

1 - ENTIDADE GESTORA

1.1 - A Entidade Gestora do serviço de abastecimento de água aos municípios de Carregal do Sal, Mortágua, Santa Comba Dão, Tábua e Tondela é a **AGUAS DO PLANALTO, S.A.**, com o Numero de Identificação Fiscal 503884189.

1.2 - A **AGUAS DO PLANALTO** tem sede na Estação de Tratamento de Água, Mosteiro de Fráguas, 3464-004 Tondela.

1.3 - Estamos sempre disponíveis no nosso sítio na internet em www.aguasdoplanalto.pt

2 - CONTACTOS

2.1 - Pode contactar a AGUAS DO PLANALTO através de:

2.1.1 - Endereço de correio eletrónico:

clientes@aguasdoplanalto.pt

2.1.2 - Telefone Apoio ao Cliente:

232 001 470 (chamada para a rede fixa nacional)

2.1.3 - Fax:

232 819 259

2.1.4 - Por envio de carta:

**Estação de Tratamento de Água
3464-004 Mosteiro de Fráguas - Tondela**

2.1.5 - Loja do Utilizador:

**Estação de Tratamento de Água
3464-004 Mosteiro de Fráguas - Tondela**

3 - ATENDIMENTO A UTILIZADORES

3.1 - A AGUAS DO PLANALTO disponibiliza uma Loja de Atendimento Personalizado na sua sede, sita em Estação de Tratamento de Água, Mosteiro de Fráguas, 3464-004 Tondela.

3.2 - **Loja de Atendimento Personalizado** no horário: de 2ªfeira a 6ªfeira entre as 09h00 e as 18h00.

3.3 - **Atendimento Telefónico Personalizado** no horário de 2ªfeira a 6ªfeira, das 09h00 às 18h00.

3.4 - **Atendimento Telefónico Automático** funciona nos períodos fora do horário de atendimento telefónico personalizado.

4 - CONTRATAÇÃO

4.1 - Existindo rede pública de abastecimento de água é obrigatória a ligação à mesma, devendo ser abandonadas as soluções privativas (furos e outras captações). A obrigação de ligação é afirmada, como princípio geral, n.º 2 do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 379/93, de 5 de novembro, conjugado com o disposto no n.º 3 do art.º 42.º do Decreto-Lei n.º 226-A/2007, de 31 de maio e n.º 1 do art.º 69º do Decreto-Lei n.º 194/2009 de 20 de agosto, o não cumprimento da obrigatoriedade de ligação ao sistema de abastecimento de água constitui uma contraordenação punível com coima de 1.500€ a 3.740€, no caso de pessoas singulares, e de 7.500€ a 44.890€ no caso de pessoas coletivas, conforme ponto 2. do art.º 72º do Decreto-Lei n.º 194/2009 de 20 de agosto. A obrigação de ligação justifica-se como forma de garantir a qualidade da água consumida e a gestão racional e sustentada dos recursos hídricos.

4.2 - Caso disponha de origem particular de água, a canalização desse ponto de abastecimento deverá ser completamente independente da canalização interna da água da rede pública, conforme previsto no art.º 82º do Decreto-Regulamentar 23/95 de 23 de agosto. De igual forma alertamos que todo e qualquer consumo de água para utilizações humanas só

pode ser efetuado a partir da água da rede pública de abastecimento.

4.3 - O contrato de fornecimento de água só será efetivado aquando da colocação do contador de água. Compete à Entidade Gestora definir o local de instalação do contador de água. Alertamos para o facto de V.Exa ter que providenciar a construção de caixa de proteção do contador de água, no local indicado pela **AGUAS DO PLANALTO**. Caso os n/ Serviços Técnicos verifiquem a inexistência da referida caixa de proteção não será instalado o contador de água, podendo a situação acarretar o débito da deslocação extraordinária. De igual forma terá que dispor de ramal domiciliário de abastecimento.

