

(A preencher pela ABMG, E.I.M.)

Contrato N.º: _____ Código Cliente: _____ Área: _____ N.º Consumidor: _____

Preencha por favor, todos os campos de forma legível e sem abreviaturas.

Tipo de consumidor: _____ Tarifas abrangidas: Abastecimento de Água e Resíduos Urbanos Saneamento

IDENTIFICAÇÃO

Nome: _____

Contribuinte Fiscal n.º: _____ CAE: _____

Cartão de Cidadão n.º: _____ Agregado Familiar: _____

Contacto Telefónico: _____ Endereço de Correio Eletrónico: _____

MORADA DE CONSUMO

Rua: _____

Sítio/ Lugar: _____ Freguesia: _____

Código Postal: _____ Localidade: _____

Ocupa o imóvel na qualidade de: _____ Utilização do Imóvel: _____

MORADA DE CONTACTO PARA ENVIO DA FATURA

Rua: _____

Sítio/ Lugar: _____ Freguesia: _____

Código Postal: _____ Localidade: _____ País: Portugal

FATURAÇÃO

Desejo efetuar o pagamento por Débito Direto? Sim Não

Para aderir ao modo de pagamento por débito direto, preencha por favor os dados no formulário próprio para o efeito.

Adesão à fatura eletrónica: Sim Não **EMAIL:** _____

Declaro que pretendo contratar à **ABMG, Águas do Baixo Mondego e Gândara, E.I.M., S.A.**, com sede no Largo do Infantário, 5, 3140-258 Montemor-o-Velho, NIFC 515620491, nos termos do disposto no **Regulamento do Serviço de Abastecimento de Água e do Serviço de Saneamento de Águas Residuais** (publicado pelos Municípios de Mira, Soure e Montemor-o-Velho, respetivamente, como Aviso nº 35219/2019, na 2ª série do Diário da República, nº 59, de 25 de março de 2019, como Edital n.º 86/2020, na 2ª série do Diário da República, nº 9, de 14 de janeiro de 2020, como Aviso n.º 997/2020, na 2ª série do Diário da República, nº 13, de 20 de janeiro de 2020), a prestação do serviço de abastecimento de água, na morada de consumo acima referida, assumindo a estrita observância e cumprimento de todas as obrigações e responsabilidades que me advêm do aludido Regulamento, declarando tê-lo lido previamente e conhecido na sua integralidade.

Encontro-me esclarecido de que a celebração deste contrato importa, por inerência, a contratação da prestação dos serviços e o pagamento das atinentes tarifas relativas ao saneamento, nos locais onde este serviço se encontre disponível, bem como ao pagamento das tarifas devidas pela recolha de resíduos urbanos em vigor e aprovadas pelo Município da área de instalação do presente serviço.

Declaro, ainda, que tomei conhecimento do tarifário aplicável assim como das cláusulas contratuais aplicáveis.

Mais declaro sob compromisso de honra, que:

- As declarações por mim produzidas, correspondem à verdade.
- Assumo todas as responsabilidades inerentes à prestação das mesmas, no âmbito do presente contrato.
- Tenho conhecimento de que a prestação de falsas declarações, implicará a participação às entidades para efeitos de procedimento penal.

Assinatura do Consumidor/ Utilizador: _____ Data: _____
(Conforme documento de identificação)

A ABMG, Águas do Baixo Mondego e Gândara, E.I.M., S.A., como entidade gestora, obriga-se a prestar os serviços ora contratados, de acordo com as disposições constantes nos Regulamentos referidos e na legislação aplicável em vigor, incluindo o respetivo tarifário.

Pela ABMG, E.I.M., S.A.

ESTIMADO CLIENTE,

Informamos que os Regulamentos que regem as relações entre os nossos clientes e a ABMG, E.I.M., S.A., infra designada por Entidade Gestora, que hoje conheceu, também estão disponíveis no sítio na internet da mesma, em www.abmg.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) Fornecer água destinada ao consumo público com a qualidade necessária ao consumo humano, nos termos fixados na legislação em vigor.
- b) 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.
- c) Tratar e controlar a qualidade das águas residuais, nos termos da legislação em vigor.
- d) Garantir a qualidade, a regularidade e a continuidade do serviço, salvo casos excecionais expressamente previstos neste Regulamento e na legislação em vigor.
- e) Assumir a responsabilidade da conceção, construção e exploração do sistema público de distribuição de água e de saneamento de águas residuais urbanas, bem como mantê-los em bom estado de funcionamento e conservação.
- f) Promover a instalação, a substituição ou a renovação dos ramais de ligação.
- g) Promover a atualização anual do tarifário e assegurar a sua divulgação junto dos utilizadores, designadamente nos postos de atendimento e no sítio na Internet da Entidade Gestora.
- 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 os serviços públicos de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais urbanas.
- k) Prestar informação essencial sobre a sua atividade.

