ÁGUAS DA REGIÃO DE AVEIRO
Grupo Águas de Portugal

# PROPOSTA DE CONTRATO

Proprietário ☐ Inquilino ☐ Usufrutuário ☐ Outro

Data de início de vigência pretendida

## IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE / DADOS DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Nome

CC/ BI NIF Telefone/ Telemóvel

E-mail Artigo Matricial

Morada Nº de Porta Andar

Código Postal Freguesia Concelho de

Nicho do contador acessível pelo espaço público ou partes comuns? Sim ☐ Não* ☐

*É necessário agendar uma visita combinada

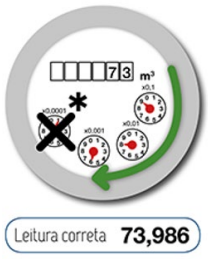
Leitura do contador (se existente) , $m^3$

Exemplos:










## MORADA PARA ENVIO DE FATURAÇÃO E CORRESPONDÊNCIA (se diferente dos dados acima)

Morada Nº de Porta Andar

Código Postal Freguesia Concelho

E-mail

## DADOS DO PROPRIETÁRIO DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS (se diferente do cliente)

Nome NIF

Morada Nº de Porta Andar

Código Postal Freguesia Concelho

## CONSENTIMENTO RGPD

☐ Autorizo o tratamento dos meus dados pessoais para efeitos de envio de comunicações de publicidade (marketing direto) relativos a produtos e serviços comercializados pelas Águas da Região de Aveiro, S.A.

☐ Não Autorizo o tratamento dos meus dados para os fins acima referidos.

IMP.AdRA.05.12

## DADOS DE FATURAÇÃO E PAGAMENTO

**Classe/ Tipo de Faturação**

Doméstico* ☐ Não Doméstico ☐

ISFL ☐ Autarquias ☐

**Periodicidade da Faturação**

Mensal ☐ Bimestral ☐

**Envio de fatura via E-mail**

Sim* ☐ Não ☐

*Nº de elementos do agregado familiar ____

Se for igual ou superior a 5, preencher o formulário de Adesão ao tarifário para famílias numerosas disponível em www.adra.pt/formularios

*Se aplicável, pretende também receber notificações por e-mail?

Sim ☐ Não ☐

**Adesão ao Débito Direto**

Sim* ☐ Não ☐ *Preencher o Formulário de Adesão ao Débito Direto/SEPA disponível em www.adra.pt/formularios

**Fins a que se destina prioritariamente o serviço contratado**

Residência Permanente ☐ Residência eventual ☐ Atividade económica ☐ Serviço Público ☐

Obras ☐ Outros ☐ Especifique:

O signatário contrata com a AdRA - Águas da Região de Aveiro, S.A. o(s) serviço(s) abaixo selecionado(s) para o local e o nome de Cliente acima indicados nos termos das condições contratuais, do regulamento e da legislação aplicável em vigor, bem como das condições particulares, se existirem, que são parte integrante deste documento.

☐ Abastecimento de Água + Saneamento de Águas Residuais

☐ Abastecimento de Água

☐ Saneamento de Águas Residuais (esta opção só é válida nos casos em que não está disponível a rede pública de água).

☐ Outros: Especifique: ____ *(Ex.: ramal…)*

O seguimento desta Proposta de Contrato está condicionado à existência e/ou operacionalidade das redes públicas e das respetivas ligações às redes prediais, incluindo a existência do nicho para o contador, dotado de acessórios e tubagens necessários e em bom estado. Se o contador não estiver acessível pelo espaço público ou partes comuns, é necessária a sua presença, pelo que iremos contactá-lo para agendamento de uma visita combinada.