4.4 - Só será possível denunciar o contrato de fornecimento de água, tal como estipulado ponto 1. do art.º 64º do Decreto-Lei n.º 194/2009 de 20 de agosto, devido a desocupação total e definitiva do imóvel, sem prejuízo do cumprimento legal da obrigatoriedade de ligação à rede pública de abastecimento de água. Apenas são isentos da obrigatoriedade de ligação à rede pública os prédios cujo mau estado de conservação ou manifesta ruína os torne inabitáveis. Após a denúncia do contrato mantém-se a proibição de utilização de soluções particulares de abastecimento de água ou de saneamento de águas residuais na medida em que as redes públicas continuam disponíveis.

5 - FATURAÇÃO

5.1 - O volume de água utilizada é medido através de aparelho de medição, resultando a fatura de consumo de água da aplicação do tarifário em vigor.

5.2 - O tarifário decorre do Contrato de Concessão do serviço de abastecimento de água, sendo revisto só nas condições previstas e pela fórmula de revisão de tarifário aprovada pela Entidade Concedente.

5.3 - O tarifário em vigor encontra-se publicitado no nosso sítio da internet em www.aguasdoplanalto.pt e na [Loja do Utilizador](#)

5.4 - O tarifário de abastecimento de água compreende:

5.4.1 - Componente fixa devida em função do intervalo temporal objeto de faturação, sendo expressa em euros por cada trinta dias. A componente fixa, designada Taxa de Disponibilidade, reporta-se aos custos em que a entidade gestora incorre pela mera disponibilização do serviço aos consumidores em sede de dimensionamento de redes, equipamentos e infraestruturas de distribuição ou recolha, sua construção, operação, conservação e manutenção. O Utilizador servido, mesmo que não consuma qualquer quantidade de água, também onera a estrutura de custos do prestador do serviço.

5.4.2 - Componente Variável devida em função do volume de água fornecido durante o período objeto de faturação.

5.5 - A tomada de leitura do contador de água terá periodicidade bimestral, estando o Utilizador obrigada a permitir o acesso ao aparelho de medição.

5.6 - O Utilizador pode comunicar a leitura do contador de água através dos contactos acima indicados.

5.7 - Nos períodos em que não haja leitura, o consumo é estimado:

5.7.1 - Em função do consumo médio apurado entre as duas últimas leituras reais efetuadas pela entidade gestora;

5.7.2 - Em função do consumo médio de utilizadores com características similares no âmbito do território municipal verificado no ano anterior, na ausência de qualquer leitura subsequente à instalação do contador.

5.8 - A periodicidade de emissão de faturação poderá ser mensal ou bimestral consoante a escolha do Utilizador, podendo ser alterada a todo o momento por vontade expressa do mesmo.

5.9 - O prazo de pagamento da fatura consta na mesma e cumpre as disposições legais em vigor a todo o momento.

5.10 - A fatura pode englobar outras Taxas ou Tarifas devidas a Entidades Terceiras, cujo tarifário é por elas definido e indicado, revertendo o valor global da tarifa arrecadada para essas Entidades Terceiras.

5.11 - Sempre que existam créditos a favor do Utilizador, os mesmos serão reembolsados por emissão de nota de crédito ou por dedução na fatura seguinte na mesma rubrica alvo do acerto.

5.12 - A AGUAS DO PLANALTO disponibiliza as seguintes modalidades para pagamento das suas faturas:

- **Débito Direto SEPA**

Basta enviar-nos o seu IBAN, sendo por nós emitido o mandato, o qual deverá ser assinado pelo Titular da conta bancária

- **Multibanco**

Utilize os dados da sua fatura constantes no canto inferior esquerdo.

- **MBWay**

Utilize o QRCode constante na sua fatura.

