

ÁGUAS DO NORTE, S.A.

**PRC_0432/2021_SM – AQUISIÇÃO DE SERVIÇO DE LEITURAS DE
CONTADORES**

AJUSTE DIRETO

CADERNO DE ENCARGOS

ÍNDICE

1	DISPOSIÇÕES GERAIS.....	4
2	OBJETO.....	5
3	PRAZO	5
4	PREÇO BASE	5
5	DISPOSIÇÕES POR QUE SE REGE O CONTRATO	6
6	OBRIGAÇÕES PRINCIPAIS DO PRESTADOR DE SERVIÇOS	6
7	TRANSFERÊNCIA DA PROPRIEDADE.....	7
8	CONFORMIDADE E GARANTIA TÉCNICA.....	7
9	ACOMPANHAMENTO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO.....	8
10	OBJETO DO DEVER DE SIGILO	8
11	PRAZO DO DEVER DE SIGILO.....	9
12	PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS.....	9
13	PATENTES, LICENÇAS E MARCAS REGISTRADAS.....	9
14	OBRIGAÇÕES DA ÁGUAS DO NORTE	10
15	CONDIÇÕES DE PAGAMENTO	10
16	ERROS E OMISSÕES DO CADERNO DE ENCARGOS	11
17	PENALIDADES CONTRATUAIS	11
18	FORÇA MAIOR	12
19	RESOLUÇÃO POR PARTE DA ÁGUAS DO NORTE, S.A.....	13
20	RESOLUÇÃO POR PARTE DO PRESTADOR DE SERVIÇOS	13
21	CAUÇÃO	14
22	INCUMPRIMENTO IMPUTÁVEL À ÁGUAS DO NORTE.....	14
23	RESPONSABILIDADES.....	14
24	RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS.....	14
25	DISPOSIÇÕES FINAIS	15
26	COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES.....	15
27	CONTAGENS DOS PRAZOS	15
28	REGULAMENTO DE FORNECEDORES	15

29	LEGISLAÇÃO APLICÁVEL.....	15
30	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS.....	16
31	ZONAS GEOGRÁFICAS DE DISTRIBUIÇÃO DOS GIROS.....	16
32	RECURSOS MATERIAIS.....	16
33	RECURSOS HUMANOS / EQUIPA TÉCNICA DE LEITURA.....	17
34	REGRAS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	19
35	TIPIFICAÇÃO DOS CÓDIGOS DE JUSTIFICAÇÃO NA ATIVIDADE DE LEITURAS.....	23
36	FISCALIZAÇÕES DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.....	30
37	RECLAMAÇÕES DO CLIENTE.....	31
38	OCORRÊNCIAS DURANTE A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	31

ÁGUAS DO NORTE, S.A.

PRC_0432/2021_SM – AQUISIÇÃO DE SERVIÇO DE LEITURAS DE CONTADORES

CADERNO DE ENCARGOS

CLÁUSULAS GERAIS

I DISPOSIÇÕES GERAIS

- I.1** O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas gerais a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem como objeto principal a aquisição pela Águas do Norte, S.A. de serviços para leituras de contadores de água instalados nos locais de abastecimento dos seus clientes, com observância das especificações técnicas e as disposições normativas constantes do presente Caderno de Encargos.
- I.2** O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
- I.3** O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:
- a) Os suprimimentos dos erros e omissões do Caderno de Encargos, identificados pelos Concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;
 - b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao Caderno de Encargos;
 - c) O presente Caderno de Encargos;
 - d) A proposta adjudicada;
 - e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada, prestados pelo Prestador de Serviços;
 - f) Todos os outros documentos que sejam referidos no clausulado contratual ou no Caderno de Encargos.
- I.4** Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.
- I.5** Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º I.3 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos e aceites pelo Prestador de Serviços nos termos do

disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

1.6 Nas presentes cláusulas, utilizar-se-ão as seguintes denominações:

“Entidade Adjudicante” – Águas do Norte, S.A., abreviadamente designada por AdN.

“Prestador de Serviços” – Empresa ou grupo de empresas consorciadas a quem vier a ser adjudicada a prestação de serviços.

“Cliente / Consumidor” – Utilizador do serviço a quem a água é fornecida.

“Contador” – Instrumento concebido para medir, totalizar e indicar o volume nas condições de medição da água que passa através do transdutor de medição.

“Giro de leitura” – Conjunto de locais de consumo, isto é, contadores organizados de acordo com a sua sequência geográfica. Também designado comumente como roteiro de leituras, organiza na prática a ordem pela qual os contadores são lidos.

2 OBJETO

O presente concurso público tem por objeto a aquisição de serviços de leitura de contadores de água instalados nos locais de abastecimento dos clientes da AdN, com observância das especificações técnicas e as disposições normativas constantes do presente Caderno de Encargos.

3 PRAZO

O contrato mantém-se em vigor pelo prazo necessário a assegurar a prestação dos serviços que constitui objeto do contrato, de forma continuada, pelo período de 1 (um) mês, contado data da respetiva assinatura, podendo ser automaticamente renovado por iguais períodos de 1 (um) mês, podendo atingir, assim, o prazo máximo de execução de 3 (três) meses, sem prejuízo de obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

4 PREÇO BASE

- 4.1** O preço base do procedimento é de **19.500,00** (*dezanove mil e quinhentos euros*) para o período máximo de execução contratual, de 3 (três) meses, constituindo preço máximo que a AdN se dispõe a pagar pela execução de todas as prestações que constituem objeto do contrato a celebrar.
- 4.2** Não obstante o preço base total fixado no número anterior são, também, fixados os seguintes preços base unitários por leitura:
- Preço base unitário Zona A – 0,28 EUR (vinte e oito cêntimos);
 - Preço base unitário Zona B – 0,30 EUR (trinta cêntimos).

5 DISPOSIÇÕES POR QUE SE REGE O CONTRATO

5.1 A execução do Contrato obedece:

- a) Ao Código dos Contratos Públicos, doravante CCP, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, na sua versão atualizada;
- b) Às cláusulas do contrato e ao estabelecido em todos os elementos e documentos que dele fazem parte integrante;
- c) Às regras da arte.

6 OBRIGAÇÕES PRINCIPAIS DO PRESTADOR DE SERVIÇOS

6.1 Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais, constituem obrigações principais do adjudicatário, as seguintes:

- a) Executar os serviços objeto do contrato, em conformidade com o estabelecido nas Cláusulas gerais e especiais do Caderno de Encargos, e com a proposta adjudicada, com absoluta subordinação aos princípios da ética profissional, isenção, independência, zelo e competência;
- b) Disponibilizar o número suficiente de meios humanos com qualificação e formação adequada e com respeito pelos requisitos mínimos definidos na cláusula 34 do presente caderno de encargos, de forma a garantir a realização de todos os serviços enumerados na adjudicação, nas condições de prazo e preço contratados;
- c) Assegurar que os seus colaboradores não iniciam o serviço, sem que estejam reunidas todas as regras de identificação da AdN e sem que estejam munidos com todos os equipamentos necessários à perfeita execução dos serviços previstos na cláusula 33 do caderno de encargos;
- d) Afetar à prestação dos serviços a quantidade de equipamentos, no mínimo, em número igual ao dos elementos da equipa técnica de leitura;
- e) Assegurar o transporte dos seus colaboradores, para e durante cada um dos agrupamentos de locais de leitura (giros diários);
- f) Garantir a segurança dos seus colaboradores através de contratos de seguros;
- g) Garantir a realização de todos os giros programados, cumprindo a sua data de fecho;
- h) Estabelecer os horários necessários e adequados à completa e perfeita execução do objeto contratual;
- i) No caso de falha dos giros programados, informar a AdN, no máximo até às 10:00 horas desse mesmo dia, ainda que seja sua responsabilidade encontrar os meios alternativos para minimizar a falha, sem prejuízo das penalidades aplicáveis;

