



PROPOSTA DE CONTRATO

Proprietário Arrendatário Usufrutuário

IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE E DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Nome _____
 CC/ BI _____ NIF _____ N.º Telefone/ Telemóvel _____
 Fax _____ E-mail _____ Tipo de Prédio _____
 Morada _____
 N.º de Polícia _____ Andar _____ Código Postal _____ - _____ Localidade _____
 Freguesia _____ Concelho _____

MORADA PARA FATURAÇÃO E CORRESPONDÊNCIA

Nome _____
 Morada _____
 N.º de Polícia _____ Andar _____ Código Postal _____ - _____ Localidade _____
 Concelho _____ E-mail _____

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

Nome _____
 NIF _____ Tipo de Prédio _____
 Morada _____ N.º de Polícia _____ Andar _____
 Código Postal _____ - _____ Localidade _____ Concelho _____

DADOS DE FATURAÇÃO E PAGAMENTO

Classe/ Tipo de Faturação Fins a que se destina prioritariamente o serviço contratado

Doméstico Residência permanente Residência eventual

Não Doméstico Atividade económica Serviço Público Obras

Outros Especifique _____

Periodicidade de Faturação Pretende receber a sua fatura via e-mail? Pretende a ativação do débito direto?

Mensal Bimestral Sim* Não Sim* Não

* Fatura enviada para o e-mail indicado em "Morada para faturação e correspondência" * Em caso afirmativo preencher Mod.014.

Data de início de vigência pretendida ____ / ____ / ____

O signatário contrata com a Águas do Alto Minho o(s) serviço(s) abaixo selecionado(s) para o local e o nome de Cliente acima indicados, nas condições expressas no regulamento e na legislação aplicável em vigor (em caso de incumprimento das obrigações contratuais a Águas do Alto Minho aplicará as disposições previstas nomeadamente no tarifário, no regulamento e na legislação aplicáveis):

Abastecimento de Água + Saneamento de Águas Residuais Abastecimento de Água

Saneamento de Águas Residuais Outros Especifique _____

**Contrato de fornecimento de água e/ou
de serviços de saneamento de águas residuais
Condições Contratuais**

**1.ª
Objeto**

- 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, significando que a contratação dos serviços se encontra associada, desde que um e outro estejam disponíveis, sem prejuízo de o serviço de fornecimento de água ser prestado por entidade diversa da A.D.A.M. - Águas do Alto Minho, S.A.;
- 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 do Alto Minho, S.A.", doravante designada de AdAM, 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;
- 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 AdAM 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;
- Nos Municípios em que o sistema de águas do Alto Minho inclui unicamente o serviço de saneamento de águas residuais, o presente contrato não gera quaisquer efeitos quanto ao serviço de fornecimento de água para consumo público.

Enquadramento legal relevante:
Art. 59.º, 69.º, 72.º, n.º 2, al. a) e b), todos do DL n.º 194/2009, de 20 de agosto;
Art. 42.º, n.º 3 e 48.º n.º 4, do DL n.º 226-A/2007, de 31 de maio.

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

- A AdAM é uma empresa pública, constituída nos termos da lei comercial, com o número de matrícula e de pessoa coletiva 515 486 159, de capital exclusivamente público, que integra o Setor Empresarial do Estado;
- A AdAM é a entidade gestora do sistema de águas do Alto Minho, doravante designado de Sistema, que integra os municípios de Arcos de Valdevez, Caminha, Cerveira, Paredes de Coura, Ponte de Lima, Valença e Viana do Castelo;
- A AdAM dispõe de oito lojas de atendimento a clientes, uma em cada um dos Municípios parceiros, sendo que em Caminha possui duas lojas, cujos contactos e horários se encontram atualizados em cada fatura e na página da internet da AdAM;
- A AdAM tem sede na Rua São Bartolomeu dos Mártires, n.º 156, 4904-878 Viana do Castelo;
- A AdAM disponibiliza os seguintes meios de contacto para clientes:
 - Presencialmente: nas lojas de atendimento;
 - Linhas de atendimento ao cliente: 258 806 900;
 - Linha para comunicação de roturas: 800 202 238;
 - Fax: +351 258 806 990;
 - Email: geraladam@adp.pt;
 - Carta: Direção de Clientes - Rua São Bartolomeu dos Mártires, n.º 156, 4904-878 Viana do Castelo;
 - Página da internet, mediante registo no balcão digital AdAMNET, disponível em www.adam.pt.