**Data:** ____/____/____

**Assinatura do Representante da Águas da Região de Aveiro**

_____

**Assinatura do Cliente**

_____

IMP.AIdRA.05.12

ÁGUAS DA REGIÃO DE AVEIRO
Grupo Águas de Portugal

## DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

| | 1 - Contrato com Pessoa Singular ou Empresário em Nome Individual<br>2 - Cabeça de Casal de Herança Indivisa | 1 - Contrato com Empresa Privada<br>2 - Sociedade Unipessoal | Contrato com Entidade da Administração Pública | Contrato com Instituição sem Fins Lucrativos (ISFL) | Contrato com Condomínio representado por:<br>1 - Pessoa singular<br>2 - Empresa Privada<br>3 - Sociedade Unipessoal |
|---|---|---|---|---|---|
| Documento de identificação | 1 - Bilhete de Identidade e Cartão de Contribuinte/ Cartão de Cidadão.<br><br>2 - Documento Provisório de Identificação/ Número de Identificação Fiscal e Denominação da Herança (emitido pela Autoridade Tributária) + Cartão de Cidadão do Cabeça de Casal + Cartão de Contribuinte da Herança Indivisa.<br><br>Caso a pessoa que tenha legitimidade para celebrar o contrato esteja ausente ou impossibilitada, deverá ser apresentada para a celebração do contrato uma declaração que autorize quem assina a celebrar contrato. | 1 - Certidão permanente da empresa (com menos de um ano) ou o código de acesso à certidão permanente (site para consulta online da certidão permanente: www.portaldaempresa.pt).<br><br>Cartão do Cidadão das pessoas cujas assinaturas obrigam a empresa, constantes dessa certidão (administradores ou gerentes).<br><br>As descargas de águas residuais diferentes das domésticas carece de Autorização emitida pela AdRA.<br><br>2 - Cartão de empresa.<br><br>Cartão de Cidadão da pessoa cuja assinatura obriga a sociedade. | Comprovativo de que quem assina o contrato representa a entidade.<br><br>Cartão de identificação de pessoa coletiva.<br><br>Cartão de Cidadão de quem assina.<br><br>Pode prescindir-se de documento que comprove legitimidade para representar a entidade no caso de cargos públicos (p. ex. Presidente da Câmara Municipal, Presidente da Junta de Freguesia). | Comprovativo de ISFL com os nomes dos seus representantes legais (estatutos legalmente válidos ou publicação em DR)<br><br>Cartão da ISFL com Número de Identificação Fiscal.<br><br>Cartão de Cidadão das pessoas cujas assinaturas obrigam a ISFL. | Em todos os casos: Ata da assembleia de condóminos onde conste a eleição, Cartão de Contribuinte do Condomínio e Cartão de Cidadão de quem assina.<br><br>1 - Pessoa singular em nome do Condomínio (administrador) - Documentos acima indicados.<br><br>2 - Pessoa coletiva em nome do Condomínio (empresa de gestão de condomínios) - Certidão permanente da empresa (com menos de um ano) ou o código de acesso à certidão permanente (site para consulta online da certidão permanente: www.portaldaempresa.pt) e documentos acima indicados (Nota - assinam as pessoas cujas assinaturas obrigam a empresa, conforme certidão).<br><br>3 - Sociedade Unipessoal - Cartão de empresa e documentos acima indicados (Nota - assina a pessoa cuja assinatura obriga a sociedade). |

| | | |
|---|---|---|
| Documentos que constituem título válido para a ocupação do imóvel | - Proprietário: certidão da conservatória do Registo Predial com menos de 6 meses.<br>- Inquilino: contrato de arrendamento (com ou sem carimbo da AT) ou os 6 últimos recibos de pagamento da renda.<br>- Titular de comodato (empréstimo): Contrato de comodato ou declaração de empréstimo; certidão da conservatória do Registo Predial com menos de 6 meses e Cartão de Contribuinte do proprietário.<br>- Titular de usufruto: Certidão da conservatória do Registo Predial com menos de 6 meses.<br>- Herança indivisa: Documento que comprove que imóvel faz parte da herança indivisa e declaração de autorização do Cabeça de Casal se não for este o titular.<br>- Divórcio por mútuo acordo: Acordo quanto ao destino da casa de morada de família (homologado pelo tribunal ou pela Conservatória do Registo Civil).<br>- Divórcio litigioso: Declaração da junta de freguesia que ateste a residência (IMPORTANTE - o contrato ficará condicionado).<br>- Casos relacionados com obras: Licença de obras (se titular for o proprietário) ou o contrato de empreitada (se titular for o empreiteiro). | Não aplicável. |

| | |
|---|---|
| Para informação a Autoridade Tributária | Sempre que dos documentos supra identificados não constar já o artigo matricial, terá de ser entregue a caderneta predial. |
| Contrato Condicionado | Em caso de falta de documentos pode ser celebrado contrato condicionado (significa que até à entrega dos documentos exigidos, o contrato pode ser denunciado unilateralmente pela AdRA, a todo o momento e sem pré-aviso). |