- j) Garantir a boa conduta e apresentação cuidada dos seus colaboradores durante a execução dos serviços para a AdN, objeto do presente contrato;
- k) Fornecer à AdN os contactos móveis de todos os seus colaboradores adstritos à execução dos serviços objeto do presente contrato, permitindo o acesso e contacto direto com os mesmos;
- l) Proceder, de imediato, à substituição de colaborador em caso de solicitação da AdN, fundamentada na insatisfatória prestação de serviço, repondo imediatamente o nível de serviço contratado nos termos definidos na cláusula 34 do presente caderno de encargos;
- m) Solicitar, previamente e por escrito, autorização à AdN, quando pretenda proceder à substituição do(s) colaborador(es) afetos ao presente contrato, nos termos definidos na cláusula 34 do presente caderno de encargos;
- n) Registar na aplicação de mobilidade de leituras, qualquer ocorrência de anomalia ou ilegalidade verificadas nas redes prediais e públicas de águas e saneamento;
- o) Reportar eventuais anomalias na organização dos giros, dando indicação do modo mais eficaz para a execução mais eficiente do mesmo;
- p) Cumprir com a legislação em vigor, em todas as suas vertentes;
- q) Sujeitar-se à ação fiscalizadora da entidade adjudicante;
- r) Garantir o sigilo quanto à informação a que o pessoal envolvido nos trabalhos venha a ter acesso;
- s) Prestar as informações que forem solicitadas pela AdN.

6.2 A título acessório, o Prestador de Serviços fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação do serviço, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.

7 TRANSFERÊNCIA DA PROPRIEDADE

- 7.1** Os elementos apresentados pelo adjudicatário ao abrigo do contrato passam a integrar propriedade da AdN, incluindo os direitos autorais sobre todas as criações intelectuais abrangidas pelos serviços a prestar.
- 7.2** Pela cessão dos direitos a que alude o número anterior não é devida qualquer contrapartida para além do preço a pagar nos termos do presente caderno de encargos.

8 CONFORMIDADE E GARANTIA TÉCNICA

O adjudicatário fica sujeito, com as devidas adaptações e no que se refere aos elementos entregues à AdN, em execução do contrato, às exigências legais, obrigações do adjudicatário e prazos respetivos

aplicáveis aos contratos de aquisição de bens móveis, nos termos do CCP e demais legislação aplicável.

9 ACOMPANHAMENTO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

- 9.1** Para o acompanhamento da execução do contrato, o Prestador de Serviços fica obrigado a manter, com uma periodicidade mensal, reuniões de coordenação e acompanhamento da prestação de serviços com os representantes da AdN, bem como a redigir as respetivas atas, a assinar por todos os intervenientes na reunião.
- 9.2** As reuniões de coordenação deverão permitir que haja, da parte da AdN, conhecimento dos problemas e das opções mais relevantes ocorridos durante a prestação de serviços, incluindo as questões ambientais e de segurança.
- 9.3** As reuniões previstas no número anterior devem ser alvo de uma convocação escrita por parte do Prestador de Serviços, o qual deve elaborar a agenda prévia para cada reunião.
- 9.4** O Prestador de Serviços fica também obrigado a apresentar à AdN, com uma periodicidade mensal, até ao 3º dia útil do mês seguinte ao da prestação do serviço, um relatório de atividade, por Zona / Município e Giro, com a evolução de todas as operações objeto da prestação de serviços e com o cumprimento de todas as obrigações emergentes do contrato, contendo nomeadamente a seguinte informação:
- a) Quantidade do serviço realizado (por Zona / Município / Giro, dia e indicações, nomeadamente, do técnico que efetuou);
 - b) Não conformidades detetadas;
 - c) Eventuais propostas, recomendações ou sugestões de melhoria.
- 9.5** Todos os relatórios, registos, comunicações, e demais documentos elaborados pelo Prestador de Serviços devem ser integralmente redigidos em português.

10 OBJETO DO DEVER DE SIGILO

- 10.1** O Prestador de Serviços deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica ou não técnica, comercial ou outra, relativa à AdN, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.
- 10.2** A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.
- 10.3** Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que seja comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo Prestador de Serviços ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou

outras entidades administrativas competentes.

II PRAZO DO DEVER DE SIGILO

- II.1** O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 5 (cinco) anos a contar do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de informação comercial ou de credibilidade, de prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.
- II.2** O prazo do dever do sigilo, previsto na cláusula anterior, é igualmente aplicável a subcontratados que, em virtude da execução do presente contrato, tenham tido acesso a informação a coberto do sigilo, relativamente aos quais o Adjudicatário é responsável perante a AdN.

12 PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

- 12.1** O prestador do serviço, durante a execução do contrato e após o seu término, fica obrigado a não revelar, não reproduzir, não divulgar, não ceder, não usar e a não divulgar a terceiros todas e quaisquer informações e/ou elementos de que tenha tido conhecimento no âmbito ou por causa da execução do contrato e/ou lhe tenha sido transmitido pela AdN.
- 12.2** O prestador do serviço obriga-se a cumprir escrupulosamente o disposto na Lei de Proteção de Dados Pessoais e demais legislação aplicável.
- 12.3** Os dados pessoais a que o prestador do serviço tenha acesso no âmbito e por causa do presente contrato e/ou que lhe tenham sido confiados através / pela AdN serão tratados e utilizados, exclusivamente, de acordo com as instruções expressas e escritas desta.
- 12.4** O prestador do serviço é o único responsável pela escolha das empresas subcontratadas, sem prejuízo da necessidade de prévia autorização da AdN.
- 12.5** O prestador do serviço é, ainda, o único responsável pela atuação das empresas que eventualmente subcontrate, devendo assegurar-se que a obrigação prevista no número 2 desta cláusula conste de declaração a subscrever por aquelas ou conste dos contratos escritos que com elas celebre.

13 PATENTES, LICENÇAS E MARCAS REGISTRADAS

- 13.1** Correm integralmente por conta do prestador do serviço os encargos ou a responsabilidade civil decorrentes da incorporação em qualquer dos bens/serviços objeto do contrato, ou da utilização nesses mesmos bens/serviços, de quaisquer patentes, licenças, marcas, desenhos registados e outros direitos de propriedade industrial ou direitos de autor ou conexos.
- 13.2** Se a AdN vier a ser demandada por ter infringido, na execução do contrato ou na posterior utilização dos bens/serviços objeto do mesmo, qualquer dos direitos referidos no número anterior, terá direito

de regresso contra o prestador do serviço por quaisquer quantias pagas, seja a que título for.

- 13.3** Os encargos e a responsabilidade civil perante terceiros decorrentes dos factos mencionados nos nºs 1 e 2 não correm por conta do prestador do serviço se este demonstrar que os mesmos são imputáveis à entidade adjudicante ou a terceiros que não sejam seus subcontratados.

14 OBRIGAÇÕES DA ÁGUAS DO NORTE

- 14.1** Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais, constituem obrigações principais da AdNorte as seguintes:

- a) Fornecer o planeamento do trabalho com uma antecedência mínima de 2 (duas) semanas;
- b) Fornecer diariamente os giros de leitura até as 9:00 horas do dia da sua execução;
- c) Dar formação sobre a utilização do software de recolha de leituras, além da formação sobre o funcionamento dos equipamentos de medida (contadores) e identificação de anomalias, no contexto do serviço de leituras.

