

## CONTRATO DE FORNECIMENTO E RECOLHA - CLÁUSULAS GERAIS

### 1. DEFINIÇÕES

Os termos iniciados por maiúscula no presente anexo terão o significado que lhes é dado no Regulamento de Serviços (publicado no Diário da República, 2.ª série – N.º 50 – 11 de março de 2016 e disponível para consulta em [www.aguasdecascais.pt](http://www.aguasdecascais.pt) e nas nossas lojas) e na legislação aplicável, salvo se do contexto resultar sentido diferente.

### 2. OBJETO DO CONTRATO

- 2.1. A AdC presta aos Utilizadores os serviços de fornecimento de água e de drenagem de Águas Residuais, através de contadores, devidamente selados e por si instalados.
- 2.2. Os contadores são colocados em local escolhido pela AdC, com proteção adequada à sua eficiente conservação e normal funcionamento, não podendo ser mudados de local, em quaisquer circunstâncias, pelo Utilizador.
- 2.3. Na faturação emitida pela AdC, aos valores correspondentes aos serviços de fornecimento de água e de drenagem de águas residuais, serão acrescidos os Resíduos Sólidos Urbanos (RSU), cuja receita é da exclusiva responsabilidade da Câmara Municipal de Cascais (CMC). Para mais informações sobre o serviço ou preços, poderá consultar a CMC. 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 de Controlo da Qualidade da Água (TCQA) cuja receita reverte para a ERSAR - Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos.

### 3. DURAÇÃO DO CONTRATO

O contrato tem a duração de um mês e será sucessivamente renovado por igual período, sem prejuízo de denúncia ou livre resolução a efetuar nos termos legais.

### 4. PRINCIPAIS DEVERES DOS UTILIZADORES

Sem prejuízo de outros referidos no Regulamento de Serviços e na Legislação Aplicável, os Utilizadores estarão sujeitos às seguintes obrigações:

- a) Usar a água fornecida sob a forma e para os usos estabelecidos no Contrato;
- b) Cumprir a obrigação de ligação ao Sistema, quando este esteja disponível;
- c) Drenar as Águas Residuais para os respetivos coletores, no caso de haver Sistema;
- d) Efetuar, dentro do prazo estabelecido para o efeito, o pagamento das faturas de venda de água, de drenagem de Águas Residuais e de outros serviços prestados e/ou cobrados pela AdC;
- e) Pagar as importâncias devidas resultantes de dano, fraude ou avaria que lhe sejam imputáveis;
- f) Abster-se de proceder ou permitir derivações na sua canalização para abastecimento de outros locais, para além dos que constam do projeto do Sistema Predial a que está vinculado por Contrato;
- g) Permitir a entrada do pessoal ao serviço da AdC que exiba a sua identificação, para efetuar leituras, efetuar a manutenção/reparação e/ou substituição de contadores, fiscalizar as canalizações, verificar o controlo de qualidade, efetuar aberturas e/ou fechos de água e efetuar colheitas de água no âmbito do controlo de qualidade de água distribuída;
- h) Não violar os selos de segurança colocados pelo pessoal ao serviço da AdC ou organismos competentes, designadamente nos contadores ou quaisquer outros dispositivos;
- i) Solicitar autorização à AdC para as modificações ao Sistema Predial, que alterem as ligações e/ou ramais de ligação à rede pública e/ou impliquem novos pontos de consumo que alterem o volume consumido ou rejeitado, devendo a AdC pronunciar-se no prazo máximo de 20 (vinte) Dias úteis a contar da receção do pedido, findo o qual se considera a autorização tacitamente concedida;
- j) Não fazer uso indevido ou danificar qualquer infra-estrutura ou equipamento do Sistema;
- k) Não proceder a qualquer consumo ilícito de água e/ou à execução de quaisquer ligações aos Sistemas sem autorização da AdC;
- l) Não alterar os Ramais de Ligação;
- m) Avisar a AdC de eventuais anomalias nos contadores e/ou Ramais de Ligação;
- n) Reparar as anomalias na rede predial, incluindo as que possam por em causa a qualidade da água;
- o) Cumprir as condições e obrigações constantes no Contrato.

