

a) Do contrato

1. São utilizadores dos sistemas de distribuição de água e drenagem de águas residuais a pessoa singular ou coletiva a quem o prestador do serviço se obriga a prestá-lo, de forma permanente ou eventual.
2. Quando o serviço de abastecimento de água seja disponibilizado simultaneamente com o serviço de drenagem de águas residuais o contrato é único e engloba os dois serviços.
3. Os utilizadores podem denunciar a todo o tempo os contratos que tenham celebrado, por motivo de desocupação do local de consumo, desde que o comuniquem por escrito à Águas da Figueira, S.A., indicando a sua nova morada para regularização final das obrigações contratuais.
4. Nos quinze dias subsequentes à comunicação referenciada no número anterior, os utilizadores devem facultar a leitura do contador instalado, produzindo efeitos a partir dessa data. Não sendo possível a leitura mencionada por motivo imputável ao consumidor, este continua responsável pelos encargos entretanto decorrentes.
5. Na faturação emitida pela Águas da Figueira, S.A., aos valores correspondentes aos serviços de fornecimento de água e de drenagem de águas residuais, serão acrescidos os Resíduos Sólidos Urbanos (RSU), cujas receitas são da exclusiva responsabilidade do Município da Figueira da Foz. No âmbito do contrato estabelecido serão ainda debitadas as Taxas de Recursos Hídricos, cujas receitas se destinam à APA - Agência Portuguesa do Ambiente.

b) Direitos e obrigações

1. Direitos dos utilizadores e deveres da Entidade Gestora

- 1.1. É direito dos utilizadores a garantia do bom funcionamento global dos sistemas de distribuição de água e de drenagem pública de águas residuais, preservando-se a segurança, a saúde pública e o conforto.
- 1.2. A Águas da Figueira, S.A. deve informar convenientemente os utilizadores das condições em que o serviço é fornecido e prestar-lhes todos os

esclarecimentos que se justifiquem de acordo com as circunstâncias.

1.3. A prestação do serviço não pode ser suspensa sem pré-aviso adequado, salvo em caso fortuito ou de força maior.

1.3.1. A interrupção do fornecimento de água ou do serviço de drenagem de águas residuais por facto imputável ao utilizador apenas pode ter lugar mediante advertência prévia, por escrito, com a antecedência mínima de 10 dias úteis relativamente à data em que ela venha a ter lugar, sendo contudo imediata quando haja avarias ou obras nas canalizações de distribuição interior e nas instalações das redes gerais de distribuição, quando aquelas canalizações deixem de oferecer condições de defesa da qualidade da água ou ainda quando o contador for encontrado viciado ou verificar-se estar a ser, ou ter sido utilizado meio fraudulento para consumir água.

1.3.2. Em casos fortuitos ou de força maior, ou por razões de obras programadas, neste caso com o necessário pré-aviso dos utilizadores, não têm os consumidores direito a qualquer indemnização pela descontinuidade do serviço.

1.4. A Águas da Figueira, S.A. não poderá impor a cobrança de consumos mínimos.

1.5. A Águas da Figueira, S.A. assegura que a água para consumo humano posta à disposição dos utilizadores satisfaz as exigências legais de qualidade, não podendo apresentar em caso algum sinais de deterioração da sua qualidade em qualquer ponto do sistema de distribuição do município.

1.6. A Águas da Figueira, S.A. publicitará trimestralmente os resultados das análises de demonstração de conformidade, logo que aqueles estejam disponíveis, acompanhados de elementos informativos que permitam avaliar o grau de cumprimento das normas de qualidade.

2. Obrigações dos utilizadores, proprietários e usufrutuários dos prédios e direitos da Entidade Gestora

2.1. Cumprir as disposições do Regulamento do Serviço de Distribuição e Abastecimento de Água, Recolha, Transporte e Tratamento de Efluentes do Concelho da Figueira da Foz e normas

complementares e respeitar as instruções e recomendações emanadas da Entidade Gestora.

