarias ou obras no sistema ou no sistema multimunicipal de abastecimento gerido pela entidade responsável em alta, a montante do sistema público de distribuição;

b) Deterioração da qualidade da água distribuída ou previsão da ocorrência iminente;

c) Anomalias ou irregularidades no sistema predial detetadas pela Águas da Azambuja, no âmbito de inspeções ao mesmo;

d) Ausência de condições de salubridade no sistema predial;

CLÁUSULAS GERAIS

- e) Casos fortuitos ou de força maior;
- f) Trabalho de reparação, reabilitação ou substituição de ramais de ligação, quando não seja possível recorrer a ligações temporárias;
- g) Trabalho de reparação, reabilitação ou substituição do sistema público ou dos sistemas prediais, sempre que exijam essa suspensão;
- h) Determinação por parte da autoridade de saúde e/ou da autoridade competente;
- i) Quando não seja possível o acesso ao sistema predial para inspeção ou tendo sido realizada inspeção e determinada a necessidade de realização de reparações, em auto de vistoria, as mesmas não sejam efetuadas dentro do prazo fixado, em ambos os casos, existindo perigo de contaminação, poluição ou suspeita de fraude que justifiquem a suspensão;
- j) Quando for recusada a entrada no local de consumo para leitura, verificação, substituição ou levantamento de contador;
- k) Quando o contador for encontrado viciado ou for empregue qualquer meio fraudulento para consumir água;
- l) Sempre que o Sistema Predial tenha sido modificado sem prévia aprovação e nos casos em que seja necessária esta aprovação;
- m) Por falta de ligação do prédio ao Sistema de Águas Residuais;
- n) Por ligação indevida ao sistema;
- o) Por falta de pagamento das faturas;
- p) Em outros casos previsto na lei.

6. LANÇAMENTOS INTERDITOS

Sem prejuízo do disposto na legislação e regulamentação aplicáveis, é interdito o lançamento nos Sistemas, diretamente ou por intermédio de canalizações prediais, de:

- a) Matérias explosivas ou inflamáveis;
- b) Matérias radioativas em concentrações consideradas inaceitáveis pelas entidades competentes;
- c) Efluentes de laboratórios ou de instalações hospitalares que, pela sua natureza química ou microbiológica, constituam um risco para a saúde pública ou para a conservação das tubagens;
- d) Substâncias sólidas ou viscosas em quantidades ou de dimensões tais que possam causar obstruções ou quaisquer outras interferências com o funcionamento dos Sistemas;
- e) Lamas extraídas de fossas sépticas e gorduras ou óleos de câmaras retentoras ou dispositivos similares, que resultem das operações de manutenção;
- f) Quaisquer outras substâncias, nomeadamente sobejos de comida e outros resíduos, triturados ou não, que

- possam obstruir ou danificar os Sistemas ou inviabilizar o processo de tratamento;
- g) Qualquer lançamento de Águas Residuais no Sistema de Águas Pluviais;
- h) Qualquer lançamento de Águas Pluviais no Sistema de Águas Residuais;
- j) Águas Residuais de circuitos de refrigeração (nos coletores de Águas Residuais).

7. LEITURA DE CONTADORES

7.1. As leituras dos contadores serão efetuadas periodicamente por pessoal ao serviço da Águas da Azambuja, devidamente credenciados para o efeito.

7.2. Nos meses em que não haja leitura ou naqueles em que não seja possível a sua realização por falta de acesso ao Contador, o Cliente pode comunicar à Águas da Azambuja, o valor registado, através dos meios disponíveis para o efeito, no período indicado na fatura anterior.

7.3. O disposto nos números anteriores não dispensa a obrigatoriedade de, pelo menos, uma leitura efetuada por pessoal ao serviço da Águas da Azambuja com uma frequência mínima de duas vezes por ano e com um distanciamento máximo entre duas leituras consecutivas de oito meses.

7.4. Sempre que por indisponibilidade do Cliente, se revele por duas vezes impossível o acesso ao contador, a Águas da Azambuja avisará o Cliente, por carta registada ou meio equivalente, da data e intervalo de horário de terceira deslocação a fazer para o efeito, assim como da cominação da suspensão do fornecimento, no caso de não ser possível a realização da leitura.

8. AVALIAÇÃO DE CONSUMO

Em caso de paragem ou de funcionamento irregular do contador ou nos períodos em que não houver leitura, o consumo será avaliado do seguinte modo:

- a) Pelo consumo médio apurado entre as últimas duas leituras reais efetuadas pela Águas da Azambuja;
- b) Pelo consumo médio de Clientes com características similares, verificado no ano anterior, na ausência de qualquer leitura subsequente à instalação do contador.