ÁGUAS DA REGIÃO DE AVEIRO
Grupo Águas de Portugal

# Condições Contratuais anexas ao Contrato de fornecimento de água e/ou saneamento de águas residuais

## 1ª
## Objeto

1. O presente contrato estabelece as cláusulas gerais por que se rege o serviço de fornecimento de água para consumo público e/ou saneamento de águas residuais, serviços indissociáveis, sem prejuízo do disposto nos instrumentos normativos reguladores;
2. Se, aquando da assinatura do presente contrato, apenas estiver disponível o serviço de fornecimento de água para consumo público e, no decurso da vigência contratual, vier a ficar disponível o serviço de saneamento, considera-se automaticamente incluído, no presente contrato, o referido serviço de saneamento, não sendo necessário qualquer aditamento. O titular do contrato será notificado pela "Águas da Região de Aveiro, S.A.", doravante AdRA, da disponibilidade do serviço de saneamento, da obrigatoriedade da ligação das suas redes prediais à rede pública e da proibição da manutenção das soluções privativas até aí existentes (como fossas), bem como outras informações legais devidas, conferindo-se prazo para realização dessa ligação à rede pública, que não será inferior a 10 dias úteis, e que, no final desse prazo, será iniciada a faturação de saneamento correspondente;
3. Se, aquando da celebração do presente contrato, apenas estiver disponível o serviço de saneamento e, no decurso da vigência contratual, vier a ficar disponível o serviço de fornecimento de água para consumo público, considera-se automaticamente incluído, no presente contrato, o referido serviço de fornecimento de água para consumo público, não sendo necessário qualquer aditamento. O titular do contrato de saneamento será notificado pela AdRA da disponibilidade do serviço de água, da obrigatoriedade de ligação das suas redes prediais à rede pública, conferindo-se prazo para realização dessa ligação à rede pública, que não será inferior a 10 dias úteis, bem como de outras informações legais devidas.

*Art. 59º, 63º, 69º e 72º, do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto;*
*Art. 42º e 48º, do Decreto-Lei n.º 226-A/2007, de 31 de maio;*
*Art. 41º, 70º e 71º, do Regulamento n.º 594/2018, de 4 de setembro.*

## 2.ª
## Identificação do prestador dos serviços

1. A AdRA é uma empresa pública, constituída nos termos da lei comercial, com o número de matrícula e de pessoa coletiva 509 107 630, de capital exclusivamente público, que integra o setor empresarial do Estado;
2. A AdRA é a entidade gestora do Sistema de Águas da Região de Aveiro, doravante também Sistema, que integra os municípios de Águeda, Albergaria-a-Velha, Aveiro, Estarreja, Ílhavo, Murtosa, Oliveira do Bairro, Ovar, Sever do Vouga e Vagos;
3. A AdRA dispõe de dez lojas/balcões de atendimento, uma em cada um dos municípios parceiros, cujos contactos e horários se encontram atualizados em cada fatura e na página da internet da AdRA;
4. A AdRA tem sede na travessa da rua da Paz, n.º 4, 3850-587, Cacia, Aveiro;
5. Meios de contactar a AdRA:
   5.a.) Presencialmente: nas lojas/balcões de atendimento;
   5.b) Linha de apoio ao cliente: 234 910 200 (custo de chamada para a rede fixa nacional) ou 808 200 217 cobrado apenas o 1º minuto - custo de chamada para a rede fixa nacional);
   5.c) Linha para fornecimento de leituras: +351 234 910 201

5.d) Fax: +351 234 910 299;
5.e) Email: adra@adp.pt;
5.f) Carta: Travessa da Rua da Paz, n.º 4, apartado 3144 EC Taboeira, 3801-101, Aveiro;
5.g) Página da internet, mediante registo no balcão de clientes *on line*, em www.adra.pt;

**3.ª**

**Principais direitos e obrigações das partes**

1. A AdRA tem a obrigação de fornecer água para consumo público e saneamento, sempre que estes serviços estejam disponíveis (ou seja, sempre que exista rede pública a 20m do limite da propriedade), de forma contínua, exceto nos casos previstos na cláusula seguinte;
2. A AdRA tem a obrigação de fornecer água em quantidade e qualidade necessárias ao consumo público e a proporcionar uma adequada recolha e tratamento das águas residuais urbanas, salvo nos casos fortuitos ou de força maior ou nas exceções previstas na lei;
3. O cliente tem a obrigação de pagamento dos valores constantes da fatura, correspondentes aos serviços prestados, ou encargos que sobre eles incidam, como é o caso dos valores constantes no número 6.1 e 6.3, da cláusula 6ª do presente contrato;
4. O titular do contrato não pode ceder a sua posição contratual, uma vez que sempre que se pretenda a mudança de titular do contrato, é realizado um novo contrato sem qualquer custo, mediante apresentação dos documentos de identificação e titularidade;
5. A AdRA pode ceder a sua posição contratual, no presente contrato, sem necessidade de consentimento expresso do cliente;
6. São gratuitas para os clientes: a celebração do contrato e qualquer alteração de dados do contrato por parte do cliente;
7. O cliente deve facultar o acesso dos técnicos da AdRA ao contador;
8. O cliente não pode intervir sob qualquer forma ou manipular os equipamentos da AdRA sem prévia autorização;
9. O cliente deve abster-se de qualquer uso indevido dos equipamentos da AdRA.