2.2. Solicitar a ligação aos serviços de abastecimento público de água e/ou de drenagem de águas residuais domésticas ou industriais sempre que os mesmos estejam disponíveis ou logo que para tal sejam notificados, custeando os respetivos ramais domiciliários quando a tal seja obrigado pelo Regulamento do Serviço e legislação aplicável.

2.3. Não fazer uso indevido ou danificar qualquer componente dos sistemas públicos de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais domésticas ou industriais, nomeadamente abstendo-se de atos que possam provocar entupimentos nos ramais de ligação de águas residuais.

2.4. Não alterar os ramais de ligação.

2.5. Não fazer uso indevido ou danificar as redes prediais e assegurar a sua conservação e manutenção.

2.6. Manter em bom estado de funcionamento os aparelhos sanitários e os dispositivos de utilização.

2.7. Avisar a Entidade Gestora de eventuais anomalias nos sistemas e nos aparelhos de medição.

2.8. Não proceder a alterações nas redes prediais sem prévia concordância da Entidade Gestora quando tal seja exigível nos termos da legislação em vigor, ou cause impacto nas condições de fornecimento existentes.

2.9. Não proceder à execução de ligações ao sistema público sem autorização da Entidade Gestora.

2.10. Pagar as importâncias devidas, nos termos da legislação em vigor, do presente Regulamento, Contrato de Concessão e anexos, e contratos estabelecidos com a Entidade Gestora.

2.11. Permitir o acesso da Entidade Gestora, ou Entidade por esta contratada, ao sistema predial, para verificação da conformidade das redes prediais com as disposições regulamentares aplicáveis e/ou verificação do controlo de qualidade da água.

2.12. Todo o contador instalado fica sob a fiscalização imediata do consumidor respetivo, o qual avisará a Águas da Figueira, S.A. logo que reconheça que o contador impede o fornecimento de água, a conta deficientemente, tem os selos danificados ou apresenta qualquer outro defeito. O consumidor

responderá por todo o dano, deterioração ou perda do contador, com exclusão da responsabilidade resultante do desgaste com o seu uso normal.

c) Faturação e pagamentos

1. A emissão da faturação, sob responsabilidade da Águas da Figueira, S.A., será feita, em regra, mensalmente, podendo ser acordada a periodicidade bimestral desde que o Cliente considere essa opção mais favorável e conveniente.

2. As modalidades e locais de pagamento serão os que se encontrarem aprovados pela Águas da Figueira, S.A., que promoverá a sua divulgação pública.

3. As faturas emitidas discriminam os serviços prestados, as correspondentes tarifas e os volumes de água e de saneamento, que dão origem às verbas debitadas.

4. A água fornecida será medida por meio de contadores, devidamente selados, os quais sendo propriedade da Águas da Figueira, S.A., são por ela colocadas nos locais de consumo. A tarifa de saneamento será calculada com base no valor do consumo de água faturado e será devida pelos utilizadores cujos domicílios, estabelecimentos ou infraestruturas estejam ou tenham possibilidade de estar ligados à rede pública de drenagem de águas residuais.

5. A faturação a emitir pode obedecer a valores estimados dos consumos, os quais são sempre tidos em conta na faturação posterior. Será, no entanto, obrigatório facilitar o acesso ao contador para se efetuar pelo menos duas leituras anuais, por técnicos ou representantes da Águas da Figueira, S.A., desde que devidamente identificados.

6. As faturas que não sejam pagas no prazo regulamentar ficam sujeitas ao pagamento de juros de mora legais.

7. O utilizador que se torne devedor da Águas da Figueira, S.A. fica responsável pela indicação dos elementos postais que permitam à Águas da Figueira, S.A. o envio para a morada devida, da fatura referente à dívida contraída.

8. Findo o prazo fixado na fatura sem ter sido efetuado o pagamento, a Águas da Figueira, S.A.

notificará o consumidor para, no prazo de dez dias úteis, proceder ao pagamento devido, acrescido dos juros resultantes da constituição em mora, sob pena de, uma vez decorrido aquele prazo, sem que o utilizador o tenha efetuado, a Águas da Figueira, S.A. suspender imediatamente o fornecimento de água, sem prejuízo do recurso aos meios legais para a cobrança da respetiva dívida.