9. TARIFAS

As tarifas a cobrar pela Águas da Azambuja constam do Tarifário em vigor.

10. FATURAS

A periodicidade das faturas é mensal, podendo ser acordada a periodicidade bimestral, desde que o Cliente considere essa opção mais favorável e conveniente.

CLÁUSULAS GERAIS

11. PAGAMENTOS

11.1. Os pagamentos das faturas deverão ser efetuados no prazo, na forma e nos locais estabelecidos, na fatura correspondente, documento que constitui o 1º aviso para pagamento.

11.2. Decorrida a data limite de pagamento sem que o Cliente tenha efetuado o pagamento da fatura, a Águas da Azambuja notificará o Cliente, através de aviso de corte, para no prazo de 20 dias úteis, proceder ao pagamento devido, acrescidos de juros de mora à taxa legal em vigor. Os encargos com a notificação serão debitados ao Cliente.

11.3. Em caso de não pagamento das faturas no prazo indicado no aviso de corte, a Águas da Azambuja terá o direito de suspender imediatamente o serviço. O reinício do fornecimento só será realizado após o pagamento dos valores em dívida e dos serviços correspondentes ao fornecimento, nos termos do Tarifário em vigor.

11.4. Assiste ainda à Águas da Azambuja o direito de remeter a dívida para cobrança judicial, caso em que se acrescem os valores de encargos administrativos de cobrança e taxas de justiça.

12. CAUÇÃO

12.1. Para garantia do pagamento das faturas, a Águas da Azambuja poderá exigir a prestação de caução, nos termos da legislação em vigor, nas situações de restabelecimento de fornecimento, na sequência de interrupção decorrente de incumprimento contratual imputável ao Cliente.

12.2. Não será prestada caução se, regularizada a dívida objeto do incumprimento, o Cliente optar pelo débito direto como forma de pagamento de serviços.

12.3. Acionada a caução, a Águas da Azambuja pode exigir a sua reconstituição ou o seu reforço em prazo não inferior a 10 dias úteis, por escrito.

12.4. Findo o Contrato por qualquer das formas legal ou contratualmente estabelecidas, a caução prestada será deduzida dos montantes eventualmente em dívida ou será restituída ao Cliente ou pessoa ou entidade por si mandatada, desde que o interessado se identifique e se comprove a existência do depósito.

13. DENÚNCIA DO CONTRATO

13.1. Os Clientes podem denunciar, a todo o tempo, os Contratos que tenham subscrito, por motivo de desocupação do local de consumo, desde que o comuniquem, por escrito, à Águas da Azambuja, devendo facultar o acesso ao contador para a leitura do mesmo num prazo de 15 dias.

13.2. Não sendo possível a realização da leitura e/ou acesso ao Contador no prazo referido no número

anterior, por motivo imputável ao Cliente, este continua responsável pelos encargos entretanto decorrentes.

14. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

14.1. Os dados pessoais do Cliente recolhidos no âmbito do presente contrato de fornecimento de água e drenagem de águas residuais serão tratados para efetuar o fornecimento de água, a sua medição, faturação, cobrança das respetivas tarifas, comunicações com o Cliente e outros atos, com fundamento no cumprimento deste contrato, tratamento esse que é necessário para a execução do contrato.

14.2. Os dados pessoais do Cliente recolhidos no âmbito do presente contrato de fornecimento de água e drenagem de águas residuais serão, ainda, tratados para efeitos de cumprimento de obrigações legais resultantes do contrato de fornecimento de água, nomeadamente, de natureza fiscal e contabilística.

14.3. A Águas da Azambuja trata, também, dados pessoais do Cliente com fundamento no seu interesse legítimo, para as seguintes finalidades:

a) para efeitos de cobrança de dívidas do Cliente, devidas pelo fornecimento de água ao abrigo do presente contrato de fornecimento de água;

b) para a realização de auditorias de qualidade e melhoria de serviço, bem como análise de satisfação do Cliente;

c) para comunicações de campanhas e ações de comercialização de produtos e serviços relacionados com aqueles transacionados com o Cliente. Caso não pretenda receber estas comunicações o Cliente poderá recusá-las de imediato ou por ocasião de cada comunicação, através de www.aguasdaazambuja.pt.

14.4. Os dados pessoais do Cliente recolhidos poderão ainda ser tratados para algumas ou todas as seguintes finalidades, desde que o Cliente dê o seu consentimento específico e expresso para cada uma dessas finalidades:

a) Comunicações de conteúdos, produtos e serviços e respetivas campanhas não relacionadas com o contrato de fornecimento de água, a realizar pela Águas da Azambuja, durante a vigência do contrato de fornecimento de água;

b) Divulgação de informações institucionais da responsabilidade de Águas da Azambuja, durante a vigência do contrato de fornecimento de água.