*Art. 59º, 60º, 67º, e 72º, do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto;*
*Art. 36º, 44º, 70º e 71º, do Regulamento n.º 594/2018, de 4 de setembro.*

**4.ª**

**Características principais dos serviços prestados**

1. A AdRA presta os serviços de abastecimento de água para consumo público e saneamento, de forma contínua, exceto o disposto no número seguinte;
2. Os serviços de abastecimento de água e/ou de saneamento podem ser suspensos ou interrompidos, no caso de se verificar alguma(s) das situações previstas na legislação em vigor, como por exemplo:
   2.1. Deterioração da qualidade da água distribuída ou previsão da sua ocorrência iminente;
   2.2. Descargas para a rede pública com características potencialmente violadoras dos parâmetros legais e após decorrido prazo razoável, em função da perigosidade, para regularização da situação pelos utilizadores, sem prejuízo de suspensão imediata em caso de perigosidade elevada;
   2.3. Ausência de condições de salubridade no sistema predial;
   2.4. Trabalhos de reparação ou substituição de ramais e outras intervenções necessárias nas redes públicas, bem como intervenções em redes prediais que exijam, sem alternativa razoável, a suspensão de um ou ambos os serviços;
   2.5. Mora dos utilizadores no pagamento dos consumos realizados, sem prejuízo de aviso prévio, nos termos legais;

2.6. Deteção de ligações ilegais às redes ou sistemas públicos;
2.7. Anomalias ou irregularidades no sistema predial;
2.8. Casos fortuitos ou de força maior;

3. São considerados "casos fortuitos ou de força maior" os acontecimentos imprevisíveis ou inevitáveis, que não dependem da vontade da AdRA, e que impeçam a continuidade dos serviços, apesar de tomadas as precauções normalmente exigíveis.
4. Relativamente às intervenções programadas, a AdRA informa os utilizadores da área em questão, com uma antecedência mínima de 48h, por vários meios, nomeadamente através da comunicação social e publicitação na página da *internet* da AdRA;
5. Quanto às interrupções não programadas, a AdRA informa, aos utilizadores que solicitarem essa informação, da duração estimada da interrupção, sem prejuízo de tal também constar, assim que possível, da página da *internet* da AdRA e de divulgação, atendendo às necessidades do caso concreto, através da comunicação social;
6. A suspensão ou interrupção dos serviços, nos termos do presente artigo, não confere qualquer direito de indemnização ou compensação.

*Art. 60º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto;*
*Art. 53º, 54º, 56º, 57º e 59º, do Regulamento n.º 594/2018, de 4 de setembro;*
*Art. 294.º do Decreto Regulamentar n.º 23/95, de 23 de agosto.*

**5ª**
**Instrumentos de medição**

1. Compete à AdRA a colocação, a manutenção e a substituição de instrumentos de medição adequados às características do local e ao perfil de consumo do cliente. Estas atividades que serão executadas a expensas da AdRA no caso do serviço de abastecimento de água e a expensas do cliente no caso do serviço de saneamento;
2. Os clientes devem avisar a AdRA de eventuais anomalias que detetem nos instrumentos de medição, tendo direito à sua verificação extraordinária nos termos constantes da cláusula 10ª, n.º 7, segunda parte;
3. Os níveis de utilização dos serviços são medidos periodicamente, sem prejuízo do cliente poder fornecer a leitura para efeitos de faturação, pelo contacto constante da cláusula 2ª, n.º 5, al. c);
4. Nos períodos em que não haja leitura real, o consumo é estimado e feito o respetivo acerto na fatura com leitura real subsequente.

*Art. 66º e 67º, do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto;*
*Art. 86º, 87º, 88º, 89º e 93º, do Regulamento n.º 594/2018, de 4 de setembro;*
*Art. 105º do Decreto Regulamentar n.º 23/95, de 23 de agosto.*

**6.ª**
**Faturação**

1. A faturação dos serviços prestados tem periodicidade mensal, sem prejuízo de poder ter outra periodicidade mediante acordo entre as partes;
2. Pela prestação dos serviços de água e saneamento, é devido o pagamento das seguintes tarifas:
   2.1. Tarifas fixas, de água e/ou de saneamento – Valores expressos em euros, aplicados em função de cada intervalo temporal objeto de faturação, durante o qual um ou ambos os serviços se encontram disponibilizados ao utilizador final, para ressarcimento de custos fixos incorridos na construção, conservação e manutenção dos sistemas necessários à prestação do(s) serviço(s) do Sistema;

