

N.º Cliente: _____

N.º Apólice: _____

CONTRATO ÚNICO
Abastecimento de Água e Saneamento de Águas Residuais Urbanas

Considerandos

1. No início da vigência do presente contrato estão disponíveis os serviços de:
 Abastecimento de água;
 Saneamento de águas residuais urbanas.
2. Quando o utilizador passe a dispor, nos termos do Regulamento em vigor, da prestação dos serviços de saneamento de águas residuais urbanas a apólice do contrato será atualizada para aplicação das respetivas tarifas, mantendo-se as condições gerais do contrato.

Condições Gerais

1ª – Objeto do Contrato. Obrigações de serviço público essencial

1. O presente contrato tem por objeto o serviço de abastecimento de água e saneamento de águas residuais urbanas.
2. A Vimágua observará no exercício da sua atividade o disposto no Regulamento do serviço de abastecimento público de água e do serviço de saneamento de águas residuais urbanas e demais legislação aplicável em matéria de obrigações de serviço público, nomeadamente no que se refere às condições de fornecimento, regularidade, qualidade e preços dos fornecimentos, bem como à proteção do ambiente.
3. A Vimágua obriga-se a fornecer ao utilizador água em quantidade e qualidade necessárias à sua utilização e a proporcionar uma adequada rejeição e tratamento de águas residuais e o Utilizador obriga-se a fazer uma utilização adequada do serviço, de acordo com as normas regulamentares e ao respetivo pagamento nos termos das exigências legais e regulamentares em vigor.
4. A obrigação de fornecer água em quantidade e qualidade suficientes e de proporcionar uma adequada rejeição e tratamento de águas residuais só existe quando as redes prediais estiverem devidamente licenciadas e mantidas em bom estado de conservação e funcionamento, nos termos das disposições legais aplicáveis, e efetuada a respetiva ligação às redes públicas de abastecimento de água e de saneamento.
5. Com a celebração do presente contrato, será cobrada a tarifa de resíduos sólidos urbanos, referente ao serviço de gestão de resíduos, nos termos das condições contratuais em anexo.

2ª Duração do Contrato

Os contratos consideram-se em vigor, para o serviço de abastecimento de água a partir da data em que tenha sido instalado o contador e, para a recolha de águas residuais, a partir da data em que entra em funcionamento o ramal de ligação, ou na data da sua assinatura, terminando a vigência dos contratos quando denunciados.

3ª Medição e leitura

1. Os equipamentos de medição são fornecidos e instalados pela Vimágua, que fica com a responsabilidade da sua manutenção.
2. Quando não exista medição através de contador e exista simultaneidade de contratação dos serviços de abastecimento de água e de saneamento, os resultados das medições, em cada contador instalado nas respetivas redes de distribuição, serão

multiplicados pelo fator 0,9 e considerados como representativos dos caudais de águas residuais geradas, sendo, conseqüentemente, afluentes ao sistema público de drenagem, salvo as exceções previstas no Regulamento de serviço.

3. Todo o aparelho de medição instalado fica sob a responsabilidade imediata do utilizador, respondendo por todo dano, deterioração ou perda, sempre que tal resulte da existência de um comportamento doloso.
4. Não obstante as inspeções periódicas estabelecidas por legislação aplicável, o utilizador pode solicitar a verificação do contador em laboratórios qualificados para o efeito, a que o mesmo pode assistir ou fazer-se representar por interposta pessoa.
5. Solicitada a verificação extraordinária, se esta confirmar que os equipamentos de medição funcionam dentro dos limites de tolerância, é da responsabilidade da parte que requereu a verificação e o pagamento dos respetivos encargos. Se a verificação extraordinária confirmar o defeito de funcionamento, o pagamento é da responsabilidade da Vimágua.
6. As indicações recolhidas pelos funcionários ou agentes designados pela Vimágua, através da leitura direta dos equipamentos de medição, prevalecem sobre quaisquer outras.
7. Sem prejuízo do estabelecido no número anterior, os utilizadores têm a faculdade de efetuar a leitura dos equipamentos de medição e a sua comunicação.
8. A comunicação das leituras pelo utilizador pode ser efetuada através dos meios que a Vimágua disponibilize para o efeito.
9. A Vimágua deve assegurar que a leitura dos equipamentos de medição se faça de 2 em 2 meses.
10. Nos casos em que não existam leituras dos equipamentos de medição, podem ser utilizados métodos para estimar o consumo:
 - I. Em função do consumo médio apurado entre duas leituras reais efetuadas pela Vimágua;
 - II. 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.
11. Pelo menos duas vezes por ano, com um distanciamento máximo de 8 meses, entre duas leituras consecutivas, o utilizador está obrigado a facilitar o acesso ao contador, sob pena de suspensão do serviço de água.
12. Sempre que, por indisponibilidade do utilizador, se revele por duas vezes impossível o acesso ao instrumento de medição, o utilizador será avisado por carta registada, da data e intervalo horário, com a amplitude máxima de duas horas, de terceira deslocação a fazer para o efeito, assim como da cominação em que incorre de suspensão do serviço de abastecimento de água no caso de não ser possível a leitura.
13. Os erros de medição, resultantes de qualquer anomalia verificada no equipamento de medição, que não tenham origem em procedimento fraudulento, serão corrigidos em função da percentagem de erro verificada no controlo metrológico.
14. Esta correção, para mais ou para menos, afeta apenas os meses em que os valores se afastem mais de 25% do valor médio relativo:
 - a) ao período de 6 meses anteriores à substituição do contador;
 - b) ao período de funcionamento, se este for inferior a 6 meses.
15. Denunciado o contrato, a Vimágua goza do direito de proceder ao levantamento do contador e do equipamento que lhe pertencer.