### 5. CONTINUIDADE E SUSPENSÃO DO FORNECIMENTO

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

- a) Avarias ou obras no Sistema e/ou no sistema multimunicipal de abastecimento gerido pela EPAL, a montante do Sistema;
- b) Deterioração na qualidade da água distribuída ou previsão da sua deterioração iminente;
- c) Anomalias ou irregularidades no Sistema Predial detetadas pela AdC no âmbito de inspeções ao mesmo;
- d) Ausência de condições de salubridade no Sistema Predial;
- e) Casos fortuitos ou de força maior, tais como atos de guerra, subversão, greves gerais ou sectoriais, reduções imprevistas de caudal no caso de captações próprias, contaminação temporariamente incontrolável de captações da água bruta, epidemias, ciclones, tremores de terra, inundações, fogo e raios;
- f) Trabalhos de reparação ou substituição de Ramais de Ligação, quando não seja possível recorrer a ligações temporárias;
- g) Trabalhos de reparação ou de substituição do Sistema ou dos Sistemas Prediais, sempre que exijam essa suspensão;
- h) Modificação programada das condições de exploração do Sistema ou ainda do Sistema Predial, sob notificação da AdC ou alteração justificada das pressões de serviço;
- i) Por falta de pagamento das faturas;
- j) Por falta de pagamento das faturas do respetivo Contador Totalizador, quando aplicável;
- k) Impossibilidade de acesso ao Contador para leitura, inspeção, manutenção, reparação e/ou substituição por 2 (duas) vezes;
- l) Quando o Contador for encontrado viciado, ou for empregue qualquer meio fraudulento para consumir água sem medição adequada;
- m) Sempre que o Sistema Predial de distribuição tenha sido modificado, sem prévia aprovação ou apresentação de termo de responsabilidade do técnico responsável, ou se verificarem circunstâncias de perigo de contaminação ou poluição decorrentes de tal Sistema Predial;
- n) Quando o Contrato não esteja em nome do Utilizador efetivo e este, após ter sido avisado, não tenha regularizado a situação no prazo de 15 (quinze) Dias;
- o) Por falta de ligação do prédio ao Sistema de Águas Residuais;
- p) Por ligação indevida ao Sistema;
- r) Sempre que se detete ligação indevida entre o Sistema Predial de abastecimento de água da rede pública e outra fonte de abastecimento, mesmo que não esteja a ser posta em causa a salubridade do Sistema.

5.2. Quando a interrupção do fornecimento for determinada pela execução de obras programadas ou por motivo não urgente, a AdC avisará os Utilizadores, bem como a CMC, com 48 (quarenta e oito) horas de antecedência.

### 6. LANÇAMENTOS INTERDITOS

Sem prejuízo do disposto em legislação e regulamentação aplicáveis, é interdito o lançamento no Sistema qualquer que seja o seu tipo, 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 elevado 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 coletores, emissários ou interceptores;
- 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 coletores e os acessórios 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;
- i) Águas Residuais de circuitos de refrigeração (nos coletores de Águas Residuais não pluviais).

### 7. LEITURA DE CONTADORES

- 7.1. As leituras dos contadores serão efetuadas periodicamente por pessoal ao serviço da AdC ou outros, 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 Utilizador pode comunicar à AdC o valor registado, através dos meios disponíveis para o efeito, seja através do site da internet, nas lojas ou por telefone, e no período anunciado 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 AdC com uma frequência mínima de 2 (duas) vezes por ano e com um distanciamento máximo entre 2 (duas) leituras consecutivas de 8 (oito) meses.
- 7.4. A realização da leitura em cumprimento do disposto no número anterior e sempre que se verifique falta de acesso ao contador, será previamente marcada com o Utilizador pela AdC, com a antecedência de 10 (dez) Dias.
- 7.5. Sempre que por indisponibilidade do Utilizador, se revele por 2 (duas) vezes impossível o acesso ao contador, a AdC avisará o Utilizador, 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 AdC;
- b) Pelo consumo médio de Utilizadores com características similares, verificado no ano anterior, na falta dos elementos referidos na alínea anterior.

### 9. TARIFAS

- 9.1. As tarifas a cobrar pela AdC constam do Tarifário em vigor, devendo as alterações ao mesmo ser publicitadas aos Utilizadores.
- 9.2. Enquanto estiver em vigor o Protocolo para Apoio às Famílias Carenciadas e às Famílias Numerosas, celebrado a 31 de Março de 2010 entre a AdC e a CMC, as Famílias Carenciadas e as Famílias Numerosas beneficiarão, enquanto mantiverem essa qualidade, de um tarifário especial.