2.2. Tarifas variáveis, de água e saneamento – Valores expressos em euros, aplicáveis em função do volume de água medido ou estimado, em cada intervalo temporal objeto de faturação, de forma progressiva (por escalões), para ressarcimento pelo remanescente dos custos incorridos com a prestação do(s) serviço(s), sendo também via de atuação de políticas ambientais e sociais;

2.3. Tarifa variável de saneamento quando não exista serviço de abastecimento ou se verifique consumo a partir de origens de água próprias – é aplicada uma tarifa de consumo por estimativa de acordo com critérios objetivos, como por exemplo, em função do consumo médio dos utilizadores com características similares, no âmbito do território, ou o valor correspondente ao volume apurado por medição, nos casos em que exista caudalímetro;

3. Podem constar ainda da fatura os valores correspondentes a serviços auxiliares prestados pela AdRA, a pedido do utilizador;
4. O quantitativo das tarifas é fixado de acordo com a estrutura tarifária contratualmente aprovada pelos Parceiros (Estado e os 10 municípios), com respeito pelas disposições regulamentares da entidade reguladora do setor;
5. O quantitativo das tarifas vigente em cada ano, consta da página da *internet* da AdRA, e é informado a cada cliente por via postal ou por correio eletrónico;
6. Para além das tarifas devidas à AdRA, podem constar da fatura:
   6.1. Taxa de Recursos Hídricos, TRH – o seu valor não se destina à gestão e exploração do Sistema, pela AdRA; constitui um valor devido por todos os consumidores/clientes dos serviços de água e saneamento, pela utilização dos recursos hídricos, e que é entregue pela AdRA à Agência Portuguesa do Ambiente. Este valor resulta, grosso modo, do valor global de TRH a pagar (pela AdRA à APA) dividido pelas quantidades de água e/ou efluentes, objeto do serviço aos clientes;
   6.2. Tarifas de Resíduos Sólidos Urbanos, RSU – valor devido pelo serviço prestado pelo município, e cujo valor reverte integralmente para o município;
   6.3. IVA – Aplicado conforme taxa legal em vigor;
7. A AdRA disponibiliza o acesso a tarifário especial, nomeadamente para instituições sem fins lucrativos e famílias numerosas, nos termos e condições constantes do tarifário em vigor, constante da página da internet da AdRA e informado a cada cliente por via postal ou por correio eletrónico.

*Despacho nº 484/2009, de 16 de dezembro, de aplicação do DL n.º 97/2008, de 11 de junho, Anexo, ponto B, n.º 3;*
*Art. 5º, 4.º e 18.º, do Decreto-Lei n.º 97/2008, de 11 de junho;*
*Art. 81º, 83º, 95º, 97º e 98º, do Regulamento n.º 594/2018, de 4 de setembro;*
*Recomendação ERSAR n.º 1/2022.*

**7.ª**

**Modalidades de pagamento**

1. O pagamento da fatura pode ser realizado presencialmente, junto de qualquer loja/balcão da AdRA, em numerário;
2. A AdRA disponibiliza ainda outras formas de pagamento que constam, atualizadas, em cada fatura, e da página da *internet* da AdRA.

*Art. 100º do Regulamento n.º 594/2018, de 4 de setembro.*

**8.ª**

**Mora do cliente**

1. O cliente entra em mora sempre que não proceda ao pagamento da fatura correspondente ao serviço prestado, num determinado período, dentro do prazo limite conferido na fatura respetiva, para pagamento voluntário;

2. A partir do dia seguinte à data-limite de pagamento constante da fatura em causa, são devidos juros de mora diários, à taxa civil ou comercial, consoante se trate de clientes domésticos ou não-domésticos, até efetivo e integral pagamento;

3. Se o cliente não regularizar a quantia em dívida, será notificado através da comunicação "aviso de corte";
4. Se o cliente não regularizar a quantia em dívida nos termos da notificação "aviso de corte", é (serão) o(s) serviço(s) suspenso(s);
5. A partir da entrada em mora do cliente, nos termos do número 1. da presente cláusula, é promovida a cobrança coerciva do valor em dívida, cujos custos, taxas de justiça e demais encargos são da responsabilidade do cliente;
6. Em caso de corte ou interrupção do(s) serviço(s) na sequência de incumprimento contratual imputável ao cliente, a AdRA pode exigir a prestação de caução para restabelecimento do serviço, além da tarifa correspondente, que é sempre devida pelo referido serviço de restabelecimento.
7. Em caso de corte ou interrupção do(s) serviço(s) na sequência de incumprimento contratual imputável ao cliente, o restabelecimento do serviço após regularização da situação pelo cliente, será realizado após correção integral, ou nas situações aplicáveis, da verificação por parte da AdRA da correção integral, das circunstâncias que determinaram o mencionado corte ou interrupção.