- 14.2** Pela execução do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a AdN deve pagar ao Adjudicatário os preços unitários constantes da proposta adjudicada, acrescidos de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.

- 14.3** O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à AdN, encontrando-se incluído no preço apresentado todas as despesas de alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.

15 CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 15.1** A(s) quantia(s) devidas pela AdN, nos termos da cláusula anterior devem ser pagas no prazo de 30 (trinta) dias após a receção pela AdN das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após vencimento da obrigação respetiva.

- 15.2** Para efeitos do número anterior, a obrigação considera-se vencida após aceitação pela AdN do Relatório Mensal de Atividades previsto na cláusula 9, ao abrigo do contrato.

- 15.3** O valor aferido pelas quantidades efetivamente realizadas, em conformidade com os preços unitários estabelecidos na proposta adjudicada, detalhada por Zona e Município, será apurado mensalmente e reportado ao total de ações efetivamente realizadas no mês anterior.

- 15.4** Em caso de discordância por parte da AdN, quanto aos valores indicados nas faturas, deve este comunicar ao Prestador de Serviços, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o Prestador de Serviços obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou a proceder à emissão de nova fatura

corrigida.

16 ERROS E OMISSÕES DO CADERNO DE ENCARGOS

- 16.1** O adjudicatário é responsável por metade do preço da prestação necessária ao suprimento de erros ou omissões do caderno de encargos cuja deteção era exigível na fase de formação do contrato, nos termos previstos nos n.ºs 1 e 2 do artigo 61.º do CCP, exceto pelos que hajam sido identificados pelo concorrente na fase de formação do contrato mas que não tenham sido expressamente aceites pela AdN.
- 16.2** O adjudicatário é ainda responsável pela prestação necessária ao suprimento de erros e omissões que, não sendo exigível a sua deteção na fase de formação dos contratos, também não tenham sido por ele identificados no prazo de 30 dias a contar da data em que lhe fosse exigível a sua deteção.
- 16.3** O disposto no número anterior é igualmente aplicável à prestação necessária ao suprimento de erros e omissões cuja deteção fosse exigível na fase de formação do contrato e, não o tendo sido, apenas tenham sido identificados pelo adjudicatário depois de esgotado o prazo indicado no número anterior.

17 PENALIDADES CONTRATUAIS

- 17.1** Sem prejuízo das disposições previstas no CCP para o efeito e direito de resolução do contrato, pelo incumprimento de obrigações emergentes do Contrato, a entidade adjudicante pode aplicar ao prestador de serviços uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos termos estabelecidos nos números seguintes.
- 17.2** São considerados serviços incorreta ou indevidamente realizados quando:
- a) A leitura do contador estiver errada ou incorretamente registada na aplicação informática de leituras;
 - b) A justificação de inexistência de leitura estiver errada face às regras constantes deste caderno de encargos;
 - c) A justificação do desvio de leitura estiver errada face às normas constantes do presente caderno de encargos;
 - d) Quando aplicável, não for colocado aviso prévio com data de realização da leitura, contabilizando-se o número de erros equivalente ao número de locais a ler do respetivo prédio
 - Implica a aplicação de uma penalização com a dedução do triplo do valor das respetivas leituras erradas ou incorretamente realizadas.
- 17.3** São considerados serviços não executados quando:
- a) A falha de realização da totalidade de um giro (totalidade das leituras previstas nesse giro), sem justificação apresentada pelo prestador de serviço, ou tendo apresentado, a mesma não tiver sido aceite pela AdN

- Implica a aplicação de uma penalização de valor igual ao dobro do custo unitário das respetivas leituras não executadas.

17.4 São considerados serviços parcialmente executados, quando:

- a) A taxa mínima de leituras seja inferior a 90% (noventa por cento) do total do giro, sem justificação apresentada pelo prestador de serviço, ou tendo apresentado, a mesma não tiver sido aceite pela AdN
 - Implica uma penalização igual ao diferencial entre esta percentagem e o número de leituras efetuadas, com o dobro do valor unitário por leitura.

Exemplo – 90% de um giro de 1000 leituras corresponde a 900 leituras. Caso só tenham sido efetuadas 700 leituras do giro, a penalização será de 200 leituras vezes duas vezes o valor unitário de leitura

17.5 Por cada incumprimento na sincronização prevista na alínea f) da cláusula 35.3 do presente caderno de encargos implica a aplicação de penalização no valor de 50 EUR (cinquenta euros).

17.6 Os cálculos das penalizações serão feitos mensalmente com base nos valores acumulados dos giros e os valores acumulados das leituras efetuadas com sucesso.

17.7 A aplicação das sanções pecuniárias previstas no número anterior não pode exceder o valor acumulado de 20% do preço contratual.

17.8 Na determinação da gravidade do incumprimento, a AdN tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do Prestador de Serviços e as consequências do incumprimento.

17.9 A AdN pode compensar o valor das sanções aplicadas e dos danos e prejuízos por si sofridos nos pagamentos devidos ao prestador.

17.10 As sanções pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a AdN exija o ressarcimento, bem como, indemnização por danos causados.

17.11 Ao valor da pena pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo adjudicatário ao abrigo das alíneas previstas no n.º I, que tenham determinado a respetiva resolução.

18 FORÇA MAIOR

18.1 Não podem ser impostas penalidades ao Prestador de Serviços, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.

18.2 Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.

18.3 Não constituem força maior, designadamente:

- a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do Prestador de Serviços, na parte em que intervenham;
- b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades em que este se integre, bem como as sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;
- c) Determinações governamentais, administrativas ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo Prestador de Serviços de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
- d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo Prestador de Serviços de normas legais;
- e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do Prestador de Serviços cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;
- f) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do Prestador de Serviços não devidas a sabotagem;
- g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.

18.4 A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.

18.5 A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período de tempo comprovadamente ao impedimento resultante da força maior.

19 RESOLUÇÃO POR PARTE DA ÁGUAS DO NORTE, S.A.

19.1 Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução do contrato previstos na lei, a AdN pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o adjudicatário violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente nos seguintes casos:

- a) Incumprimento, cumprimento deficiente ou mora no cumprimento de alguma das obrigações compreendidas no presente contrato e que coloquem em crise o normal e adequado funcionamento do sistema de faturação associado;
- b) Declaração do adjudicatário em como não cumprirá alguma obrigação inscrita no presente caderno de encargos e da qual resulte perda do interesse da AdN na prestação contratual.

19.2 O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao adjudicatário e não determina a repetição das prestações já realizadas, a menos que tal seja determinado pela AdN.

20 RESOLUÇÃO POR PARTE DO PRESTADOR DE SERVIÇOS

20.1 Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o adjudicatário pode resolver o

contrato quando:

- a) Qualquer montante que lhe seja devido esteja em dívida há mais de 6 (seis) meses;
- b) O montante em dívida exceda 20% do preço contratual, excluindo juros.

20.2 Nos casos previstos na alínea a) do n.º I, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada à AdN, que produz efeitos 30 (trinta) dias após a receção dessa declaração, salvo se esta última cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.

20.3 A resolução do contrato nos termos dos números anteriores não determina a repetição das prestações já realizadas pelo adjudicatário, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato, com exceção daquelas a que se refere o artigo 444.º do Código dos Contratos Públicos.