### 10. FATURAS

A periodicidade das faturas é mensal, podendo ser acordada outra periodicidade e mecanismos alternativos e opcionais de faturação desde que correspondam a uma opção do Utilizador por ser por este considerada mais favorável e conveniente.

## 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. O atraso no pagamento, depois de ultrapassada a data limite de pagamento da fatura, permite a cobrança de juros de mora à taxa legal em vigor.
- 11.3. Sem prejuízo do recurso aos meios legais para cobrança coerciva do valor em dívida, o atraso no pagamento da fatura superior a 21 (vinte e um) Dias, para além da data limite de pagamento, confere à AdC o direito de proceder à suspensão do serviço de fornecimento de água desde que o Utilizador seja notificado com uma antecedência mínima de 20 (vinte) Dias Úteis relativamente à data em que venha a ocorrer.
- 11.4. O reinício do fornecimento terá custos para os Utilizadores, nomeadamente os custos e encargos associados ao aviso de suspensão do serviço, e apenas será efetuado após o pagamento de todos os custos em dívida à AdC.

## 12. CAUÇÃO

- 12.1. Para garantia do pagamento do consumo de água, a AdC poderá exigir a prestação de caução, nos termos da legislação em vigor.
- 12.2. Não será prestada caução por Utilizadores domésticos se, regularizada a dívida objeto do incumprimento, o Utilizador optar por débito direto (SEPA) como forma de pagamento.
- 12.3. Acondada a caução, a AdC pode exigir a sua reconstituição ou o seu reforço em prazo não inferior a 20 (vinte) Dias Úteis, por escrito.
- 12.4. Findo o Contrato por qualquer das formas legal ou contratualmente estabelecidas, a caução prestada deduzida dos montantes eventualmente em dívida será restituída ao Utilizador ou a indivíduo por si mandatado, desde que o interessado se identifique e se comprove a existência do depósito.

## 13. DIREITO DE LIVRE RESOLUÇÃO

- 13.1. No caso de contratos celebrados à distância, o Utilizador tem, nos termos da legislação aplicável, o direito de livre resolução do Contrato, no prazo de 14 (catorze) Dias a contar da data da celebração do Contrato, sem necessidade de indicar o motivo e sem outros custos para além dos inerentes aos consumos realizados e dos serviços prestados.
- 13.2. O Utilizador pode exercer o seu direito de livre resolução através do envio de qualquer declaração inequívoca de resolução do Contrato remetida por qualquer meio suscetível de prova, designadamente, por carta, por contacto telefónico, ou por mensagem de correio eletrónico.

## 14. DENÚNCIA DO CONTRATO

- 14.1. Os Utilizadores 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 AdC, indicando a sua nova morada para regularização final das obrigações contratuais.
- 14.2. Num prazo de 15 (quinze) Dias, os Utilizadores devem facultar acesso a leitura final, fecho de água ou, quando aplicável, retirada do Contador instalado, produzindo a denúncia efeitos a partir dessa data.
- 14.3. Não sendo possível a realização da leitura e/ou acesso ao Contador no prazo referido no número anterior, por motivo imputável ao Utilizador, este continua responsável pelos encargos entretanto decorrentes.

## 15. INFORMAÇÕES E RECLAMAÇÕES

- 15.1. Na data da celebração do contrato, o signatário confirma que tomou conhecimento do tarifário da AdC aplicado ao contrato estabelecido, assim como das presentes cláusulas contratuais.
- 15.2. O Utilizador pode solicitar à AdC as informações, esclarecimentos e instruções necessárias, bem como formular as reclamações que julgue pertinentes, as quais deverão ser respondidas no prazo máximo de 22 (vinte e dois) Dias úteis.