*Art. 60º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto; Art. 5º da Lei n.º 23/96, de 26 de julho;*
*Art. 2º e ss, do Decreto-Lei n.º 195/99, de 8 de junho;*
*Art. 54º, 55º, 57º, 58º, 76º, 79º, 103º e 106º, do Regulamento n.º 594/2018, de 4 de setembro.*

**9.ª**

**Denúncia e suspensão do contrato pelo cliente**

1. Os clientes podem denunciar a todo o tempo os contratos de fornecimento de água e/ou saneamento por motivo de desocupação do local, desde que o comuniquem por escrito à AdRA;
2. O cliente fica ainda obrigado a facultar o acesso ao contador num prazo de 15 dias, contados a partir desse pedido, de forma a permitir o acerto final de contas. A denúncia do contrato produz efeitos a partir da data da última leitura. Não sendo possível a leitura no prazo acima referido por motivo imputável ao utilizador, este mantém-se responsável pelos encargos entretanto decorrentes;
3. O cliente tem o direito de livre resolução do contrato, sem necessidade de indicar o motivo, até 14 dias após celebração do presente contrato, mediante o pagamento proporcional dos serviços correspondentes prestados e observados os requisitos do n.º 2 da presente cláusula, bastando declaração por escrito, dirigida à AdRA para a morada constante da cláusula 2ª, n.º 5, al. e), do presente contrato ou para o email adra@adp.pt, ou entregando em qualquer loja/balcão da AdRA, que deve observar o seguinte modelo:

*Declaração de livre resolução*

*Nome do cliente, morada, NIF, comunica pela presente que resolve o contrato de abastecimento de água e/ou recolha de águas residuais urbanas, solicitado no DD/MM/AAAA e cujos serviços foram fornecidos no DD/MM/AAAA. Data e Local,*

*Assinatura do cliente.*

4. Deve o cliente que pretenda a resolução do contrato nos termos do número anterior, comunicar o dia e intervalo horário para retirada do contador e/ou recolha da leitura, para o que deve fornecer o seu contacto, para eventual reagendamento por parte dos serviços técnicos, caso não seja possível essa diligência no dia e/ou hora propostos;

5. Deve ainda, o cliente, facultar a morada para envio da última fatura.
6. Em caso de desocupação temporária do local (até um ano), o cliente pode requerer a suspensão do contrato, mediante o pagamento das tarifas de suspensão e restabelecimento do(s) serviço(s), cujos valores constam do tarifário em vigor e da página da *internet* da AdRA; Este regime é aplicado ainda que o pedido do cliente não seja expressamente apresentado como tal, nomeadamente através da constatação de pedido de denúncia e nova celebração de contrato dentro de doze meses.

*Art. 4º, 10º e 15º, do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro;*
*Art. 64º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto;*
*Art.º 75º e 79º, do do Regulamento n.º 594/2018, de 4 de setembro.*

**10.ª**
**Caudal e Pressão de serviço**

1. O caudal e a pressão nos dispositivos de utilização de água das redes prediais não constituem responsabilidade da AdRA, devendo ser garantida pelo projetista da rede predial, com eventual recurso, sempre que necessário, a sistemas de controlo da pressão e/ou sistemas de reserva.
2. A AdRA é responsável por manter as condições existentes na rede pública, nomeadamente em termos de pressão, conforme os valores definidos na regulamentação em vigor.