21 CAUÇÃO

21.1 Não aplicável.

22 INCUMPRIMENTO IMPUTÁVEL À ÁGUAS DO NORTE

22.1 Se a AdN praticar ou der causa a facto de onde resulte maior dificuldade na execução do contrato, com agravamento dos encargos respetivos, o adjudicatário tem direito à reposição do equilíbrio financeiro do contrato, nos termos e com os efeitos do disposto nos n.ºs 2 e 3 do artigo 282.º do CCP, que constitui disciplina do presente caderno de encargos.

22.2 Não se considera a organização dos giros para este efeito considerando que a reorganização é uma das obrigações do presente contrato, alínea o) do ponto 6..

23 RESPONSABILIDADES

O adjudicatário é responsável por todos os danos causados às e nas instalações da AdN, a título culposo ou objetivo, que resultem causalmente da sua prestação contratual, ficando constituído na obrigação de indemnizar, aplicando-se o disposto na alínea b), do n.º I, do artigo 296.º do CCP.

24 RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do Tribunal Administrativo e Fiscal de Mirandela, com expressa renúncia a qualquer outro.

25 DISPOSIÇÕES FINAIS

- 25.1** A AdN pode, a todo o tempo, e mediante mera notificação escrita ao adjudicatário, ceder a sua posição contratual.
- 25.2** A cessão e a subcontratação pelo adjudicatário carece de autorização prévia e escrita da AdN, nos termos do CCP.

26 COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES

- 26.1** Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto a notificações e comunicações entre as partes do contrato, estas devem ser redigidas, nos termos do CCP, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificados no contrato.
- 26.2** Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

27 CONTAGENS DOS PRAZOS

Os prazos previstos no contrato são contínuos, correndo sábados, domingos e dias feriados.

28 REGULAMENTO DE FORNECEDORES

O Regulamento para Fornecedores da Águas do Norte, S.A., disponível no site da AdN (http://www.adnorte.pt/downloads/file196_pt.pdf) deverá ser integralmente cumprido.

29 LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O contrato é regulado pela legislação portuguesa.

CADERNO DE ENCARGOS

CLÁUSULAS ESPECIAIS

30 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

- 30.1** Com a celebração do contrato, a AdN visa assegurar a leitura de contadores de água de forma eficiente, em conformidade com a legislação em vigor aplicável à(s) atividade(s) a desenvolver, assim como assegurar um conjunto de tarefas e serviços associados àqueles serviços de leitura, nomeadamente a correção de dados dos locais e verificação e registo de anomalias de funcionamento.
- 30.2** A recolha local de leituras de contadores visa obter por acesso direto aos equipamentos de medição e dentro da periodicidade estabelecida, a informação registada nos mesmos.

31 ZONAS GEOGRÁFICAS DE DISTRIBUIÇÃO DOS GIROS

- 31.1** A AdN tem atualmente aproximadamente 1.225 km² de área distribuída pelos 5 (cinco) concelhos da sua zona de influência, com cerca de 43.617 clientes com contador de água com uma frequência de leituras mensal ou bimestral, consoante solicitação efetuada pela entidade Adjudicante. Este número é indicativo, sendo expetável o aumento do mesmo, assim como dos giros de leitura ao longo da execução do presente contrato.
- 31.2** Os giros estão distribuídos por duas zonas geográficas, abrangendo cada uma os seguintes concelhos:
- a) **Zona A** – Amarante e Celorico de Basto;
Área: 482 Km²;
Nº Clientes (variável): 26.200;
 - b) **Zona B** – Arouca, Baião e Cinfães;
Área: 743 Km²;
Nº Clientes (variável): 15.302.
- 31.3** A frequência de leituras a observar será comunicada pela AdN.
- 31.4** Durante o período contratual esta frequência pode ser alterada pela AdN, sempre que necessário, devendo para tal ser efetuada comunicação ao prestador do serviço com 15 (quinze) dias de antecedência.

32 RECURSOS MATERIAIS

- 32.1** O prestador de serviço deve munir-se dos equipamentos de registos de leituras: PDAs / smart phones com câmara fotográfica, equipados com Windows Phone, v8.1 ou superior ou Android v 4.0 ou

superior e respetivo cartão SIM para comunicação de voz e dados.

- 32.2** O fornecimento e manutenção dos equipamentos para utilização nesta prestação de serviço, é da responsabilidade do prestador do serviço.
- 32.3** Cada equipamento de registo de leituras terá de possuir um cartão SIM para comunicação de voz e dados, sendo que o processo de aquisição e os custos de fornecimento e manutenção são da responsabilidade do prestador de serviço.
- 32.4** Os equipamentos em utilização nesta prestação de serviço terão que ser registados previamente na aplicação de mobilidade de leituras e serviços da AdN, pelo que o prestador deverá solicitar com a antecedência de 2 dias o seu registo.
- 32.5** A AdN fornecerá elementos de identificação presencial para os leitores que o adjudicatário tenha ao seu serviço, devendo obrigatoriamente ser utilizado sempre que os mesmos se encontrem ao serviço da AdN.
- 32.6** O prestador de serviço deverá assegurar o transporte necessário da equipa técnica de leituras, para e durante cada um dos agrupamentos de locais de leitura (giros diários).

33 RECURSOS HUMANOS / EQUIPA TÉCNICA DE LEITURA

- 33.1** Para o cumprimento das suas obrigações e salvaguarda das condições e qualidade de execução dos serviços objeto do presente contrato, o prestador de serviços obriga-se a afetar à prestação dos serviços, uma equipa técnica, composta por um mínimo de 11 (onze) elementos, contratualmente ligados ao prestador de serviços, para giros de periodicidade mensal.
- 33.2** O número de elementos referido no número anterior corresponde à equipa julgada mínima, necessária à execução dos serviços objeto do contrato, para giros de periodicidade mensal, podendo, no entanto, ser necessário afetar mais elementos, consoante as necessidades verificadas no decurso da execução do contrato.
- 33.3** A relação contratual entre o prestador de serviços e todos os meios e recursos humanos afetos à correta e eficaz execução do contrato – em todas as suas vertentes - é da exclusiva e inteira responsabilidade do mesmo.
- 33.4** A composição mínima da equipa afeta a esta prestação de serviços deverá ser a seguinte:
- a) 1 (um) Gestor de Contrato/Coordenador da Prestação de Serviços, o qual terá funções de supervisão dos Técnicos de Leitura dos Contadores a operar no terreno e interface com a entidade adjudicante, devendo ainda possuir, cumulativamente e no mínimo, as seguintes habilitações:
 - i) 12.º ano de escolaridade; e

ii) 2 (dois) anos de experiência profissional como supervisor/coordenador de equipas de prestação de serviços de leitura de contadores no âmbito das atividades desenvolvidas por empresas/entidades de água, eletricidade ou gás ou assistência técnica ao domicílio no âmbito das atividades desenvolvidas por empresas/entidades de água, eletricidade, gás ou telecomunicações.

b) No mínimo, 10 (dez) Técnicos de Leitura de Contadores, os quais realizarão os trabalhos de campo de leitura de contadores de clientes da AdN nas zonas geográficas identificadas na cláusula 32, devendo ainda possuir, cada um deles, cumulativamente, e no mínimo, as seguintes habilitações:

i) 9.º ano de escolaridade, e

ii) 1 (um) ano de experiência profissional em leitura de contadores no âmbito das atividades desenvolvidas por empresas/entidades de água, eletricidade ou gás ou assistência técnica ao domicílio no âmbito das atividades desenvolvidas por empresas/entidades de água, eletricidade, gás ou telecomunicações.

c) Poderão ser acrescentados outros técnicos considerados relevantes, integrantes do quadro de pessoal, nomeadamente, técnicos para desempenho de tarefas de backoffice.

d) Os elementos eventualmente propostos para substituição, do Gestor/Coordenador ou dos técnicos de leituras, deverão ter o mesmo nível de experiência, dos respetivos elementos efetivos.