9. No caso da mora no pagamento dos consumos, o restabelecimento depende da prévia liquidação de todos os montantes em dívida, incluindo o pagamento da tarifa de corte por atraso de pagamento e restabelecimento do fornecimento, de acordo com tarifário em vigor.

10. Em caso de autorização do utilizador para pagamento da faturação por débito bancário, tal modalidade de pagamento será cancelada pela Águas da Figueira, S.A. após a terceira devolução de cobrança de fatura pela entidade bancária.

d) Proteção de Dados Pessoais

1. Os dados pessoais do Cliente recolhidos no âmbito do presente contrato de fornecimento de água 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.

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

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

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

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

3.3. 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 carta ou correio eletrónico (protecaodedados@aguasdafigueira.com).

3.4. Divulgação de informações institucionais da responsabilidade do Município da Figueira da Foz, durante a vigência do contrato de fornecimento de água.

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:

4.1. Comunicações de conteúdos, produtos e serviços e respetivas campanhas não relacionadas com o contrato de fornecimento de água, a realizar pela Águas da Figueira, S.A., durante a vigência do contrato de fornecimento de água.

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.

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

7. A Águas da Figueira, S.A., acima melhor identificada, é a entidade responsável pelo tratamento dos referidos dados. O Cliente pode contactar a Águas da Figueira, S.A. para qualquer questão relacionada com proteção de dados pessoais, bem como para o exercício dos seus direitos referentes aos seus dados pessoais, através de carta ou correio eletrónico (protecaodedados@aguasdafigueira.com).

8. A Águas da Figueira, S.A. 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.

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 Figueira, S.A. poder mantê-los para além desses períodos para o cumprimento de obrigações legais e para fins estatísticos, devendo, para este último efeito, anonimizá-los.

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:

10.1. as finalidades de tratamento a que os seus dados se destinam,

10.2. o prazo de conservação dos mesmos,

10.3. o acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito,

10.4. a retificação dos dados pessoais que forem imprecisos ou incompletos,

10.5. o apagamento dos dados pessoais,

10.6. a limitação total ou parcial do tratamento dos dados pessoais,

10.7. o não tratamento,

10.8. a retirada dos consentimentos previamente fornecidos,

10.9. não ser alvo de decisões automatizadas,

10.10. a portabilidade dos dados pessoais num formato estruturado, de uso corrente e de leitura automática.

11. Sempre que o Cliente considere que a Águas da Figueira, S.A. 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.

12. O Cliente pode ainda contactar o encarregado de proteção de dados ("Data Protection Officer") da Águas da Figueira, S.A. 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@aguasdafigueira.com.

e) Informações e Reclamações

1. Na data da celebração do contrato, o signatário confirma que tomou conhecimento do tarifário da Águas da Figueira, S.A. aplicado ao contrato estabelecido, assim como das presentes cláusulas contratuais.

2. O utilizador pode solicitar à Águas da Figueira, S.A. as informações, esclarecimentos e instruções necessárias, bem como formular as reclamações que julgue pertinentes, as quais serão apreciadas e respondidas no prazo legal.

f) Resolução de Conflitos

1. Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais, nos termos da lei, se não for obtida junto da Águas da Figueira, S.A. 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, a ERSAR (www.ERSAR.pt), ou o Centro de Arbitragem de Conflitos de Coimbra, podendo encontrar os seus contactos no respetivo sítio da internet www.centroarbitragemdecoimbra.pt

Em tudo o omissa obedecer-se-á às disposições legais em vigor, designadamente, o DL n.º 194/2009 de 20 de Agosto, DR n.º 23/95 de 23 de Agosto e ao Contrato de Concessão outorgado entre a Águas da Figueira, S.A. e a Câmara Municipal da Figueira da Foz e ao Regulamento do Serviço de Distribuição e Abastecimento de Água, Recolha, Transporte e Tratamento de Efluentes do Concelho da Figueira da Foz. [V1/2021]