- **Cheque ou Vale Postal**

- **Lojas CTT e Agentes PayShop**

- **Loja do Utilizador**

5.13 - Após a data limite de pagamento constante da sua fatura só será possível efetuar a liquidação do documento através do envio de cheque, vale postal ou Loja do Utilizador. Após essa data fica sujeito ao pagamento de juros de mora à taxa legal a vigorar. Em caso de mora do utilizador haverá suspensão de fornecimento, implica o pagamento da tarifa de reabertura de fornecimento. O atraso no pagamento poderá obrigar à cobrança coerciva através de processo judicial.

5.14 - Em caso de incumprimento do contrato por parte do Cliente, assiste à entidade gestora o direito de proceder à interrupção do abastecimento de água a partir da data limite de pagamento que constará do aviso de corte e remeter a dívida para cobrança judicial, caso em que crescem os valores de encargos administrativos de cobrança e taxas de justiça, sem prejuízo da cobrança dos custos relativos à preparação e/ou interrupção do fornecimento de água, de acordo com o tarifário em vigor.

5.15 - Após a suspensão de fornecimento o Utilizador deverá pagar os valores em dívida, acrescido da tarifa de reabertura de fornecimento e outros encargos se a Entidade Gestora os tiver incorrido.

5.16 - **A AGUAS DO PLANALTO** disponibiliza a **fatura eletrónica**. Desta forma pode receber as suas faturas através do correio eletrónico. Além de receber mais cedo a sua fatura, não corre o risco de extravio de correspondência, bem como pode facilmente guardar todas as faturas em arquivo digital.

Para receber a fatura eletrónica basta indicar-nos o seu correio eletrónico.

6 - INTERRUPÇÃO DO FORNECIMENTO DE ÁGUA

6.1 - A Entidade Gestora poderá interromper o fornecimento de água nos casos seguintes:

6.1.1 - Quando haja avarias ou obras nas instalações das redes gerais de distribuição;

6.1.2 - Quando haja avarias ou obras nas instalações de distribuição interior do prédio, desde que o Utilizador assim o solicite;

6.1.3 - Quando as canalizações de distribuição interior pelo seu estado de degradação deixem de oferecer condições de defesa da qualidade de água ou condições normais de funcionamento;

6.1.4 - Por falta de pagamento do ramal de ligação;

6.1.5 - Por falta de pagamento dos débitos;

6.1.6 - Por recusa de inspeção das canalizações e de efetuar qualquer leitura, verificação, substituição ou levantamento do contador;

6.1.7 - Quando o contador for encontrado viciado ou verificar-se estar a ser, ou ter sido utilizado meio fraudulento para consumir água;

6.1.8 - Quando o sistema de distribuição interior tiver sido modificado sem prévia aprovação do seu traçado;

6.1.9 - Quando se verificar uma derivação na canalização para abastecimento de outros locais para além dos consignados no contrato de fornecimento de água;

6.1.10 - Quando se verificar qualquer modificação na canalização entre o contador e a rede geral de distribuição ou emprego de qualquer meio fraudulento para utilizar água da rede pública de abastecimento;

6.1.11 - Quando o contrato de fornecimento de água não esteja em nome do Utilizador efetivo e este, após ter sido avisado, não tenha regularizado a situação no prazo dado pela Entidade Gestora para esse efeito;

6.1.12 - Quando o Utilizador não efetuar no prazo indicado pela Entidade Gestora a atualização ou o reforço do depósito de garantia nos casos em que seja exigível a sua prestação nos termos do presente Regulamento;

6.1.13 - Alteração da qualidade da água distribuída ou previsão da sua deterioração a curto prazo;

6.1.14 - Incumprimento de notificação da Entidade Gestora sobre o sistema público ou predial no âmbito deste regulamento;

6.1.15 - Casos fortuitos ou de força maior, nomeadamente incêndios, inundações e redução imprevista do caudal ou poluição temporariamente incontrolável das captações;

6.1.16 - Diminuição anormal do caudal por estiagem;

6.1.17 - Trabalhos de reparação ou substituição de ramais de ligação;

6.1.18 - Modificação programada das condições de exploração do sistema público ou alteração justificada das pressões de serviço.