33.5 Toda e qualquer alteração à equipa afeta à prestação dos serviços, ou eventual substituição de qualquer membro, carece de aprovação prévia da AdN, após análise do curriculum que deverá ser fornecido. Constitui requisito indispensável para que a AdN autorize a substituição de qualquer elemento da equipa técnica, que o(s) novo(s) técnico(s) detenha(m) qualificações e experiência profissional iguais ou superiores às do(s) técnico(s) a substituir.

33.6 A AdN pode obstar à substituição de técnicos quando entenda que o(s) novo(s) técnico(s) a afetar não atinge(m) os padrões desejados e/ou satisfaz(m) os objetivos, visão, estratégia e valores da AdN.

33.7 A AdN pode impor formalmente a substituição dos trabalhadores que não ofereçam garantia de aptidão técnica, ou vierem a revelar-se indisciplinados, conflituosos ou desrespeitadores dos regulamentos internos da AdN.

33.8 A AdN reserva-se o direito de a qualquer momento averiguar da aptidão técnica de qualquer colaborador do prestador de serviços.

33.9 Os colaboradores afetos aos serviços objeto do presente contrato deverão pautar a sua atividade por regras de conduta, apresentação e de relacionamento que nunca ponham em causa a imagem da AdN

e a segurança, privacidade e dignidade dos seus clientes.

- 33.10** Compete ao prestador de serviço garantir, em permanência, que a equipa técnica de leitura, se apresentem com vestuário adequado, devidamente identificados com o cartão personalizado, emitido pela AdN e um colete identificativo do serviço, com a seguinte descrição “Ao Serviço da Águas do Norte, S.A.”, o qual deverá ser fornecido pelo adjudicatário.

34 REGRAS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 34.1** As presentes regras têm como objetivo definir a atuação do leitor em termos operacionais, no que se refere também às questões da imagem, sua e da AdN, e aos aspetos comportamentais, na relação com o cliente. Trata-se de uma função de grande importância para a AdN, na medida em que permite determinar o consumo de água efetuado pelos clientes e considerado para efeitos de faturação. É imprescindível realizar um trabalho de qualidade, com o máximo de atenção para que haja rigor e fiabilidade na recolha de leituras e outros dados relevantes.

34.2 Relação com os clientes

Na relação com os clientes os leitores devem:

- a) Pautar a sua atividade por regras de conduta, de apresentação e de relacionamento, que nunca ponham em causa a imagem da AdN, assim como a segurança e privacidade dos clientes;
- b) Em termos de vestuário e apresentação é necessário ter presente as diversas sensibilidades dos clientes a visitar, transpondo para estes uma imagem de confiança, nunca esquecendo que a sua imagem deve dignificar a imagem da AdN. Os leitores têm de possuir vestuário que identifique que estão ao serviço da AdN, nos termos definidos na cláusula 34.10;
- c) Ao tocar às campainhas ou bater às portas o leitor deverá aguardar um tempo razoável para que possa ser atendido, uma vez que há zonas do itinerário, com população muito envelhecida. Alerta-se que há pessoas idosas com dificuldade de movimentos que demoram mais tempo a chegar à porta. Do mesmo modo há habitações onde a distância entre as divisões e a entrada são muito grandes;
- d) É importante aguardar mais algum tempo e fazer a leitura para se conseguir um índice de realização de leituras elevado, evitando assim que estes contadores fiquem sem ser lidos durante um período de tempo alargado, com todas as implicações negativas que tem para o cliente, para a AdN e para a entidade prestadora de serviços;
- e) Nos prédios onde haja porteiro(a) é aconselhável que se dirijam a ele(a) inicialmente, visto ser usual possuírem as chaves de acesso a diversos locais;
- f) Mesmo que alguém informe que determinado cliente não está em casa, o leitor deve, evitando fazê-lo na presença de quem prestou a informação, tentar tocar à porta pois, por outra entrada ou sem o conhecimento de quem deu a informação, alguém poderá ter entretanto chegado à residência
- g) Ao leitor é vedado entrar sozinho em casa do cliente. Quando uma chave estiver na posse da porteira

ou de uma vizinha, só deve efetuar a leitura se estiver acompanhado. Se o acompanhamento não for possível não deve ser efetuada a leitura, anotando-se a ocorrência e o motivo na aplicação informática de leituras;

- h) Quando, ao tentar bater a uma porta, se constate que esta se encontra aberta, sem ninguém para atender o leitor, este não deve entrar. Antes de abandonar o local, o leitor deve tentar avisar os vizinhos ou a porteira e inscrever a anomalia nas anotações do local;
- i) Se, ao tocar à campainha ou bater à porta, verificar que no local apenas se encontram crianças, deverá solicitar a presença de um vizinho ou da porteira. Se tal acompanhamento não for possível não se efetua a leitura, anotando-se a ocorrência nas situações de erro com o código 05 Impedido (menores), para justificar a inexistência de leitura;
- j) Para evitar reclamações e, dada a importância desta tarefa, o leitor deverá promover todos os esforços para ler corretamente todos os contadores. Se entretanto já se encontrar noutra piso do prédio, quando o cliente abrir a porta, tem de ler o contador antes de abandonar o prédio;
- k) Do mesmo modo depois de ter saído do prédio, se regressar um cliente que estava ausente na hora da visita e lhe peça para voltar atrás para efetuar a sua leitura, deverá satisfazer esse pedido;
- l) O leitor não deve dar esclarecimentos nem informações sobre assuntos ou procedimentos da AdN, devendo encaminhar para os canais de atendimento disponíveis por exemplo na fatura da água.

34.3 Organização dos giros de leituras

Os giros de leituras terão a seguinte organização:

- a) A AdN tem o processo de leitura distribuído por giros diários com uma média de, aproximadamente, 230 locais de consumo dia, sendo que o número de locais de consumo por giro pode variar entre 60 e 400, aproximadamente;
- b) Os giros são atribuídos pela AdN diariamente, com antecedência mínima face à data de execução do giro de 1 (um) dia útil, podendo em casos excecionais o fornecimento ser em papel (uma listagem por giro);
- c) No final de cada dia, a listagem (caso seja papel) tem que ser entregue nos locais indicados pela AdN;
- d) O carregamento dos giros para os equipamentos referidos no ponto 33, é estabelecida através de comunicação de dados, que ativa um processo de sincronização de informação entre o equipamento e a aplicação da AdN;
- e) Caso seja detetada alguma dificuldade técnica na sincronização de informação dos giros esta deve ser comunicada de imediato à AdN, caso tal ocorra no fecho do giro ao final do dia, o adjudicatário é obrigado a contactar a AdN até as 9:30 horas do dia útil seguinte, no sentido de se encontrar a melhor forma de proceder à entrega dos ficheiros.
- f) Nos giros de leitura estão inseridos os locais a visitar, ou seja, o conjunto dos contadores a ler, organizados numa lógica de localização geográfica otimizada. Estão também contempladas diversas

informações sobre cada um dos clientes a visitar, nomeadamente: nome, morada, número de polícia, código de cliente, código de local, número, marca e calibre do contador, última leitura que serviu de base à faturação, média de consumo.

- g) Com frequência mínima de 2 (duas) vezes por dia, a meio e no fim do dia, deverão efetuar a sincronização dos dados dos giros, para que a informação seja salvaguardada com a frequência mínima desejável.