2. DEVERES DOS UTILIZADORES

- a) Solicitar autorização para a ligação ao serviço de abastecimento público de água e ao serviço de saneamento de águas residuais urbanas sempre que os mesmos estejam disponíveis.
- b) Ser responsáveis por todos os consumos de água, fugas ou perdas nas suas canalizações de distribuição e dispositivos de utilização.
- c) Avisar a Entidade Gestora de eventuais anomalias detetadas nos sistemas e nos equipamentos contadores.
- d) Não fazer uso indevido ou danificar qualquer componente do sistema público de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais urbanas, bem como das redes prediais, assegurando a conservação e manutenção destas.
- e) Não proceder a alterações nas redes prediais sem prévia concordância da Entidade Gestora.
- f) Permitir o acesso ao sistema predial por pessoal credenciado da entidade gestora, tendo em vista a realização de trabalhos no contador e/ou ações de verificação e fiscalização.
- g) Pagar pontualmente as importâncias devidas, nos termos da legislação em vigor.

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, das várias tarifas contempladas.
- c) Para além das tarifas referidas na alínea anterior, são cobradas pela Entidade Gestora as tarifas respeitantes à prestação de serviços auxiliares, tais como, execução de ramal de ligação, restabelecimento, limpeza de fossas, entre outros serviços.
- d) 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.
- e) Os utilizadores não-domésticos podem beneficiar da aplicação de tarifários especiais, tais como, o tarifário social e os tarifários especiais de apoio e de incentivo a empresas.
- 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. LEITURAS

- a) As leituras dos contadores são efetuadas, periodicamente, por colaboradores da Entidade Gestora.
- b) No caso em que o contador esteja inacessível, o cliente deverá obrigatoriamente facultar o acesso ao contador, para que se possa realizar a leitura com a frequência mínima de duas vezes por ano e com um distanciamento máximo entre as duas leituras de oito meses.
- c) No caso em que o contador esteja inacessível, o utilizador poderá comunicar a leitura do seu contador através de meios alternativos disponibilizados pela Entidade Gestora.
- d) Nos períodos em que não haja leitura real, o consumo será determinado e faturado por estimativa, tendo por base a média das duas últimas leituras reais.

5. RESPONSABILIDADE PELO CONTADOR

- e) O contador fica à guarda e fiscalização imediata do cliente, o qual deve comunicar à Entidade Gestora todas as anomalias que verificar, nomeadamente, não fornecimento de água, fornecimento sem contagem, contagem deficiente, rotura e deficiências na selagem.
- f) A Entidade Gestora poderá proceder à verificação do contador, à sua reparação ou substituição, ou ainda a colocação provisória de um outro contador quando o julgar conveniente e sem qualquer aviso ou encargo para o cliente, salvo se as anomalias forem imputáveis ao utilizador.

6. INTERRUPTÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- a) O abastecimento de água e/ou recolha de águas residuais aos utilizadores deve ser assegurado de forma contínua, só podendo ser interrompido no caso de se verificar alguma das seguintes situações:
 - I- Deterioração da qualidade da água distribuída ou previsão da sua ocorrência iminente;
 - II- Determinação por parte da Autoridade de Saúde e/ou da autoridade competente;

- III- Trabalhos de reparação ou substituição de ramais de ligação, quando não seja possível recorrer a ligações temporárias;
- IV- Trabalhos de reparação ou substituição do sistema público e outros sistemas prediais, sempre que exijam essa interrupção;
- V- Detecção de ligações clandestinas ao sistema público;
- VI- Anomalias ou irregularidades no sistema predial, detetadas pela Entidade Gestora no âmbito de inspeções aos mesmos;
- VII- Mora do utilizador no pagamento dos consumos/serviços prestados;
- VIII- Situações de incumprimento do utilizador para com a Entidade Gestora;
- IX- Casos fortuitos ou de força maior.

7. 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.

8. RECLAMAÇÕES

- a) A Entidade Gestora disponibiliza nos serviços de atendimento ao público um livro de reclamações físico e um impresso próprio onde os clientes poderão apresentar as suas sugestões, reclamações e elogios, existindo, ainda, um livro de reclamações eletrónico.
- b) Para além destes, a Entidade Gestora disponibiliza mecanismos alternativos para a apresentação de reclamações, sugestões e elogios através do seu sítio na internet.
- c) 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.
- d) A apresentação de reclamação escrita alegando erros de medição do consumo de água, suspende o prazo de pagamento da fatura em questão, até que seja dado como concluído o processo de reclamação.

9. 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.

10. 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, facultando nesse período o acesso ao contador instalado.
- b) Caso esta última condição não seja satisfeita, o cliente continua responsável pelos encargos até à desligação efetiva do contador.

11. 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.

11. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

- a) Este contrato encontra-se abrangido pelo disposto no Regulamento do Serviço de Abastecimento de Água e do Serviço de Saneamento de Águas Residuais dos Municípios de Mira, Montemor-o-Velho e Soure 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.