6.1.19 - Quando se verifique interligação das canalizações internas do imóvel para água da rede pública de abastecimento e água proveniente de captação própria de poços, furos, minas ou outros.

6.1.20 - Existência de perda de água no sistema predial.

6.2 - A interrupção do fornecimento de água por facto imputável ao Utilizador apenas pode ter lugar mediante advertência prévia, por escrito.

6.3 - A Entidade Gestora deve informar antecipadamente a interrupção do fornecimento de água, salvo em caso fortuito ou de força maior.

6.4 - De acordo com o estabelecido no artigo 2º do Decreto-Lei n.º 195/99, de 8 de junho, caso se verifique suspensão do fornecimento de água, deverá ser prestada uma caução, cujo valor corresponderá a 4 vezes o consumo médio mensal registado nos últimos 12 meses, conforme disposto no Despacho n.º 4186/2000, de 22 de fevereiro. Em alternativa, à prestação da caução, o cliente poderá optar pela adesão ao pagamento por Débito Direto, com exceção dos clientes do segmento NÃO DOMÉSTICO que terão de pagar a caução independentemente do meio de pagamento.

7 - RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

7.1 - Os Utilizadores, para apresentação de qualquer reclamação, dispõem de livro de reclamações, do envio de carta, fax ou mail. Poderão ainda apresentar reclamação por contacto telefónico.

7.2 - A entidade gestora aprecia todas as reclamações que lhe sejam remetidas pelos utilizadores ou pelas entidades gestoras, com respeito pelo direito de resposta da entidade gestora, respondendo a todas as reclamações no prazo máximo de 22 dias uteis.

7.3 - A apresentação de reclamação escrita alegando erros de medição do consumo de água suspende o prazo de pagamento da respetiva fatura caso o utilizador solicite a verificação extraordinária do contador após ter sido informado da tarifa aplicável.

7.4 - Assiste aos Utilizadores a possibilidade de apresentarem qualquer reclamação à ERSAR- Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos, com morada em Centro Empresarial Torres de Lisboa, Rua Tomás da Fonseca, Torre G - 8º, 1600-209 Lisboa.

7.5 - Em caso de litígio o consumidor pode recorrer a uma entidade de resolução alternativa de litígios de consumo. Os Utilizadores das áreas dos Municípios de Carregal do Sal, Mortágua, Santa Comba Dão e Tondela podem recorrer ao Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos do Consumo. Os Utilizadores da área do Município de Tábua podem recorrer ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra. Mais informações em Portal do Consumidor: www.consumidor.pt

8 - DEVERES DA ENTIDADE GESTORA

8.1 - A **AGUAS DO PLANALTO** deve cumprir com todas as disposições legais e regulamentares em vigor.

8.2 - A **AGUAS DO PLANALTO** deve garantir a continuidade do serviço, exceto por razões de obras programadas ou em casos fortuitos ou de força maior, como avaria, acidente ou reparação em qualquer órgão do sistema, diminuição anormal do caudal por estiagem, incêndio e outros motivos de força maior, e razões imputáveis ao Utilizador, não tendo os Utilizador, nestes casos, direito a qualquer indemnização pelos prejuízos ou transtornos que lhes resultem de deficiências ou interrupções na distribuição de água, e ainda por descuidos, defeitos ou avarias nos sistemas prediais.

8.3 - A **AGUAS DO PLANALTO** deve assegurar que a água para consumo humano, posta à

disposição dos Utilizadores, satisfaça as exigências legais de qualidade, no cumprimento das disposições legais, designadamente no Decreto-Lei n.º 306/2007 de 27 de agosto ou outros que o venham a substituir.

8.4 - A **AGUAS DO PLANALTO** deve dar resposta a todas as reclamações ou pedidos de esclarecimento formulados pelos Utilizadores.

9 - DEVERES DO UTILIZADOR

9.1 - Os Utilizadores devem cumprir com todas as disposições legais e regulamentares em vigor.