34.4 Instruções de leitura

Os serviços de leituras dos contadores devem respeitar as seguintes normas:

- a) Os leitores devem visitar todos os locais inscritos nos giros, mesmo que estes constem com indicação de água fechada, locais vagos sem cliente inscrito ou com contador retirado. Nos locais onde não conste cliente inscrito mas exista contador deverá ser efetuada leitura e dado conhecimento do facto à AdN;
- b) Nos locais em situação “vago” ou “contador retirado” deverá ser verificado se a água está aberta ou fechada e o local habitado ou desabitado, registando eventuais anomalias nas anotações do local da aplicação informática de leituras, para que a AdN possa ter conhecimento e tome medidas corretivas.
- c) Devem também visitar os locais que, embora não registados nos giros, e desde que fiquem dentro do itinerário, lhe suscitem suspeitas. Tal procedimento permite detetar situações de abastecimentos irregulares e fraudulentos devendo as mesmas ser registadas nas anotações dos locais ou dos giros.

34.5 Durante a execução do giro, além das leituras, é obrigação do adjudicatário proceder à correção de dados dos locais e clientes visitados (caso verifique erros ou a solicitação dos clientes), verificar anomalias de funcionamento, nomeadamente contadores parados, contadores violados, ligações indevidas de água e saneamento, perdas de água e outras anomalias devidamente identificadas pela AdN. Estas ocorrências e anomalias deverão ser registadas no equipamento de registo de leituras.

34.6 Os técnicos de leituras devem ainda:

- a) Fazer o registo das leituras nos equipamentos, bem como de informações adicionais dos locais a visitar;
- b) Fazer o registo das justificações de inexistência de leituras nos equipamentos;
- c) Fazer o registo das justificações de erro ou desvio de média das leituras nos equipamentos;
- d) Fazer o registo de avaria do contador ou necessidade de substituição;
- e) Fazer o registo de situações anómalas detetadas em locais a visitar, ou em infraestruturas da AdNorte, nos equipamentos.

34.7 O prestador de serviço deverá fazer a articulação apropriada com a AdN, do circuito de receção e controlo dos locais a visitar para a realização das leituras, bem como do cumprimento de regras e

procedimentos estabelecidos.

- 34.8** O prestador de serviço deverá assegurar a transmissão de dados, entre ele e a AdN, através da Internet ou linha telefónica dedicada de acordo com as regras definidas pela AdN neste Caderno de Encargos.
- 34.9** Nos contadores colocados em nichos fechados à chave, os Técnicos de Leitura de Contadores devem diligenciar para que seja o possuidor da chave a abri-los. Terá, no entanto, em consideração casos de pessoas idosas, deficientes ou outros, para quem se pode ter a delicadeza da ajuda. Nos nichos fechados à chave, mas com fechadura universal, tipo “chave triangular”, os Técnicos de Leitura de Contadores não necessitarão de solicitar a respetiva chave, pois devem andar sempre munidos deste tipo de chaves.
- 34.10** Quando os Técnicos de Leitura de Contadores verificarem que a casa está desabitada, executarão o serviço e participarão a ocorrência na aplicação.
- 34.11** Os Técnicos de Leitura de Contadores deverão, de imediato, registar na aplicação, o consumo fraudulento, quando este for detetado no local, no prédio ou na rua.
- 34.12** Sempre que não tiver acesso para a realização da leitura, deverá justificar qual o motivo do não acesso, utilizando para isso a listagem de códigos definidos pela AdN.
- 34.13** Sempre que a leitura registada originar um alerta para desvio da média de consumo, os Técnicos de Leitura de Contadores deverão confirmar a leitura e justificar o desvio, utilizando para isso a listagem de códigos definidos pela AdN.
- 34.14** Sempre que o contador apresentar sinais de avaria, viciação ou estiver parado, os Técnicos de Leitura de Contadores deverão registar a anomalia do contador, utilizando para isso a listagem de códigos definidos pela AdN e agendar com o Cliente a data e período horário de substituição do mesmo.
- 34.15** Os locais sem Cliente com contador e sem Cliente sem contador têm de ser visitados, os primeiros para obtenção de leitura e ambos para garantia de que não existem consumos ilícitos.
- 34.16** Quando detetar que um contador está mal enquadrado num giro e para que possa ser incluído no giro correto ou que não esteja na sequência correta, deve indicar esse facto na aplicação, para que a AdN possa proceder à devida correção
- 34.17** É de extrema importância inserir informações especiais de leitura para facilitar futuras leituras. Também é possível modificar a informação de localização do contador, assim como colocar coordenadas geográficas.
- 34.18** As visitas aos locais de abastecimento, quando aplicável a modalidade de “aviso prévio de leitura” deverão ser efetuadas de acordo com os horários previamente estabelecidos e constantes do aviso de leitura que deverá ser afixado com, pelo menos, dois dias de antecedência. Na colocação dos avisos deverá haver o cuidado de colocar os mesmos em local visível na porta do prédio. Quando uma porta aparentar estar em mau estado, o aviso deve ser colocado na ombreira da porta. No caso das vivendas,

os avisos devem ser deixados preferencialmente nas caixas de correio.

- 34.19** Nos estabelecimentos comerciais/industriais as visitas serão feitas dentro do horário de funcionamento de cada um dos estabelecimentos, devendo o leitor adaptar o itinerário a esta circunstância. É conveniente que registre na aplicação os horários de funcionamento dos estabelecimentos quando estes não se encontrarem ainda registados ou tenham sofrido alterações face ao que se encontra inscrito.
- 34.20** Em casos de estabelecimentos comerciais que funcionam apenas à noite, como é o caso de bares e discotecas, o leitor deve inscrever/atualizar esta informação diretamente na aplicação.
- 34.21** Em relação a lojas fechadas, mesmo que se encontrem protegidas com cadeados ou entaipadas, o leitor deverá também certificar-se de que não se encontra realmente ninguém no local, pois pode existir outra entrada e estar alguém no seu interior, permitindo assim que se efetue a leitura do contador.
- 34.22** Quando um cliente informar não se tratar do contratante inscrito, ou o leitor disso se aperceber pela consulta no terminal portátil, deve participar a ocorrência nas anotações do local de modo a que a AdN possa analisar e atualizar esta situação contratual.
- 34.23** Caso o leitor detete que o tipo de utilização do local está mal classificado (ex. restaurante classificado como habitacional), deve registar como nota na aplicação.
- 34.24** Quando, na visita a um local de consumo, verificar que a casa se encontra desabitada, por abandono ou falecimento do contratante, deverá registar essa informação nas anotações do local.

34.25 Colocação de avisos de visita para leitura

Ficará a cargo de cada um dos Técnicos de Leitura de Contadores a colocação de avisos de leitura nas portas dos locais a visitar, em contadores cuja localização seja “Interno”, “Patamar” ou “Serviço”.

No âmbito da execução do presente contrato, os avisos de leitura deverão ser colocados 2 (dois) a 3 (três) dias úteis antes da data de realização das leituras (em cada aviso de leitura deverá constar a data e o período de horário de visita estipulados pela AdN).

35 TIPIFICAÇÃO DOS CÓDIGOS DE JUSTIFICAÇÃO NA ATIVIDADE DE LEITURAS

35.1 Justificação para inexistência de leitura

Código - 01 Fechado (sem necessidade de leitura)

Código - 02 Fechado (com necessidade de leitura)

Código – 03 Impedido (sem necessidade de leitura)

Código - 04 Impedido (com necessidade de leitura)

Código - 05 Impedido (menores)

Código - 06 Cliente recusou acesso

Código - 07 Local demolido ou já inexistente

Código 01 - Fechado (sem necessidade de leitura)

(Para clientes com média inferior a 150 m³/mês)

- Contadores Internos - locais fechados (residências, escolas, etc.)
- Contadores Externos - nichos fechados à chave ou com cadeados assim como obras fechadas ou sem gente que dê acesso.