4ª Faturação

1. A faturação é, nos termos da lei, mensal.

2. As faturas conterão os elementos necessários a uma completa, clara e adequada compreensão dos valores faturados, incluindo a sua desagregação.
3. Os acertos de faturação podem ser motivados, designadamente pelas seguintes situações:
 - a) anomalia de funcionamento do equipamento de medição;
 - b) procedimento fraudulento;
 - c) faturação baseada em estimativa de consumo, correção de erros de medição, leitura e faturação.
4. Para efeitos de acertos, no início e no final do contrato, envolvendo faturas que abrangem um período inferior ao acordado para faturação, considerar-se-á uma distribuição diária uniforme dos encargos com valor fixo mensal.

5ª Pagamento

1. O pagamento das faturas é efetuado nos locais que a Vimágua coloca à disposição do utilizador e nas modalidades de pagamento acordadas entre as partes.
2. O prazo limite de pagamento é o mencionado na correspondente fatura.
3. O não pagamento da fatura dentro do prazo estipulado para o efeito constitui o utilizador em mora e pode fundamentar a interrupção do serviço de abastecimento de água, conforme consta da cláusula 8ª.
4. Os atrasos de pagamento ficam sujeitos à cobrança de juros de mora à taxa legal em vigor, calculados a partir do dia seguinte ao do vencimento da fatura.
5. No caso de faturação conjunta do serviço de abastecimento de água e de outros serviços funcionalmente dissociáveis, o utilizador pode pagar apenas a parte relativa àquele fornecimento, podendo exigir a quitação parcial da fatura.

6ª Caução

1. Os utilizadores não domésticos estão obrigados ao pagamento de uma caução para garantia dos valores aplicáveis ao consumo de água e saneamento de águas residuais urbanas.
2. Poderá, ainda, ser exigida uma atualização ou reforço da caução aos utilizadores que não satisfaçam pontualmente as suas obrigações contratuais.
3. Em caso de denúncia do contrato, a caução será reembolsada somente após a liquidação de todos os débitos.

7ª Tarifas e Preços

1. A Vimágua fixa anualmente, por deliberação do órgão competente nos termos dos respetivos Estatutos e da Lei, as tarifas e preços correspondentes aos serviços de serviço de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais urbanas.
2. Na falta dessa deliberação, as tarifas e preços sofrerão uma atualização automática, de acordo com a evolução do índice de preços no consumidor, com a exceção da habitação, para que os novos montantes entrem em vigor no dia 1 de janeiro de cada ano civil.
3. A informação de alteração do tarifário acompanhará a primeira fatura subsequente.
4. No ato de celebração do contrato, será entregue ao utilizador o tarifário em vigor.

8ª Continuidade e interrupção do fornecimento

1. Os serviços de abastecimento de água e saneamento de águas residuais urbanas devem ser permanentes e contínuos, só podendo ser suspensos ou interrompidos nas situações previstas no Regulamento do serviço de abastecimento público de água e do serviço de saneamento de águas residuais urbanas, designadamente por casos fortuitos ou de força maior, por razões de interesse público, de serviço, por acordo com o utilizador ou por facto que lhe seja imputável.
2. A suspensão do serviço de abastecimento de água por facto imputável ao utilizador poderá ocorrer nas seguintes situações:

