

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

- A Águas do Lena, SA presta aos Clientes os serviços de fornecimento de água, através de contadores, devidamente selados e por si instalados.
- Os contadores são colocados em local escolhido pela Águas do Lena, SA, com proteção adequada à sua eficiente conservação e normal funcionamento, não podendo ser mudados de local, em quaisquer circunstâncias, pelo Cliente.

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. INSTALAÇÃO DE CONTADOR

- O contador será instalado e selado pela Águas do Lena SA e unicamente poderá ser manipulado por esta ou por entidades por ela mandadas, salvo em caso urgente ou de força maior que lhe deve ser comunicado imediatamente.
- A Águas do Lena SA instalará a montante do contador uma torneira de passagem. Este acessório só pode ser manobrado pela Águas do Lena SA, servindo igualmente para formalizar o corte o abastecimento.
- O requisitante do contador terá de, antecipadamente, deixar instalado um suporte metálico próprio para o efeito em função do calibre da tubagem interior que irá ligar ao contador e uma torneira de passagem que ficará a jusante deste. Esta poderá ser manobrada pelo consumidor para prevenir qualquer problema na sua canalização interior.
- Será ainda encargo do utilizador, a colocação de uma porta de material adequado à utilização prevista e que contemple um rasgo com vidro que permita a leitura do contador.
- O contador fica sob a custódia, conservação e responsabilidade do consumidor que se obriga a facilitar à Águas do Lena SA a sua fiscalização.

5. PRINCIPAIS DEVERES DOS CLIENTES

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

- Cumprir as disposições previstas nas condições gerais, no Regulamento Municipal do Sistema Público e Predial de Distribuição de Água no Concelho da Batalha e demais legislação aplicável;
- Não fazer uso indevido ou danificar qualquer obra ou equipamento do sistema público de distribuição de água;
- Não proceder, nem permitir derivações na sua canalização para abastecimento de outras redes prediais, para além dos consignados no contrato;
- Não proceder à execução de ligação ao sistema público sem autorização da entidade gestora;
- Permitir a entrada nas horas normais de expediente ao pessoal de serviço que exiba a sua acreditação, para fiscalização das canalizações;
- Não alterar o ramal de ligação de abastecimento entre a rede geral e a rede predial;
- Pagar nos prazos estabelecidos as importâncias devidas em termos previstos nas condições gerais e Regulamento do Serviço de Abastecimento de Água do Concelho da Batalha;
- Pagar as importâncias resultantes da liquidação por fraude ou avarias imputáveis ao Cliente;
- Cooperar com a Águas do Lena, SA para o bom funcionamento dos sistemas públicos de distribuição de água;
- Avisar a Águas do Lena, SA de eventuais anomalias nos contadores;
- 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;
- Facilitar o acesso às suas instalações prediais por técnicos ou representantes da Águas do Lena, SA, desde que devidamente identificados, para efeitos de fiscalização da sua conformidade com o legal e regularmente estipulado;
- Não violar os selos de segurança colocados pelos serviços técnicos, designadamente nos contadores, boca-de-incêndio ou quaisquer outros dispositivos da rede pública;
- Não utilizar o sistema predial alimentado pela rede pública com outras origens de água alternativa, nomeadamente cisternas, poços ou furos privados.

6. INTERRUÇÃO DO FORNECIMENTO

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

- Alteração da qualidade da água distribuída ou previsão da sua deterioração a curto prazo;
- Avarias ou obras no sistema público de distribuição ou no sistema predial, sempre que os trabalhos o justifiquem;
- Ausência da salubridade nos sistemas prediais;
- Casos fortuitos ou de força maior, nomeadamente incêndios, inundações e redução imprevista do caudal ou poluição temporariamente incontrolável das captações;
- Trabalhos de reparação ou substituição de ramais de ligação;
- Modificações programadas das condições de exploração do sistema público ou alteração justificada das pressões de serviço;
- Por falta de pagamento das tarifas;
- Quando for recusada a entrada no local de consumo para leitura, verificação, substituição ou levantamento de contador.
- Quando o sistema de distribuição predial tiver sido modificado e altere as condições de fornecimento;
- Quando forem detetadas ligações clandestinas ao sistema público;
- Em outros casos previsto na lei;

2. As interrupções do fornecimento com fundamento em causas imputáveis aos consumidores não os isentam do pagamento da faturação já vencida ou vincenda, do pagamento da tarifa de disponibilidade, se este não for retirado, nem ao pagamento dos prejuízos, danos ou coimas a que hajam dado lugar, bem como das importâncias devidas pelo restabelecimento da ligação.

3. A água será fornecida ininterruptamente de dia e de noite, exceto em casos de fortuitos ou de força maior, não tendo os consumidores direito a qualquer indemnização.

7. LEITURA DE CONTADORES

- As leituras dos contadores poderão ser efetuadas, mensalmente, por funcionários da Águas do Lena, SA ou outros, devidamente credenciados para o efeito.
- Sempre que o consumidor se ausente do domicílio em época de leituras, deverá fornecer a leitura
- O disposto nos números anteriores não dispensa a obrigatoriedade de, pelo menos, uma leitura efetuada por pessoal ao serviço da Águas do Lena, SA, com uma frequência mínima de 2 (duas) vezes por ano e com um distanciamento máximo entre 2 (duas) leituras consecutivas de 8 (oito) meses.
- Não se conformando com o resultado da leitura, o consumidor poderá apresentar a devida reclamação, dentro do prazo indicado na fatura como limite de pagamento.

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:

- Pelo consumo médio apurado entre as últimas 2 leituras reais efetuadas pela Águas do Lena, SA;
- 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 do Lena, SA constam do Tarifário em vigor, devendo as alterações ao mesmo ser publicitadas aos Clientes.

