

CONDIÇÕES CONTRATUAIS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

ESTIMADO CLIENTE,

Informamos que os Regulamentos que regem as relações entre os nossos clientes e a AINTAR – Associação de Municípios para o Sistema Intermunicipal de Águas Residuais, infra designada por Entidade Gestora, também estão disponíveis no sítio na internet da mesma, em www.aintar.pt, onde poderá igualmente encontrar várias informações relacionadas com a atuação da nossa entidade. No entanto, destacamos em seguida alguns pontos importantes, sendo certo que esta leitura não dispensa a consulta dos respetivos Regulamentos na sua totalidade.

1. Deveres da Entidade Gestora

- a) Recolher e transportar a destino adequado as águas residuais produzidas pelos utilizadores, assim como as lamas das fossas sépticas existentes na sua área de intervenção.
- b) Tratar e controlar a qualidade das águas residuais, nos termos da legislação em vigor.
- c) Garantir a qualidade, regularidade e continuidade do serviço, salvo casos excecionais expressamente previstos no Regulamento e na legislação em vigor.
- d) Promover a elaboração de planos, estudos e projetos que sejam necessários à boa gestão dos sistemas.
- e) Promover a instalação, a substituição ou a renovação dos ramais de ligação.
- f) Promover a atualização tecnológica dos sistemas, nomeadamente quando daí resulte um aumento da eficiência técnica e da qualidade ambiental.
- g) Promover a atualização anual do tarifário e assegurar a sua divulgação junto dos utilizadores, designadamente nos postos de atendimento e no sítio
 - a. na Internet da Entidade Gestora e da Entidade Titular.
- h) Proceder em tempo útil à emissão e envio das faturas correspondentes aos serviços prestados e à respetiva cobrança.
- i) Disponibilizar meios de pagamento que permitam aos utilizadores cumprir as suas obrigações com o menor incómodo possível.

- j) Dispor de serviços de atendimento aos utilizadores, direcionados para a resolução dos seus problemas relacionados com o serviço público de
- b. saneamento de águas residuais urbanas.
- k) Manter um registo atualizado dos processos das reclamações dos utilizadores e garantir a sua resposta no prazo legal.
- l) Prestar informação essencial sobre a sua atividade.

2. Deveres dos Utilizadores

- a) Cumprir o Regulamento.
- b) Não fazer uso indevido ou danificar qualquer componente dos sistemas públicos de saneamento de águas residuais urbanas.
- c) Não fazer uso indevido ou danificar as redes prediais e assegurar a sua conservação e manutenção.
- d) Avisar a Entidade Gestora de eventuais anomalias nos sistemas e nos medidores de caudal.
- e) Não proceder à execução de ligações ao sistema público sem autorização da Entidade Gestora.
- f) Pagar pontualmente as importâncias devidas, nos termos da legislação em vigor, do presente Regulamento e dos contratos estabelecidos com a Entidade Gestora.

3. Tarifário

- a) O tarifário em vigor, está disponível no sítio da internet da Entidade Gestora e para consulta em formato papel nos postos de atendimento da mesma.
- b) Na fatura, o sistema de tarifário é composto por uma componente fixa e por uma componente variável.
- c) Para além das tarifas referidas na alínea anterior, são cobradas pela Entidade Gestora as tarifas respeitantes à prestação de serviços auxiliares, tais
- d) como, execução de ramal de ligação, restabelecimento, limpeza de fossas, entre outros serviços.
- e) Os utilizadores domésticos podem beneficiar de acordo com a sua condição social, da aplicação de tarifários especiais, tais como, o tarifário social e tarifário familiar.

- f) Os pedidos de concessão destes tarifários, são efetuados nos serviços de atendimento da Entidade Gestora, mediante a entrega de requerimento próprio e dos documentos comprovativos solicitados.