- a) Por falta de pagamento da faturação correspondente à utilização e/ou rejeição de água;
 - b) Quando o contador for encontrado viciado ou for empregue qualquer meio fraudulento para consumir água;
 - c) Quando o sistema predial tiver sido modificado sem prévia aprovação do respetivo traçado;
 - d) Quando seja recusada a entrada para a inspeção das canalizações e para leitura, verificação, substituição ou levantamento do contador;
 - e) Por impossibilidade de acesso ao contador por período superior a 8 meses, para proceder à sua leitura.
3. A suspensão do serviço pelos factos previstos no número anterior, só poderá ter lugar após um pré-aviso de suspensão do serviço, por escrito, com carta registada, com a antecedência mínima de 10 dias em relação à data em que irá ocorrer, salvo nos casos previstos na alínea b).
 4. Do pré-aviso de suspensão devem constar o motivo da suspensão, os meios ao dispor do utilizador para evitar a suspensão, as condições de restabelecimento, bem como os preços dos serviços de suspensão e de restabelecimento do fornecimento.
 5. O restabelecimento do serviço, após liquidação dos débitos e ou resolução da situação que determinou a suspensão, implica, sempre, os encargos de processo de corte, nos termos previstos no Regulamento dos Sistemas Públicos e Prediais de Distribuição de Água e de Drenagem de Águas Residuais nos concelhos de Guimarães e Vizela.
 6. A suspensão do fornecimento não exclui a responsabilidade civil e criminal em que o utilizador haja incorrido.

9ª Denúncia do Contrato

1. A cessação deste contrato pode verificar-se:
 - a) Por motivo de desocupação do local de consumo.
 - b) Por morte do titular deste contrato, salvo nos casos de transmissão por via sucessória, ou extinção da entidade titular deste contrato, desde que estes factos sejam comunicados por escrito à Vimágua
2. O presente contrato resolve-se, automaticamente, quando, no período de sessenta dias, a contar da data da suspensão do serviço, não for regularizado o motivo da suspensão, presumindo-se, nestas situações, a perda de interesse na manutenção do contrato por parte do utilizador, ou incumprimento definitivo do mesmo.

10ª Reclamações e resolução de conflitos

1. As reclamações decorrentes deste contrato podem ser apresentadas por escrito (e-mail, fax ou carta), por telefone ou pessoalmente nas instalações da Vimágua e deverão conter a identificação, a morada do local de consumo, o número de cliente, a descrição dos motivos da reclamação e outros elementos informativos que possam facilitar o seu tratamento.
2. Das decisões do Presidente do Conselho de Administração cabe recurso para o Conselho de Administração, a interpor no prazo de 10 dias úteis a contar da notificação das referidas decisões.
3. Sem prejuízo do recurso aos tribunais, nos termos da lei, se não for obtida junto da Vimágua uma resposta atempada ou fundamentada ou a mesma não resolver satisfatoriamente a reclamação apresentada, o utilizador pode solicitar a intervenção das entidades com competência na resolução extrajudicial de conflitos, designadamente o Centro de Conflitos de Consumo do Vale do Ave.
4. A Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR I.P.) tem por missão a regulação dos setores dos serviços de abastecimento de água, de saneamento de

águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos e o exercício de funções de autoridade competente para a coordenação e fiscalização do regime da qualidade da água para consumo humano.

11ª Dados Pessoais

1. Os dados pessoais relativos ao utilizador, recolhidos no âmbito do presente contrato, são processados automaticamente e destinam-se à gestão comercial e administrativa dos contratos de serviço de abastecimento de água e saneamento de águas residuais urbanas e da prestação de serviços afins, podendo os interessados devidamente identificados, ter acesso à informação que lhes diga diretamente respeito, nos locais de atendimento ou mediante pedido escrito, bem como à sua retificação, nos termos da Lei de Proteção de dados pessoais.
2. Qualquer alteração dos elementos constantes do contrato relativos à identificação, residência ou sede do Utilizador, deve ser comunicada por este à Vimágua, através de carta registada com aviso de receção ou junto dos nossos serviços no prazo de 30 dias a contar da data da alteração, devendo, ainda, o utilizador, apresentar comprovativos da alteração verificada, quando tal lhe for exigido pela Vimágua.

12ª Legislação aplicável

1. Este contrato submete-se às disposições constantes do Regulamento do serviço de abastecimento público de água e do serviço de saneamento de águas residuais urbanas e à demais legislação aplicável, nomeadamente a Lei n.º 23/96 de 26 de julho, alterada pela Lei 12/2008 de 26 de fevereiro, o Decreto-lei 194/2009 de 20 de agosto e o Decreto Regulamentar n.º 23/95 de 23 de agosto.
2. Em caso de dúvida ou de divergência, considera-se que o sentido interpretativo das condições deste contrato é o que resultar da prevalência das disposições legais e regulamentares enunciadas.

13ª Integração

Salvo disposição legal em contrário, considera-se que o contrato passa a integrar automaticamente as condições, direitos e obrigações, bem como todas as modificações, decorrentes das normas legais e regulamentares aplicáveis, posteriormente publicadas.

Assinatura do Utilizador

Pela Vimágua