10. FATURAS

A periodicidade das faturas é mensal, podendo ser acordada outra periodicidade desde que corresponda a uma opção do Cliente por ser por este considerada mais favorável e conveniente.

11. PAGAMENTOS

- Os pagamentos das faturas deverão ser efetuados no prazo, na forma e nos locais estabelecidos nas condições e no Regulamento do Serviço de Abastecimento de Água do Concelho da Batalha, documento que constitui o 1º aviso para pagamento.
- Os clientes poderão pagar diretamente na Loja da Águas do Lena, SA, agentes de cobrança autorizados para o efeito, por débito direto SEPA, ou através de qualquer outra modalidade que a Águas do Lena, SA venha a implementar.
- Decorrida a data limite de pagamento sem que o cliente tenha efetuado o pagamento da fatura, a Águas do Lena, SA notificará o Cliente, através de aviso de corte, para no prazo de 15 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.
- Em caso de não pagamento das faturas no prazo indicado no aviso de corte, a Águas do Lena, SA terá o direito de suspender imediatamente o serviço. O reinício do fornecimento terá custos para os Clientes nos termos do Tarifário em vigor.
- Assiste ainda à Águas do Lena, SA, 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

- Para garantia do pagamento das faturas, a Águas do Lena, SA poderá exigir a prestação de caução aos Clientes de uso profissional.
- Para garantia do pagamento das faturas, a Águas do Lena, SA 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.
- Cão não será prestada caução se, regularizada a dívida objeto do incumprimento, os Clientes Domésticos optarem pelo débito direto como forma de pagamento de serviços.
- Acionada a caução, a Águas do Lena, SA pode exigir a sua reconstituição ou o seu reforço em prazo não inferior a 10 dias úteis, por escrito.
- Pelo disposto no Despacho n.º 4186/2000, de 22 de fevereiro, o valor de caução corresponderá a 4 vezes o consumo médio mensal registado nos últimos 12 meses.
- Findo o Contrato por qualquer das formas legal ou contratualmente estabelecidas, a caução prestada deduzida dos montantes eventualmente em dívida 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. RESCISÃO DE CONTRATO

- Os consumidores podem rescindir os contratos que subscreveram, a todo o tempo, mediante requerimento dirigido à Águas do Lena, SA devidamente fundamentado.
- A rescisão poderá ser definitiva ou a favor de outro consumidor e só poderá ocorrer após deferimento da Águas do Lena, SA
- O depósito de garantia só será devolvido contra a entrega do documento entregue e após a liquidação de todas as dívidas pendentes.

14. RECLAMAÇÕES

- A reclamação do consumidor contra a conta apresentada não o exime da obrigação do seu pagamento, tornando-se credor das diferenças a que, posteriormente tiver direito.
- O consumidor terá o direito a apresentar a sua reclamação relativa à fatura até ao período de 22 dias úteis, após a data de receção da mesma.
- A Águas do Lena, SA decidirá estas reclamações no prazo de 22 dias úteis a contar da entrada da reclamação.

15. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

- 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.
- 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.
- A Águas do Lena, SA, trata, também, dados pessoais do Cliente com fundamento no seu interesse legítimo, para as seguintes finalidades:
 - para efeitos de cobrança de dívidas do Cliente, devidas pelo fornecimento de água ao abrigo do presente contrato de fornecimento de água;
 - para a realização de auditorias de qualidade e melhoria de serviço, bem como análise de satisfação do Cliente;
 - 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 aguasdolena@aguasdolena.pt.

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:

- Comunicações de conteúdos, produtos e serviços e respetivas campanhas não relacionadas com o contrato de fornecimento de água, a realizar pela Águas do Lena, SA, durante a vigência do contrato de fornecimento de água;
- Divulgação de informações institucionais da responsabilidade do Município da Batalha, durante a vigência do contrato de fornecimento de água.
- 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.
- 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 do Lena, SA, e por esta recolhidos através da leitura de equipamentos de medição dos pontos de consumo.
- A Águas do Lena, SA, acima melhor identificada, é a entidade responsável pelo tratamento dos referidos dados. O Cliente pode contactar a Águas do Lena, SA, para qualquer questão relacionada com proteção de dados pessoais, bem como para o exercício dos seus direitos referentes aos seus dados pessoais, através de aguasdolena@aguasdolena.pt.
- A Águas do Lena, SA, 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.
- 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 do Lena, SA, poder mantê-los para além desses períodos para o cumprimento de obrigações legais e para fins estatísticos, devendo, para este último efeito, anonimizá-los.
- O Cliente, na qualidade de titular dos dados pessoais, tem o direito de solicitar, através dos contactos mencionados na alínea 7 e nos termos previstos na lei aplicável:
 - as finalidades de tratamento a que os seus dados se destinam,
 - o prazo de conservação dos mesmos,
 - o acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito,
 - a retificação dos dados pessoais que forem imprecisos ou incompletos,
 - o apagamento dos dados pessoais,
 - a limitação total ou parcial do tratamento dos dados pessoais,
 - o não tratamento,
 - a retrada dos consentimentos previamente fornecidos,
 - não ser alvo de decisões automatizadas,
 - a portabilidade dos dados pessoais num formato estruturado, de uso corrente e de leitura automática.

11. Sempre que o Cliente considere que a Águas do Lena, SA, 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.

12. O Cliente pode ainda contactar o encarregado de proteção de dados ("Data Protection Officer") da Águas do Lena, SA, 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@adlena.pt.

16. RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais, nos termos da lei, se não for obtida junto da Águas do Lena, SA 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, da ERSAR, Julgados de Paz e Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

17. INTERPRETAÇÃO, APLICAÇÃO E INTEGRAÇÃO DE CLÁUSULAS

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