**3.ª
Principais direitos e obrigações das partes**

- A AdAM 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 uma distância igual ou inferior a 20m do limite da propriedade), de forma contínua, exceto nos casos previstos na cláusula seguinte;
- A AdAM 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;
- 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 6.2, da cláusula 6.ª do presente contrato;
- A cessão da posição contratual pode ser solicitada pelo titular do contrato através do envio dos dados do novo titular, mas efetiva-se através da celebração de um contrato com o novo titular para o mesmo local de consumo;
- A AdAM pode ceder a sua posição contratual, no presente contrato, sem necessidade de consentimento expresso do cliente;
- São gratuitas para os clientes: a celebração do contrato e qualquer alteração de dados do contrato por parte do cliente;
- O cliente deve facultar o acesso dos técnicos da AdAM ao contador;
- O cliente não pode intervir sob qualquer forma ou manipular os equipamentos da AdAM sem prévia autorização;
- O cliente deve abster-se de qualquer uso indevido dos equipamentos da AdAM.
Enquadramento legal relevante:
Art. 59.º, n.º 2 e Art. 72.º, n.º 2, al. c) e d), do DL n.º 194/2009, de 20 de agosto; Art. 10.º, n.º 3, do DL n.º 306/2007, de 27 de agosto.

**4.ª
Características principais dos serviços prestados**

- A AdAM presta os serviços de abastecimento de água para consumo público e saneamento, de forma contínua, exceto o disposto no número seguinte;
- Os serviços de abastecimento de água e/ou de saneamento podem ser suspensos ou interrompidos, no caso de se verificar alguma das seguintes situações:
 - Deterioração da qualidade da água distribuída ou previsão da sua ocorrência iminente;
 - 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;
 - Ausência de condições de salubridade no sistema predial;
 - 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;
 - Mora dos utilizadores no pagamento dos consumos realizados, sem prejuízo de aviso prévio, nos termos legais;
 - Deteção de ligações ilegais às redes ou sistemas públicos;
 - Anomalias ou irregularidades no sistema predial;

2.8. Casos fortuitos ou de força maior;

- São considerados "casos fortuitos ou de força maior" os acontecimentos imprevisíveis ou inevitáveis, que não dependam da vontade da AdAM, e que impeçam a continuidade dos serviços, apesar de tomadas as precauções normalmente exigíveis;
- Relativamente às intervenções programadas, a AdAM 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 AdAM, sem prejuízo dos deveres de comunicação definidos legalmente para os utilizadores especiais;
- Quanto às interrupções não programadas, a Águas do Alto Minho 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 AdAM e de divulgação, atendendo às necessidades do caso concreto, através da comunicação social;
- A suspensão ou interrupção dos serviços, nos termos do presente artigo, não confere qualquer direito de indemnização ou compensação.
Enquadramento legal relevante:
Art. 60.º do DL n.º 194/2009, de 20 de agosto;
Art. 294.º, n.º 1, do Decreto Regulamentar n.º 23/95, de 23 de agosto.

5.ª

Instrumentos de medição

- Compete à AdAM a colocação, a manutenção e a substituição de instrumentos de medição adequados às características do local e ao perfil de consumo do cliente;
- Os clientes devem avisar a AdAM de eventuais anomalias que detetem nos instrumentos de medição, tendo direito à sua verificação extraordinária nos termos constantes da cláusula 10.ª, n.º 7, segunda parte;
- 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 2.ª, n.º 5, al. b);
- Nos períodos em que não haja leitura real, o consumo é estimado e feito o respetivo acerto na fatura com leitura real subsequente.

Enquadramento legal relevante:
Art. 66.º e 67.º do DL n.º 194/2009, de 20 de agosto.

6.ª

Faturação

- A faturação dos serviços prestados tem periodicidade mensal, sem prejuízo de poder ter outra periodicidade mediante acordo entre as partes;
- Pela prestação dos serviços de água e saneamento, é devido o pagamento das seguintes tarifas:
 - 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;
 - 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;
 - Tarifa variável de saneamento quando não exista serviço de abastecimento – é aplicada uma tarifa de consumo por estimativa, 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;
- Podem constar ainda da fatura os valores correspondentes a serviços auxiliares prestados pela AdAM, a pedido do utilizador;
- O quantitativo das tarifas é fixado de acordo com a estrutura tarifária contratualmente aprovada pelos Parceiros (Estado e os 7 Municípios), com respeito pelas disposições regulamentares da entidade reguladora do setor;
- O quantitativo das tarifas vigentes em cada ano consta da página da internet da AdAM, está fixado em todas as lojas de atendimento a clientes e será objeto das ações de divulgação que se considerem necessária para garantir a informação de todos os clientes;
- Para além das tarifas devidas à AdAM, podem constar da fatura:
 - Taxa de Recursos Hídricos, TRH – o seu valor não se destina à gestão e exploração do Sistema, pela AdAM; 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 AdAM à Agência Portuguesa do Ambiente. Este valor resulta, grosso modo, do valor global de TRH a pagar (pela AdAM à APA) dividido pelas quantidades de água e/ou efluentes, objeto do serviço aos clientes;
 - Tarifas de Resíduos Sólidos Urbanos, RSU – valor devido pelo serviço prestado pelo Município, e cujo valor reverte integralmente para o Município;
 - IVA – Aplicado conforme taxa legal em vigor;
 - Taxas ou serviços de gestão municipal, sempre que o respetivo Município solicite a sua inclusão na fatura da AdAM.
- A AdAM disponibiliza o acesso a tarifários especiais, nomeadamente tarifários sociais para apoio a utilizadores finais domésticos com baixos rendimentos e em risco de pobreza e exclusão social e a pessoas coletivas de declarada utilidade pública, bem como tarifário familiar para apoio a famílias numerosas.