Código 02 - Fechado (com necessidade de leitura)

(Para clientes com média superior a 150 m³/mês)

- Contadores internos - locais fechados (residências, escolas, etc.)
- Contadores externos - nichos fechados à chave ou com cadeados assim como obras fechadas ou sem gente que dê acesso.

Código 03 - Impedido (sem necessidade de leitura)

(Para clientes com média inferior a 150 m³/mês)

- Contadores internos – temos acesso ao local de consumo, mas existe algo a impedir o acesso ao contador (móveis, máquinas, etc.);
- Contadores externos - entulho junto ao contador, carro em cima da tampa do contador, etc.

Código 04 - Impedido (com necessidade de leitura)

(Para Clientes com média superior a 150 m³/mês)

- Contadores internos - há acesso ao local de consumo, mas existe algo a impedir o acesso ao contador (móveis, máquinas, etc.);
- Contadores externos - Entulho junto ao contador, carro em cima da tampa do contador, etc.

Código 05 - Impedido (menores)

- Completamente proibida a entrada em locais em que apenas estejam menores.
- Nestas situações, dever-se-á contactar alguém (vizinho) para dar conhecimento da razão pela qual não se realizou a leitura.

Código 06 - Cliente recusou acesso

Situações em que, ostensivamente, o cliente impediu o acesso à leitura (não deixou entrar).

Código 07 - Local demolido ou já inexistente

- Prédios demolidos ou derrocados devem ser incluídos neste código.

- Locais em que somente após obras de grande envergadura poderão ser novamente habitados.

Nota: Da utilização deste código serão dadas instruções para fecho de água ao prédio e, se possível, retirada dos contadores. Eventualmente, serão anulados definitivamente estes locais.

35.2 Erro ou desvio de média Justificação para inexistência de leitura

Código - 10 Mais gastos definitivamente

Código - 11 Mais gastos temporariamente

Código - 12 Mais gastos (roturas/desvedações)

Código - 13 Mais gastos (regas/piscinas/outros)

Código - 14 Casa desabitada

Código - 15 Menos gastos definitivamente

Código - 16 Menos gastos temporariamente

Código - 17 Cliente/contador novo

Código - 18 Sem justificação – cliente ausente

Código - 19 Leitura certa

A justificação dos desvios de média diz respeito ao espaço temporal entre a última leitura efetuada e a leitura atual, bem como à previsão do que poderá acontecer nos próximos meses, até à execução de nova leitura.

Assim, caracterizamos os referidos códigos com os seguintes exemplos:

Código 10 - Mais gastos definitivamente

Exemplos:

- Eram (x) pessoas e passaram a habitar mais pessoas;
- Adquiriram máquinas (louça, roupa) que até então não possuíam;
- Novo cliente no local com mais gastos do que o anterior;
- Construção de nova rede de rega para jardim (vivendas);
- Piscina nova construída.

Código 11 - Mais gastos temporariamente

Relaciona-se com o período entre a última leitura e a atual, ou seja, existiu um consumo exceccionalmente superior ao normal, mas voltou, ou vai voltar brevemente aos parâmetros normais.

(Caso esta anomalia termine passado um ou dois meses, deverá ser indicado nas anotações do local até quando se prevê essa situação).

Exemplos:

- Houve mais pessoas em casa, mas já foram embora, ou irão brevemente;
- Existiram obras no local (mais gastos), mas já terminaram, ou terminarão brevemente;

- Local que é normalmente pouco habitado, ou mesmo desabitado e que ocasionalmente está ocupado algum tempo;
- Variações sazonais ou pontuais decorrentes da tipologia do consumo mas não relacionadas com regas.

Código 12 - Mais gastos (roturas/desvedações)

Quando o local tem ou teve roturas.

Exemplos:

- Desvedação do autoclismo;
- Torneiras a verter;
- Canalizações rotas.

É obrigatório o leitor caracterizar o mecanismo que está a provocar os gastos de água superiores.

Código 13 - Mais gastos (regas/piscinas/outros)

Exemplos:

- Código normalmente utilizado em zonas ajardinadas (Câmaras Municipais, Juntas Freguesia) ou locais com jardins e ou piscinas;
- Locais com obras ainda prolongadas;
- Locais de obra com picos de consumo (enchimento de placas, etc.).

Código 14 - Casa desabitada

Código muito importante, pouco usado pelos leitores, que às vezes o substituem por outros.

Exemplo:

- Casa totalmente desabitada por tempo indeterminado;
- Casa apenas habitada ocasionalmente;
- Emigrantes;
- Cliente a habitar normalmente noutro local;
- Idosos que passam quase a totalidade do tempo em lares ou em casa de familiares.

Código 15 - Menos gastos definitivamente

Exemplos:

- Eram (x) pessoas e passaram a habitar menos pessoas;
- Deixaram de utilizar máquinas (louça, roupa) que até então possuíam;
- Novo Cliente no local com menos gastos que o anterior;
- Recurso a equipamentos que poupam água.

Código 16 - Menos gastos temporariamente

Relaciona-se com o período entre a última leitura e a atual, ou seja, existiu um consumo exceccionalmente inferior ao normal, mas voltou ou vai voltar brevemente aos parâmetros normais.

(Caso esta anomalia termine passado um ou dois meses, deverá ser indicado nas anotações até quando se prevê essa situação).

Exemplo:

- Houve menos pessoas em casa, mas já voltaram ou voltarão brevemente;
- Local que é normalmente habitado, e que ocasionalmente esteve desocupado algum tempo;
- Máquinas (louça/roupa, etc.) avariadas, mas já reparadas, ou em vias de reparação.

Código 17 - Cliente/contador novo

Utiliza-se este código quando estamos no local certo e o nº do contador não condiz com o nº de contador constante na aplicação de leituras, sabendo que houve substituição ou colocação de contador no local recentemente. Da mesma forma, este código é utilizado quando existe novo cliente no local (contrato recente), e na aplicação de leituras consta como vago ou retirado;

Nota: Os giros são carregados alguns dias antes de irem para a rua, e nesse espaço de tempo poderão ocorrer substituições de contadores ou novos contratos de clientes.

Código 18 - Sem justificação - cliente ausente

Só se utiliza este código nos contadores internos e nas seguintes situações:

- Quando o cliente nos atende e não nos sabe dar qualquer explicação sobre o desvio de média, após termos verificado que não há roturas, erro de leitura, contador parado ou avariado;
- Quando quem nos atende não é o cliente (porteira, vizinha, empregada, etc.) e não nos souber dar qualquer explicação.

Código 19 - Leitura certa

Código utilizado nas seguintes situações:

- Contadores externos - para as quais não conseguimos obter qualquer informação justificativa do desvio de média;
- Contadores internos - contador parado (quando se abre a água e o contador não anda) ou contador avariado (quando se abre a água e o contador anda, pára e volta a andar).
- Se houve erro de leitura anterior.

35.3 Motivos para a substituição do contador

Código - 20 Contador parado/avariado

Código - 21 Contador suspeito

Código - 22 Contador desvedado/roto/conveniência de serviço

Código - 23 Contador com vidro suado

Código - 24 Contador danificado

Código - 25 Contador colocado ao contrário

Código 20 - Contador parado/avariado

Na situação de parado basta inserir o código respetivo após confirmação com a abertura de torneiras na distribuição. Na situação de avariado, deverá ser indicada qual a avaria nas anotações do local (ex. contador anda para a frente e para trás, ponteiro preso, etc.).