## 16. RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais, nos termos da lei, se não for obtida junto da AdC uma resposta atempada ou fundamentada ou a mesma não resolver satisfatoriamente a reclamação apresentada, o Utilizador pode solicitar a intervenção de entidades com competência para resolução extrajudicial de conflitos, designadamente, da ERSAR, dos Julgados de Paz de Cascais e do Centro de Arbitragem de Conflitos de Interesses, podendo encontrar os seus contactos nos respetivos sítios da internet através dos endereços [www.ersar.pt](http://www.ersar.pt), [www.conselhosjulgadosdepaz.com.pt](http://www.conselhosjulgadosdepaz.com.pt) e [www.centroarbitragemlisboa.pt](http://www.centroarbitragemlisboa.pt), respetivamente.

## 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, tais como, Decreto-Lei nº 194/2009, de 20 de Agosto, Lei nº 23/96, de 26 de Julho, Decreto-Lei nº 24/2014, de 14 de Fevereiro e Decreto Regulamentar nº 23/95, de 23 de Agosto que aprova o Regulamento Geral dos Sistemas Públicos e Prediais de Distribuição de Água e de Drenagem de Águas Residuais, todos os diplomas na sua redação atual.

## 18. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

- 18.1. 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 e drenagem de águas residuais, 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.
- 18.2. Os dados pessoais do Cliente recolhidos no âmbito e ao abrigo 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 e drenagem de águas residuais, nomeadamente, de natureza fiscal e contabilística e para efeitos de cobrança de dívidas do Cliente, devidas pelo fornecimento de água e drenagem de águas residuais.
- 18.3. A AdC trata, também, dados pessoais do Cliente com fundamento no seu interesse legítimo, para as seguintes finalidades:
- a) Realização de auditorias de qualidade e melhoria de serviço, bem como análise de satisfação do Cliente;
  - b) Comunicações de campanhas e ações de promoção 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 do e-mail [clientes@aguasdecascais.pt](mailto:clientes@aguasdecascais.pt).
  - c) Divulgação de informações institucionais da responsabilidade do Município de Cascais, durante a vigência do contrato de fornecimento de água e drenagem de águas residuais. Caso não pretenda receber estas comunicações, o Cliente poderá recusá-las de imediato ou por ocasião de cada comunicação, através do e-mail [clientes@aguasdecascais.pt](mailto:clientes@aguasdecascais.pt).
- 18.4. Os dados pessoais do Cliente recolhidos poderão ainda ser tratados para comunicações de conteúdos, produtos e serviços e respetivas campanhas não relacionadas com o contrato de fornecimento de água e drenagem de águas residuais, a realizar pela AdC, durante a vigência do contrato de fornecimento de água e drenagem de águas residuais, desde que o Cliente dê o seu consentimento específico e expresso para tal.
- 18.5. O Cliente dispõe do direito de se opor ao tratamento ou retirar o seu consentimento, em qualquer momento, para uma ou mais das finalidades referidas no número 18.4. Para o efeito, poderá utilizar os meios indicados neste contrato.
- 18.6. Os dados pessoais tratados no âmbito do presente contrato de fornecimento de água e drenagem de águas residuais são os dados fornecidos pelo Cliente e os dados de consumo de água obtidos pela AdC, e por esta recolhidos através da leitura de equipamentos de medição dos pontos de consumo.
- 18.7. A AdC, acima melhor identificada, é a entidade responsável pelo tratamento dos referidos dados. O Cliente pode contactar a AdC para qualquer questão relacionada com proteção de dados pessoais, bem como para o exercício dos seus direitos referentes aos seus dados pessoais, através de [protecaodedados@aguasdecascais.pt](mailto:protecaodedados@aguasdecascais.pt).
- 18.8. A AdC poderá subcontratar 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.
- 18.9. 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 AdC poder mantê-los para além desses períodos para o cumprimento de obrigações legais e para fins estatísticos, devendo, para este último efeito, anonimizar-los.
- 18.10. O Cliente, na qualidade de titular dos dados pessoais, tem o direito de solicitar, através dos contactos mencionados na cláusula 18.7. 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.
- 18.11. Sempre que o Cliente considere que a AdC 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, 3.º, 1200-821 Lisboa, telefone n.º (+351) 213928400, fax n.º (+351) 213976832 e e-mail [geral@cnpd.pt](mailto:geral@cnpd.pt).
- 18.12. O Cliente pode ainda contactar o encarregado de proteção de dados ("Data Protection Officer") da AdC 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@aguasdecascais.pt](mailto:dpo@aguasdecascais.pt).