14.5. O Cliente dispõe do direito de se opor ao tratamento ou retirar o seu consentimento, em qualquer momento, para uma ou mais das finalidades acima referidas. Para o efeito, poderá utilizar os meios indicados neste contrato.

14.6. Os dados pessoais tratados no âmbito do presente contrato de fornecimento de água são os dados fornecidos pelo Cliente e os dados de consumo de água

CLÁUSULAS GERAIS

obtidos pela Águas da Azambuja, e por esta recolhidos através da leitura de equipamentos de medição dos pontos de consumo.

14.7. A Águas da Azambuja, acima melhor identificada, é a entidade responsável pelo tratamento dos referidos dados. O Cliente pode contactar a Águas da Azambuja para qualquer questão relacionada com proteção de dados pessoais, bem como para o exercício dos seus direitos referentes aos seus dados pessoais, através de www.aguasdaazambuja.pt.

14.8. A Águas da Azambuja poderá subcontratar a prestação de serviços junto de outras empresas com vista ao cumprimento das finalidades acima identificadas, empresas essas que atuarão mediante as suas instruções, sob rigorosos critérios de confidencialidade e em cumprimento das regras em matéria de proteção de dados.

14.9. Os dados pessoais do Cliente serão conservados durante o prazo de vigência do contrato acrescido dos prazos de prescrição e caducidade dos direitos associados, sem prejuízo de a Águas da Azambuja poder mantê-los para além desses períodos para o cumprimento de obrigações legais e para fins estatísticos, devendo, para este último efeito, anonimizá-los.

14.10. O Cliente, na qualidade de titular dos dados pessoais, tem o direito de solicitar, através dos contactos mencionados na cláusula 7 e nos termos previstos na lei aplicável:

- a) as finalidades de tratamento a que os seus dados se destinam,
- b) o prazo de conservação dos mesmos,
- c) o acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito,
- d) a retificação dos dados pessoais que forem imprecisos ou incompletos,
- e) o apagamento dos dados pessoais,
- f) a limitação total ou parcial do tratamento dos dados pessoais,
- g) o não tratamento,
- h) a retirada dos consentimentos previamente fornecidos,
- i) não ser alvo de decisões automatizadas,
- j) a portabilidade dos dados pessoais num formato estruturado, de uso corrente e de leitura automática.

14.11. Sempre que o Cliente considere que a Águas da Azambuja violou os direitos de que dispõe nos termos das leis de proteção de dados pessoais poderá apresentar reclamação perante a autoridade de controlo competente, a Comissão Nacional de Proteção de Dados, com sede na Rua de São Bento n.º 148, 3º, 1200-821 Lisboa, telefone n.º (+351) 213928400, fax n.º (+351) 213976832 e e-mail geral@cnpd.pt.

14.12. O Cliente pode ainda contactar o encarregado de proteção de dados ("Data Protection Officer") da Águas da Azambuja sobre todas as questões relacionadas com o tratamento dos seus dados pessoais e com o exercício dos seus direitos, remetendo o seu pedido escrito para o endereço de correio eletrónico dpo@guasdaazambuja.pt.

15. INFORMAÇÕES E RECLAMAÇÕES

Os Clientes podem solicitar à Águas da Azambuja as informações, esclarecimentos e instruções necessárias, bem como formular reclamações, que julguem pertinentes, as quais deverão ser respondidas, nos termos da Legislação, no prazo máximo de 22 dias úteis.

16. RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais, nos termos da lei, se não for obtida junto da Águas da Azambuja, uma resposta atempada ou fundamentada ou a mesma não resolver satisfatoriamente a reclamação apresentada, o cliente pode solicitar a intervenção de entidades com competência para resolução extrajudicial de conflitos, designadamente, ERSAR, Julgados de Paz e o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

17. INTERPRETAÇÃO, APLICAÇÃO E INTEGRAÇÃO DE CLÁUSULAS

Em caso de necessidade de interpretação, aplicação ou integração de cláusulas no presente Contrato, observar-se-ão as disposições legais contidas na legislação aplicável, mormente, as do Decreto-Lei nº 194/2009, de 20 de Agosto, da Lei nº 23/96, de 26 de Julho, com as suas alterações, do Decreto-Lei nº 24/2014, de 14 de Fevereiro e do Regulamento Geral de Águas de Abastecimento e Águas Residuais do Município de Azambuja, e demais legislação aplicável.