*Art.º 21º do Decreto Regulamentar n.º 23/95, de 23 de agosto.*

**11.º**
**Reclamações**

1. A reclamação pode ser feita, em qualquer loja ou balcão da AdRA, no livro de reclamações, ou pelas vias melhor identificadas no número 5 da cláusula 2ª do presente contrato;
2. A AdRA responde presencialmente, por telefone, por carta, *email* ou fax, dentro de 22 dias úteis;
3. A reclamação pode também ser feita diretamente para a entidade reguladora do setor, a ERSAR;
4. A reclamação deve ter os elementos necessários para possibilitar a análise, nomeadamente, a identificação do cliente, local de consumo, código de cliente e outros elementos que se entendam pertinentes;
5. A apresentação de reclamação não suspende, exceto o constante no número seguinte, o prazo de pagamento das faturas;
6. A reclamação escrita alegando erros de medição do consumo de água suspende o prazo de pagamento da respetiva fatura apenas se o cliente solicitar a verificação extraordinária do contador; Este serviço só é realizado mediante solicitação do cliente, e está sujeito ao pagamento antecipado de uma tarifa, cujo valor atualizado consta do tarifário comunicado anualmente aos clientes e da página da *internet* da AdRA. Caso se conclua, em resultado dessa verificação extraordinária, pela existência de uma avaria de que resulte um erro de medição em prejuízo do cliente, o valor da tarifa ser-lhe-á devolvido, bem como recalculados os consumos;
7. O dever de resposta da AdRA cessa perante uma reclamação, do mesmo cliente, que apresente conteúdo repetido, não tendo qualquer elemento novo ou reiterando conteúdo de reclamação anterior já respondida.

*Art. 68º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto;*
*Art.º 109º e 110º, do Regulamento n.º 594/2018, de 4 de setembro.*

**12.º**
**Vigência**

1. O contrato entra em vigor na data de efetiva prestação do(s) serviço(s) contratado(s), nomeadamente para efeitos de faturação, que deve ocorrer no prazo de 5 dias úteis contados da data de receção do pedido de contrato, com ressalva das situações de força maior;
2. A efetiva prestação do(s) serviço(s) contratado(s) pressupõe a existência de condições técnicas, quer na rede pública, quer na rede predial, que são verificadas pela AdRA. A inexistência destas condições será comunicada por escrito e torna ineficaz o contrato outorgado;
3. No caso especial de rejeição de águas residuais industriais, é condição essencial prévia à celebração do contrato de saneamento, a vigência de autorização para rejeição de águas residuais industriais na rede pública, que deve ser solicitada e instruída junto da AdRA, e é gratuita. A caducidade da autorização pode determinar a denúncia do contrato pela AdRA;
4. O contrato termina: Por denúncia do cliente, nas condições constantes da cláusula 9ª e 12ª, n.º 2, do presente contrato; Por denúncia da AdRA, no prazo de 40 dias contados da data-limite de pagamento voluntário conferido pela notificação "aviso de corte", por incumprimento contratual do cliente e no caso especial constante do número anterior; Por morte do titular.

*Art. 63º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto;*
*Art. 54º do Decreto-Lei n.º 226-A/2007, de 31 de maio;*
*Art. 79º e 80º, do Regulamento n.º 594/2018, de 4 de setembro.*

**13.º**
**Alterações supervenientes**

1. O clausulado do presente contrato é fruto da contingência temporal em que se situa, ou seja, o essencial do presente contrato é a aquisição do direito a uma série continuada de prestações, originando uma relação permanente entre as partes; todavia, as condições destes serviços públicos essenciais são impostas pela lei e outros instrumentos normativos vigentes em cada momento, que regem o serviço público, pelo que todas as modificações das presentes condições são imediatamente aplicáveis sem necessidade da aprovação do cliente ou de qualquer aditamento ao presente contrato, não conferindo ao cliente qualquer direito à resolução do contrato;
2. As alterações unilaterais que, contudo, modifiquem os deveres principais da AdRA, conforme constantes da cláusula 3ª do presente contrato, são sujeitas a aceitação expressa do cliente ou conferem-lhe o direito de denúncia do presente contrato.

**14.º**
**Proteção de dados pessoais**

1. A AdRA no cumprimento do Regulamento Geral sobre a Proteção de dados Pessoais (RGPD), Regulamento (EU) 2016/679, em vigor, e demais legislação nacional aplicável ao tratamento de dados pessoais, adota as medidas técnicas e organizativas adequadas ao tratamento dos dados pessoais dos Clientes.
2. A recolha de dados pessoais do Cliente são um requisito necessário para a celebração e execução do contrato da prestação do serviço.
3. A AdRA, enquanto responsável pelo tratamento dos dados pessoais recolhidos, informa que os mesmos serão utilizados para garantir a adequada execução do contrato de prestação de serviços a que dizem respeito, nomeadamente para efeitos de identificação do cliente, medição, faturação e cobrança dos serviços, para registo e tratamento de reclamações ou ocorrências identificadas no âmbito do contrato, para comunicação pela AdRA às autoridades competentes, no cumprimento das

suas obrigações legais e/ou contratuais e no exercício da sua função de Entidade Gestora, bem como, para divulgar eventuais campanhas de marketing relacionadas com o serviço prestado. A AdRA poderá ainda utilizar os dados pessoais para realizar auditorias e inquéritos de qualidade do serviço.