Enquadramento legal relevante:
Despacho Interpretativo do MAOTDR, Despacho n.º 484/2009, de 8 de janeiro, de aplicação do DL n.º 97/2008, de 11 de junho, Anexo, ponto B, n.º 3;
Art. 5.º, 4.º e 18.º, DL n.º 97/2008, de 11 de junho;
Recomendação IRAR n.º 1/2009;
Recomendação ERSAR - Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos I. P. n.º 2/2010.

7.ª

Modalidades de pagamento

- O pagamento da fatura pode ser realizado presencialmente, junto de qualquer loja de atendimento a clientes da AdAM;
- A AdAM disponibiliza ainda outras formas de pagamento que constam, atualizadas, em cada fatura e na página da internet da AdAM.

8.ª

Mora do cliente

- 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;
- 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;
- 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", o(s) serviço(s) será(ão) 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 AdAM 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(s) serviço(s) após regularização da situação pelo cliente, será realizado no prazo máximo de 5 dias úteis.
- Enquadramento legal relevante:
 Art. 60.º, n.º 1, al. h) e n.º 2, al. e), do DL n.º 194/2009, de 20 de agosto;
 Art. 5.º da Lei n.º 23/96, de 26 de julho;
 Art. 2.º e ss do DL n.º 195/99, de 8 de junho.

9.ª

Denúncia, resolução 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 AdAM;
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, apresentando declaração por escrito, dirigida à AdAM para a morada constante da cláusula 2ª, n.º 5, al. f) do presente contrato ou para o email geraladam@adp.pt, ou entregando em qualquer loja de atendimento a clientes da AdAM, 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. 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.

Enquadramento legal relevante:

Art. 4.º, n.º 1, al. j) e m) e n.º 2, art. 10.º, n.º 1, al. c), art. 15.º, todos do DL n.º 24/2014, de 14 de fevereiro;

Art. 64.º do DL n.º 194/2009, de 20 de agosto;

Guia Técnico n.º 20 ERSAR - Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos I. P., página 52, disponível em www.ersar.pt

10.ª

Reclamações

1. A reclamação pode ser feita, em qualquer loja de atendimento a clientes da Águas do Alto Minho, no livro de reclamações, ou pelas vias detalhadamente identificadas no número 5 da cláusula 2ª do presente contrato;
2. A AdAM responderá às reclamações escritas pelos meios adequados, em prazo não superior a 22 dias úteis;
3. A reclamação pode também ser feita diretamente para a entidade reguladora do setor, a ERSAR - Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos I. P.;
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. Não existe arbitragem necessária;
6. A apresentação de reclamação não suspende, exceto o constante no número seguinte, o prazo de pagamento das faturas;
7. 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 em vigor.
- 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 faturados;
8. O dever de resposta da AdAM cessa perante uma reclamação, do mesmo cliente, que apresente conteúdo repetido, não tendo qualquer elemento novo ou reiterando conteúdo de reclamação anterior já respondida.

Enquadramento legal relevante:

Art. 68.º, do DL n.º 194/2009, de 20 de agosto.

11.ª

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 AdAM. 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 AdAM, e é gratuita. A caducidade da autorização pode determinar a denúncia do contrato pela AdAM;
4. O contrato termina por denúncia do cliente nas condições constantes das cláusulas 9ª e 12ª, n.º 2, do presente contrato, e por denúncia da AdAM 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.

Enquadramento legal relevante:

Art. 63.º, n.º 2, do DL n.º 194/2009, de 20 de agosto;

Art. 54.º e ss do DL n.º 226-A/2007, de 31 de maio.

12.ª

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 AdAM, 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.