Código 21 - Contador suspeito

Para contadores no exterior, em que temos informação que o local é habitualmente utilizado e não foi registado consumo, ou se verificou muito pouco consumo entre a última leitura e a atual, relativamente à média atribuída a esse cliente.

Código 22 - Contador desvedado/roto/conveniência de serviço

Nas situações de contador desvedado ou roto deverá ser agendada deslocação com o cliente indicando data e horário diretamente na aplicação. Na situação de conveniência de serviço deverá ser indicada o motivo nas anotações do local.

Código 23 - Contador com vidro suado

Este código só deverá ser utilizado se este facto for impeditivo de realizar a leitura.

Código 24 - Contador danificado

Para além da inserção do código deverá ser indicado o motivo nas anotações do local (ex. tampa partida, vidro partido, mostrador solto, mostrador viciado, etc.).

Código 25 - Contador colocado ao contrário

Sempre que se verificar que o sentido da seta existente no contador está no sentido inverso ao do abastecimento. Normalmente a verificação desta situação é sustentada por uma leitura inferior à última.

35.4 Situações anómalas

Código - 30 C/ cliente - C/ contador - água aberta indevidamente

Código - 31 C/ cliente - S/ contador - com consumo

Código - 32 S/ cliente - C/ contador - água aberta indevidamente

Código - 33 S/ cliente - S/ contador - com consumo

Código - 34 Contador desaparecido - água fechada

Código - 35 Contador desligado

Código - 36 Contador deslocado

Código - 37 Alteração de encanamento - sem conhecimento da AdNorte

Código - 38 Ligação antes do contador

Código - 39 Selo do contador partido
Código - 40 Selo do serviço de incêndio partido
Código - 41 Selo de torneira de passagem partido
Código - 42 Reparar boca-de-incêndio
Código - 43 Reparar canalizações
Código - 44 Reparar torneira de escada
Código - 45 Reparar torneira de segurança
Código - 46 Reparar torneira de serviço
Código - 47 União desvedada
Código - 48 Consumidor diferente de cliente
Código - 50 Leitura fornecida pelo cliente

Código 30 - Com cliente - com contador – água aberta indevidamente

- Para situações em que a indicação que temos é que esse Cliente tem a água fechada.

Código 31 - Com cliente - Sem contador - com consumo

- Típica situação em que existe contrato de abastecimento, mas o contador desapareceu, e está a ser abastecido através de *bypass*.

Código 32 - Sem cliente - com contador – água aberta indevidamente

- Não existe contrato de abastecimento para esse local, mas a água foi aberta abusivamente (vagos).

Código 33 - Sem cliente - sem contador - com consumo

- Não existe contrato de abastecimento para esse local, nem contador, mas está a ser abastecido através de *bypass*.

Código 34 - Contador desaparecido – água fechada

- Contrariamente ao código 31, o contador desapareceu, mas a água encontra-se fechada.

Código 35 - Contador desligado

- Este código deve ser utilizado sempre que o contador se encontra desligado da canalização, mas temos acesso ao mesmo para realização da leitura.

Exemplo: obras em canalizações em que para o efeito, desligaram o contador da canalização.

Código 36 - Contador deslocado

- Deverá ser inserido este código quando temos a garantia que o contador se encontrava noutra local da canalização que não a agora observado.

Código 37 - Alteração de encaimento - sem conhecimento da AdN

- Quando deparamos com alterações ao traçado inicial da canalização e o cliente não consegue comprovar que solicitou autorização à AdN para o efeito.

Código 38 - Ligação antes do contador

- Sempre que se verifique desvio da canalização antes do contador por mangueiras ou “tês” na canalização.

Código 39 - Selo do contador partido

Código 40 - Selo do serviço de incêndio partido

Código 41 - Selo de torneira de passagem partido

- Quando se verificarem estas situações deverão ser indicados os códigos respetivos.

Código 42 - Reparar boca-de-incêndio (BI's)

- Quando são detetadas roturas nas BI's dos edifícios.

Código 43 - Reparar canalizações

Código 44 - Reparar torneira de escada

Código 45 - Reparar torneira de segurança

Código 46 - Reparar torneira de serviço

Código 47 - União desvedada

Estas situações (códigos 43 a 47) carecem de agendamento de data de realização com o cliente. Por este motivo, só deverão ser assinaladas nestas circunstâncias. Sugere-se que se convide o cliente a contactar o nosso serviço de atendimento, onde será esclarecido das datas de realização e dos eventuais valores a pagar.

Código 48 - Consumidor diferente de cliente

- Quando o consumidor no local não tem contrato de abastecimento com a AdN, estando a consumir em nome do anterior locatário, o qual não rescindiu o contrato.

Código 50 – Leitura fornecida pelo cliente

- Este código é utilizado sempre que o cliente deixa a leitura na porta, ou em local visível.

36 FISCALIZAÇÕES DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

36.1 As ações de fiscalização e controlo da AdN, em nada diminuem a responsabilidade do prestador de serviços pela boa execução dos mesmos, salvo naquilo que for expressamente determinado pelos Serviços da AdN contrariando o parecer do adjudicatário, determinação que, para o efeito, só poderá

ser invocada quando tenha sido efetuada por escrito.

- 36.2** A fiscalização da AdN incidirá sobre as condições da execução do serviço, a oportunidade de deslocação a casa do Cliente no período requerido, o grau de satisfação do Cliente pela forma como foi contactado e como aceitou a presença dos técnicos do adjudicatário, designadamente, quanto à sua apresentação, comportamento e civismo.
- 36.3** Será também apreciada a qualidade da informação adicional à execução do serviço, prestada aos Clientes e à AdN.
- 36.4** Dos resultados dessa fiscalização a AdN dará conhecimento ao prestador de serviços, reservando-se o direito de omitir a identidade dos Clientes e a sua residência.
- 36.5** Os Técnicos de Leitura de Contadores poderão ser permanentemente acompanhados no trabalho de campo, por um ou mais elementos da AdN.

37 RECLAMAÇÕES DO CLIENTE

- 37.1** As reclamações dos Clientes sobre serviço deficiente ou sobre danos durante a execução do serviço, ou surgidos posteriormente, serão encaminhadas, de imediato, para o prestador do serviço que deverá resolver as causas da reclamação e assumir os encargos respetivos e a responsabilidade pelos danos (patrimoniais ou extrapatrimoniais) provocados, enviando, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, à AdN, relatório sobre a situação, onde se refira as medidas que foram adotadas.
- 37.2** As reclamações de serviços executados pelo adjudicatário serão, por norma, resolvidas pelo prestador do serviço.
- 37.3** Eventuais deslocações da AdN aos locais das reclamações, para resolução excecional das mesmas, constituirão sempre encargo do adjudicatário e terão uma penalização igual ao dobro do valor do trabalho realizado inadequadamente pelo prestador do serviço.

38 OCORRÊNCIAS DURANTE A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 38.1** É da responsabilidade do prestador de serviços a resolução de ocorrências/danos que ocorram durante a realização do serviço, da forma mais rápida e eficaz, por forma a repor a normalidade sem quaisquer encargos para o Cliente. A AdN deverá ser de imediato avisada.
- 38.2** Destas avarias não pode resultar qualquer deficiência no abastecimento do Cliente, a não ser durante o espaço de tempo estritamente necessário para a reparação da ocorrência.
- 38.3** Eventuais danos emergentes ou consequência destas avarias são da inteira responsabilidade do prestador de serviços, que os deve assumir imediatamente perante os lesados.