4. Na divulgação em eventuais campanhas de marketing relacionadas com o serviço prestado, a AdRA, assegura a prevalência dos interesses ou direitos e liberdades dos Clientes, respeitando as suas preferências de receção destas comunicações.
5. A AdRA informa que recorre a entidades subcontratadas para a prestação de determinados serviços necessários à correta e adequada execução do contrato da prestação de serviços a que este diz respeito, sendo, para esse feito, necessário o acesso dos mesmos a dados pessoais do Cliente, no âmbito estrito da subcontratação feita. Sempre que a subcontratação ocorra, a AdRA obriga contratualmente as entidades subcontratadas ao respeito e cumprimento do disposto no RGPD e demais legislação nacional aplicável à proteção de dados pessoais. Pode, ainda, suceder a necessidade de comunicar os dados pessoais a países ou organizações externas ao Espaço Económico Europeu. Neste caso, será assegurado o cumprimento rigoroso das disposições legais aplicáveis e determinada a adequabilidade do país ou organização em causa no que concerne aos requisitos aplicáveis a tais transferências. Em particular, serão acauteladas as questões da segurança ao nível da transmissão dos dados, bem como o respeito pela confidencialidade dos dados recebidos.
6. Os dados pessoais recolhidos serão conservados durante o período de vigência do contrato acrescido dos prazos de prescrição e caducidade dos direitos associados ou por outro período, desde que, sejam mantidos de acordo com exigências legais inerentes à finalidade do tratamento para que foram recolhidos.
7. Nos termos previstos no RGPD e demais legislação nacional aplicável aos dados pessoais, o Cliente pode exercer os seus direitos de Acesso, de Retificação, de Apagamento, de Limitação de Tratamento, de Portabilidade e de Oposição ao tratamento dos seus dados pessoais, devendo para o efeito, solicitar a sua execução à AdRA, nomeadamente através dos meios disponíveis, garantindo inequivocamente a sua identificação
8. Nos termos previsto no RGPD e demais legislação nacional aplicável aos dados pessoais, o Cliente pode exercer o direito a apresentar reclamação à Autoridade de Controlo, a Comissão Nacional de Proteção de Dados.
9. A AdRA nomeou um Encarregado de Proteção de Dados (EPD), que poderá ser contactado através do *email* epd.adra@adp.pt.
10. Para mais informações e esclarecimentos sobre direitos dos Clientes em matéria de proteção de dados pessoais e a indicação dos meios através dos quais os pode exercer, bem como o seu tratamento, deve contactar o EPD, através do email referido no ponto anterior, ou pode optar por consultar um dos balcões de atendimento da AdRA, ou consulte a informação disponível no seu sítio na internet, em www.adra.pt.

**15.º**
**Direito à informação**

Além da informação constante do presente clausulado, a AdRA dispõe de uma página atualizada na *internet* na qual é disponibilizada informação essencial sobre a sua atividade, nomeadamente:

a) Identificação da entidade gestora, suas atribuições e âmbito de atuação;
b) Estatutos e contrato relativo à gestão do sistema e suas alterações;
c) Relatório e contas ou documento equivalente de prestação de contas;
d) Regulamentos de serviço;
e) Tarifários;
f) Condições contratuais relativas à prestação dos serviços aos utilizadores;
g) Resultados da qualidade da água, bem como outros indicadores de qualidade do serviço prestado aos utilizadores;

h) Informações sobre interrupções do serviço;
i) Contactos e horários de atendimento.

*Art. 61º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto;*
*Art. 35º e 39º, do Regulamento n.º 594/2018, de 4 de setembro.*

**16.º**
**Legislação aplicável**

Em tudo quanto não estiver previsto no presente contrato, é aplicável o disposto na legislação que regula, em cada momento, o setor de atividade, e no regulamento de serviços (*www.adra.pt*).

**17.º**
**Litígios**

Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais, nos temos da Lei, se não for obtida junto da AdRA 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 Centros de Arbitragens de Conflitos de Consumo. (www.ersar.pt; www.cniacc.pt)

*Art. 110 e 111 º, do Regulamento n.º 594/2018, de 4 de setembro.*

A presente proposta converter-se-á em contrato após análise e validação das condições técnicas de ligação, da execução das intervenções que se revelarem necessárias, da análise da documentação entregue pelo cliente e início e/ ou prestação de serviços pela AdRA.

O cliente declara que tomou conhecimento do conteúdo do presente contrato, que o entendeu, e que por assim ter sido, o vai assinar, ficando em sua posse com uma das duas vias iguais assinadas.

Data: _____/_____/_____

Assinatura do Representante da Águas da Região de Aveiro

_____

Assinatura do Cliente

_____