4. Pagamentos

- a) A periodicidade das faturas emitidas pela Entidade Gestora é mensal, as quais, serão enviadas todos os meses para as respetivas moradas de contacto facultadas pelos utilizadores.
- b) O pagamento da fatura, deve ser efetuado no prazo, na forma e nos locais nela indicados.
- c) O atraso no pagamento, depois de ultrapassada a data-limite de pagamento expressa na fatura, permite a cobrança de juros de mora à taxa legal em vigor.
- d) Em caso de mora que justifique a suspensão do serviço, a Entidade Gestora envia um aviso prévio de suspensão do serviço por correio registado, sendo o respetivo custo, imputado ao cliente mediante o acréscimo da tarifa de pagamento fora de prazo.
- e) O aviso referido na alínea anterior terá de ser efetuado com a antecedência mínima de vinte dias relativamente à data em que a suspensão venha a ter lugar, contendo a justificação da interrupção, os meios que o utilizador dispõe para evitar a suspensão do serviço e as informações para o restabelecimento do mesmo, designadamente a liquidação dos valores em dívida, bem como a tarifa de restabelecimento prevista no tarifário em vigor.

5. Reclamações

- a) A Entidade Gestora disponibiliza nos serviços de atendimento ao público um livro de reclamações físico e um impresso próprio onde os clientes
- b) poderão apresentar as suas sugestões, reclamações e elogios, existindo, ainda, um livro de reclamações eletrónico.
- c) Para além destes, a Entidade Gestora disponibiliza mecanismos alternativos para a apresentação de reclamações, sugestões e elogios através do seu sítio na internet.
- d) Em caso de reclamação, esta é apreciada pela Entidade Gestora., comunicando-se por escrito ao interessado, no prazo de 15 ou 22 dias úteis (respetivamente, se a reclamação for apresentada no livro de reclamações eletrónico ou físico ou

por outro meio que não o livro de reclamações), do teor da sua decisão e da respetiva fundamentação.

6. Penalidades

- a) Para além da suspensão do fornecimento dos serviços, a violação dos referidos Regulamentos poderá ainda determinar a abertura de processo de contraordenação, o qual poderá resultar na aplicação de coimas.

7. Denúncia

- a) O utilizador pode denunciar a todo o tempo o contrato que tenha subscrito, desde que comunique por escrito essa intenção à Entidade Gestora, com uma antecedência mínima de 15 dias.
- b) Caso esta última condição não seja satisfeita, o cliente continua responsável pelos encargos.

8. Dados Pessoais

- a) A assinatura deste contrato pressupõe o conhecimento e aceitação que todos os dados pessoais fornecidos neste âmbito se encontram sujeitos ao Regulamento Geral de Proteção de Dados, destinam-se à gestão comercial e administrativa relativa aos serviços contratualizados e serão disponibilizados diretamente ou por escrito apenas ao próprio nos locais de atendimento ou outrem no âmbito do Regulamento acima citado.
- b) Qualquer alteração dos dados pessoais deverá ser comunicada pelo próprio à Entidade Gestora, por escrito, no prazo de trinta dias a contar da alteração. Esta não comunicação, que implique perda de correspondência, responsabiliza o utilizador pelos encargos nos incumprimentos dos débitos não regularizados em tempo adequado.
- c) Qualquer outra situação relativa aos dados pessoais estará abrangida pela legislação relativa à proteção de dados e acesso aos documentos administrativos podendo o utilizador em caso de queixa endossar a mesma à Comissão Nacional de Proteção de Dados.

9. Legislação Aplicável e Resolução de Conflitos

- a) Este contrato encontra-se abrangido pelo disposto no Regulamento do Serviço de Saneamento de Águas Residuais da AINTAR e respetivo tarifário, bem como a demais legislação aplicável ao sector e de defesa do consumidor.
- b) Em todas as questões omissas no presente contrato, prevalecerão, nos termos gerais de direito, a lei e os regulamentos referidos na alínea anterior.
- c) Sem prejuízo do recurso aos Tribunais Judiciais, nos termos da lei, se não for obtida junto da Entidade Gestora uma resposta atempada ou fundamentada ou a mesma não resolva satisfatoriamente a reclamação apresentada, o Utilizador pode solicitar a intervenção das entidades competentes para a resolução extrajudicial, designadamente da ERSAR, Julgados de Paz e Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.