13.ª

Confidencialidade e tratamento de dados pessoais

1. Os dados fornecidos pelos clientes para a celebração do contrato são nominativos e sujeitos a regime de confidencialidade, e não são utilizados para qualquer outro fim que os relativos às obrigações contratualmente decorrentes;
2. A AdAM está, porém, obrigada a fornecer os elementos solicitados nos termos da Lei de Acesso aos Documentos da Administração ou solicitados mediante despacho judicial.

Enquadramento legal relevante:

Lei n.º 67/98, de 26 de outubro.

14.ª

Direito à informação

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

- Identificação da entidade gestora, suas atribuições e âmbito de atuação;
- Estatutos e contrato relativo à gestão do sistema e suas alterações;
- Relatório e contas ou documento equivalente de prestação de contas;
- Regulamentos de serviço;
- Tarifários;
- Condições contratuais relativas à prestação dos serviços aos utilizadores;
- Resultados da qualidade da água, bem como outros indicadores de qualidade do serviço prestado aos utilizadores;
- Informações sobre interrupções do serviço;
- Contactos e horários de atendimento;
- Modalidades de pagamento.

14.ª A

Resolução de Conflitos

1. Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais, nos termos da lei, os litígios decorrentes da interpretação e execução do presente contrato estão sujeitos a arbitragem necessária quando, por opção expressa dos utilizadores que sejam pessoas singulares, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados.
2. Para efeitos do disposto no número anterior, os utilizadores podem submeter a questão objeto de litígio à arbitragem do CIAB - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo do Vale do Cávado.
3. Os utilizadores podem ainda recorrer aos serviços de conciliação e mediação das entidades de resolução alternativa de litígios, designadamente da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos."

15.ª

Legislação aplicável

1. 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.adam.pt).
2. A reclamação pode ser feita, em qualquer loja de atendimento a clientes da AdAM, no livro de reclamações, ou pelas vias detalhadamente identificadas no número 5 da cláusula 2ª do presente contrato;
3. A AdAM responderá às reclamações escritas pelos meios adequados, em prazo não superior a 22 dias úteis;

A presente proposta converter-se-á em contrato após análise e validação das condições técnicas de ligação, da documentação entregue pelo cliente e início e/ou prestação de serviços pela Águas do Alto Minho.

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.

_____, de _____ de _____

(assinatura do cliente)

(assinatura do colaborador)

(Assinatura do diretor de clientes por delegação de competências do Conselho de Administração)

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

	1 - Contrato com Pessoa Singular ou Empresário em Nome Individual 2 - Cabeça de Casal de Herança Indivisa	1 - Contrato com Empresa Privada 2 - Sociedade Unipessoal	Contrato com Entidade da Administração Pública	Contrato com Instituição sem Fins Lucrativos (ISFL)	Contrato com Condomínio representado por: 1 - Pessoa singular 2 - Empresa Privada 3 - Sociedade Unipessoal
Documento de Identificação	1 - Bilhete de Identidade e Cartão de Contribuinte/ Cartão de Cidadão. 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. 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). Cartão do Cidadão das pessoas cujas assinaturas obrigam a empresa, constantes dessa certidão (administradores ou gerentes). As descargas de águas residuais diferentes das domésticas carece de Autorização emitida pela AdAM. 2 - Cartão de empresa. Cartão de Cidadão da pessoa cuja assinatura obriga a sociedade.	Comprovativo de que quem assina o contrato representa a entidade. Cartão de identificação de pessoa coletiva. Cartão de Cidadão de quem assina. 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) Cartão da ISFL com Número de Identificação Fiscal. 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. 1 - Pessoa singular em nome do Condomínio (administrador) - Documentos acima indicados. 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). 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	<ul style="list-style-type: none"> - Proprietário: certidão da conservatória do Registo Predial com menos de 6 meses. - Inquilino: contrato de arrendamento (com ou sem carimbo da AT) ou os 6 últimos recibos de pagamento da renda. - 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. - Titular de usufruto: Certidão da conservatória do Registo Predial com menos de 6 meses. - 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. - Divórcio por mútuo acordo: Acordo quanto ao destino da casa de morada de família (homologado pelo tribunal ou pela Conservatória do Registo Civil). - Divórcio litigioso: Declaração da junta de freguesia que ateste a residência (IMPORTANTE - o contrato ficará condicionado). - 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 conste o artigo matricial, terá de ser entregue a caderneta predial.				
Outros	Leitura do contador e respetiva fotografia (se já existir contador no local) Opcional: preenchimento dos formulários de adesão ao pagamento por débito direto e à fatura bimestral				