9.2 - A conservação e manutenção da rede predial são da responsabilidade do respetivo proprietário/utilizador, pelo que compete a este a deteção e a reparação de roturas ou de dispositivos de utilização, assim como o pagamento da água perdida ou consumida devido a estas avarias (às quais a entidade gestora é alheia).

9.3 - Todo o contador instalado fica sob a fiscalização imediata do Utilizador respetivo, o qual avisará a Entidade Gestora logo que reconheça que o contador impede o fornecimento de água, conta deficientemente, tem os selos danificados ou apresenta qualquer outro defeito. O Utilizador responderá por todo o dano, deterioração ou perda do contador, mas a responsabilidade do Utilizador não abrange o desgaste resultante do seu uso normal. Não violar os selos de segurança colocados pelos serviços técnicos.

9.4 - Não fazer uso indevido ou danificar qualquer obra ou equipamento dos sistemas públicos, bem como, não alterar os ramais de ligação de água, abstendo-se de proceder ou permitir derivações na sua canalização para

abastecimento de outros locais para além do consignado no contrato de fornecimento de água.

10 - PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

10.1 - 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.

10.2 - 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.

10.3 - A **AGUAS DO PLANALTO** trata, também, dados pessoais do Cliente com fundamento no seu interesse legítimo, para as seguintes finalidades:

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

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

10.3.3 - 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 dos contatos da **AGUAS DO PLANALTO**, enunciados na primeira página em CONTATOS.

10.4 - 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:

10.4.1 - Comunicações de conteúdos, produtos e serviços e respetivas campanhas não relacionadas com o contrato de fornecimento de água, a realizar pela **AGUAS DO PLANALTO**, durante a vigência do contrato de fornecimento de água.

10.4.2 - Divulgação de informações institucionais da responsabilidade dos Municípios de Carregal do Sal, Mortágua, Santa Comba Dão, Tábua e Tondela durante a vigência do contrato de fornecimento de água.

10.5 - 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.

10.6 - 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 **AGUAS DO PLANALTO**, e por esta recolhidos através da leitura de equipamentos de medição dos pontos de consumo.

10.7 - A **AGUAS DO PLANALTO**, acima melhor identificada, é a entidade responsável pelo tratamento dos referidos dados. O Cliente pode contactar a **AGUAS DO PLANALTO** para qualquer questão relacionada com proteção de dados pessoais, bem como para o exercício dos

seus direitos referentes aos seus dados pessoais, através dos contatos da **AGUAS DO PLANALTO**, enunciados na primeira página em CONTATOS.

10.8 - A **AGUAS DO PLANALTO** 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.

10.9 - 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 **AGUAS DO PLANALTO** poder mantê-los para além desses períodos para o cumprimento de obrigações legais e para fins estatísticos, devendo, para este último efeito, anonimizá-los.

10.10 - O Cliente, na qualidade de titular dos dados pessoais, tem o direito de solicitar, através dos contactos mencionados no ponto 7 e nos termos previstos na lei aplicável:

10.10.1 - as finalidades de tratamento a que os seus dados se destinam,

10.10.2 - o prazo de conservação dos mesmos,

10.10.3 - o acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito,

10.10.4 - a retificação dos dados pessoais que forem imprecisos ou incompletos,

10.10.5 - o apagamento dos dados pessoais,

10.10.6 - a limitação total ou parcial do tratamento dos dados pessoais,

10.10.7 - o não tratamento,

10.10.8 - a retirada dos consentimentos previamente fornecidos,

10.10.9 - não ser alvo de decisões automatizadas,

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

10.11 - Sempre que o Cliente considere que a **AGUAS DO PLANALTO** 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.

10.12 - O Cliente pode ainda contactar o encarregado de proteção de dados ("Data Protection Officer") da **AGUAS DO PLANALTO** 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@aguasdoplanalto.pt ou para a morada: Estação de Tratamento de Água, 3464-004 Mosteiro de Fraguas-Tondela.

