

Contrato de Fornecimento de Água e Drenagem de Águas Residuais  
**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) O signatário contrata com a AQUANENA, Empresa Municipal de Águas e Saneamento de Alcanena, EM, S.A. a utilização do Sistema de Tratamento de Águas Residuais de Alcanena, para o local e nome indicados no presente contrato, nas condições gerais, disponibilizadas e expressas no Regulamento dos Serviços de Abastecimento de Água e de Saneamento de Águas Residuais Urbanas do Concelho de Alcanena e demais legislação em vigor.

## 3. DURAÇÃO DO CONTRATO

O contrato produz efeitos a partir da data do início da utilização, terminando com a denúncia ou livre resolução a efetuar nos termos legais.

## 4. REGRAS DE UTILIZAÇÃO DO SISTEMA

Sem prejuízo de outras referidas na legislação aplicável, as regras de utilização do sistema estão definidas no Regulamento dos Serviços de Abastecimento de Água e de Saneamento de Águas Residuais Urbanas do Concelho de Alcanena em vigor.

## 5. TARIFAS

As tarifas a cobrar pela AQUANENA, E.M. S.A. constam dos Tarifários em vigor, que integram o Contrato de Gestão Delegada para a Prestação dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água para Consumo Humano e de Saneamento de Águas Residuais Urbanas entre o Município de Alcanena e a Aquanena – Empresa Municipal de Águas e Saneamento de Alcanena, EM, S.A., devendo as alterações ao mesmo ser publicitadas aos Clientes.

## 6. CAUÇÃO

A AQUANENA reserva-se o direito de exigir a prestação de uma caução para garantia do pagamento, nas condições previstas no art.106º do Regulamento dos Serviços de Abastecimento de Água e de Saneamento de Águas Residuais Urbanas do Concelho de Alcanena. No caso de utilizadores industriais é fixado como sendo igual a 3 (três) vezes o encargo com o consumo médio mensal dos últimos 12 meses, nos termos fixados pelo Despacho n.º 4186/2000, publicado no Diário da República, 2.ª série, de 22 de fevereiro.

## 7. INFORMAÇÕES E RECLAMAÇÕES

Os Clientes podem solicitar à AQUANENA, E.M. S.A. as informações, esclarecimentos e instruções necessárias, bem como formular reclamações, que julguem pertinentes, as quais deverão ser respondidas, nos termos da Legislação em vigor.

## 8. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

8.1. Os dados pessoais do Cliente recolhidos no âmbito do presente contrato serão tratados para efetuar a gestão de Clientes, comunicações com o Cliente e outros atos, com fundamento no cumprimento deste contrato, tratamento esse que é necessário para a execução do contrato.

8.2. Os dados pessoais do Cliente recolhidos no âmbito do presente contrato, serão ainda, tratados para efeitos de cumprimento de obrigações legais resultantes de utilização do sistema, nomeadamente, de natureza fiscal e contabilística.

8.3. A AQUANENA, E.M. S.A. trata, também, dados pessoais do Cliente com fundamento no seu interesse legítimo, para as seguintes finalidades:

- a) para efeitos de cobrança de dívidas do Cliente, devidas pela utilização do sistema, ao abrigo do presente contrato;
- b) para a realização de auditorias de qualidade e melhoria de serviço, bem como análise de satisfação do Cliente;
- c) 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 disponíveis no endereço [www.aquanena.pt/politica-de-privacidade/](http://www.aquanena.pt/politica-de-privacidade/).

8.4. 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:

- a) Comunicações de conteúdos, produtos e serviços e respetivas campanhas não relacionadas com o contrato a realizar pela AQUANENA, E.M. S.A., durante a vigência do contrato de utilização do sistema.
- b) Divulgação de informações institucionais da responsabilidade do Município Alcanena, na sua qualidade de Entidade Titular do Sistema, a seu respeito, durante a vigência do contrato.

8.5. O Cliente dispõe do direito de se opor ao tratamento

## Contrato de Fornecimento de Água e Drenagem de Águas Residuais

### CLÁUSULAS GERAIS

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.

8.6. Os dados pessoais tratados no âmbito do presente contrato são os dados fornecidos pelo Cliente e os dados respeitantes à utilização do sistema e obtidos pela AQUANENA, E.M. S.A., e por esta recolhidos através da leitura de equipamentos de medição.

8.7. A AQUANENA, E.M. S.A, acima melhor identificada, é a entidade responsável pelo tratamento dos referidos dados. O Cliente pode contactar a AQUANENA, E.M. S.A., para qualquer questão relacionada com proteção de dados pessoais, bem como para o exercício dos seus direitos referentes aos seus dados pessoais, através dos contactos disponíveis no endereço [www.aquanena.pt/politica-de-privacidade/](http://www.aquanena.pt/politica-de-privacidade/).

8.8. A AQUANENA, E.M. S.A. 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.

8.9. 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 AQUANENA, E.M. S.A poder mantê-los para além desses períodos para o cumprimento de obrigações legais e para fins estatísticos, devendo, para este último efeito, anonimizá-los.

8.10. O Cliente, na qualidade de titular dos dados pessoais, tem o direito de solicitar, através dos contactos mencionados no ponto 8.7 e nos termos previstos na lei aplicável:

- a) as finalidades de tratamento a que os seus dados se destinam,
- b) o prazo de conservação dos mesmos,
- c) o acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito,
- d) a retificação dos dados pessoais que forem imprecisos ou incompletos,
- e) o apagamento dos dados pessoais,
- f) a limitação total ou parcial do tratamento dos dados pessoais,
- g) o não tratamento,

h) a retirada dos consentimentos previamente fornecidos,

i) não ser alvo de decisões automatizadas,

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

8.11. Sempre que o Cliente considere que a AQUANENA, E.M. S.A. 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](mailto:geral@cnpd.pt).

8.12. O Cliente pode ainda contactar o encarregado de proteção de dados (“Data Protection Officer”) da AQUANENA, E.M. S.A 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 [geral@aquanena.pt](mailto:geral@aquanena.pt).

### 9. INCUMPRIMENTOS CONTRATUAIS

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

### 10. RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais, nos termos da lei, se não for obtida junto da AQUANENA, E.M. S.A. 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 Arbitragens de Conflitos de Consumo.

### 11. INTERPRETAÇÃO, APLICAÇÃO E INTEGRAÇÃO DE CLÁUSULAS

Em caso de necessidade de interpretação, aplicação ou integração de cláusulas no presente Contrato, observar-se-ão as disposições legais contidas na legislação aplicável,

Contrato de Fornecimento de Água e Drenagem de Águas Residuais  
**CLÁUSULAS GERAIS**

mormente, as do Decreto-Lei nº 194/2009, de 20 de Agosto, da Lei nº 23/96, de 26 de Julho, com as suas alterações, do Decreto-Lei nº 24/2014, de 14 de Fevereiro, do Contrato de Gestão Delegada para a Prestação dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água para Consumo Humano e de Saneamento de Águas Residuais Urbanas e do Regulamento dos Serviços de Abastecimento de Água e de Saneamento de Águas Residuais Urbanas, publicado no Diário da República, 2ª Série, n.º 124 de 29 de junho de 2021, Edital n.º 738/2021.

Em caso de divergência entre o disposto nos instrumentos jurídicos previstos no número anterior, a prevalência é determinada pela ordem pela qual são indicados nesse número.

AQUANENA, E.M. S.A.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

O CLIENTE

\_\_\_\_\_

A AQUANENA

\_\_\_\_\_