

Termos e Condições de acesso ao Balcão Digital

A **Fagar, Gestão de Águas e Resíduos, E.M.**, doravante designada **FAGAR**, é uma empresa municipal que tem como objeto a exploração das atividades de interesse geral de construção de redes de águas e de esgotos, de gestão, exploração, manutenção e conservação dos sistemas públicos de distribuição de água para consumo público, de recolha e rejeição de águas residuais domésticas e pluviais, de recolha e transporte de resíduos sólidos urbanos e de higiene e limpeza pública.

A **FAGAR** disponibiliza gratuitamente o acesso e utilização do balcão digital, no qual é possível ao utilizador a consulta de contratos ativos, a consulta de faturas em formato digital emitidas a partir da data de registo do utilizador, a consulta de consumos, e a solicitação de serviços como exemplo a formalização de novo contrato, o envio da leitura do contador, requerer orçamento de ramal, limpeza de fossa, desligação de contador, pedido de recolha e adesão ao débito direto.

O acesso ao Balcão digital está sujeito aos presentes termos e condições e bem assim à política de privacidade, bem como pressupõe o consentimento prévio e informado do utilizador entendido como - cliente com contrato de fornecimento de água e drenagem e tratamento de águas residuais celebrado com a **FAGAR**.

1. Objeto

De acordo com a atividade O Balcão Digital permite o acesso às seguintes funcionalidades:

- Consulta de contratos ativos.

- Consulta de faturas em formato digital emitidas a partir da data de registo do utilizador.
- Consulta de consumos.
- Solicitação de serviços (novo contrato, comunicação de leitura do contador, orçamento de ramal, limpeza de fossa, deligação de contador, pedido de recolha, adesão ao débito direto).

2. Condições Gerais de acesso e utilização

- I.** A utilização do balcão digital é gratuita.
- II.** O acesso às funcionalidades do Balcão Digital carece de registo prévio.
- III.** O registo é realizado no Balcão Digital, com a introdução do primeiro e último nome ou da denominação social, do correio eletrónico do utilizador, número do cartão de cidadão, código ou códigos de utilizador, morada do domicílio fiscal e contacto telefónico e aceitação dos termos e condições.
- IV.** A adesão ao Balcão Digital depende de validação, efetuada através do envio de uma ligação para o correio eletrónico registado no formulário de adesão e de criação de uma chave de acesso.
- V.** No momento de um novo registo no Balcão Digital, o utilizador dá o consentimento para a adesão à fatura digital a todos os contratos inseridos no formulário de registo.
- VI.** O utilizador pode, em qualquer momento, exercer os direitos como titular de dados de acordo e nos termos da política de privacidade e das normas legais e regulamentares aplicáveis em matéria de proteção de dados.
- VII.** A identificação do utilizador para acesso aos serviços do Balcão Digital processa-se através do endereço de correio eletrónico e da chave de acesso, ambos definidos pelo utilizador no momento do registo.

- VIII.** O acesso fica suspenso temporariamente, por um período de tempo de 24 horas, sempre que o utilizador efetue consecutivamente cinco chaves de acesso incorretas.
- IX.** Havendo lugar ao bloqueio temporário, o utilizador pode solicitar uma nova chave de acesso.
- X.** O utilizador obriga-se a manter a confidencialidade da chave de acesso e a prevenir o seu uso abusivo por parte de terceiros, assumindo a total responsabilidade derivada da utilização dos serviços por terceiros.
- XI.** As consultas de dados e informação efetuadas no âmbito dos serviços disponibilizados através do Balcão Digital presumem-se efetuadas pelo utilizador, declinando a **FAGAR** qualquer responsabilidade decorrente da utilização abusiva ou fraudulenta das informações obtidas.
- XII.** A **FAGAR** não se responsabiliza pelos riscos associados à utilização dos serviços através de ligações inseguras, erros de transmissão, deficiências técnicas ou interferências que ocorram nos sistemas de comunicação e redes informáticas externas.
- XIII.** Para acesso às funcionalidades o utilizador deverá cumprir as regras de acesso e utilização.
- XIV.** Os elementos e informações transmitidos pelo utilizador à **FAGAR**, através dos meios disponibilizados pelos serviços, gozarão de plenos efeitos jurídicos, equivalendo a autenticação do utilizador para aceder aos serviços a assinatura para cumprimento das obrigações assumidas por esta via.
- XV.** O utilizador fica obrigado a prestar toda a colaboração à **FAGAR**, para deteção de fraudes e irregularidades na utilização das funcionalidades do Balcão Digital, e bem assim a reportar quaisquer condutas fraudulentas de terceiros ou tentativa de manipulação de dados de que tenha conhecimento, suportando o utilizador quaisquer prejuízos pelo

incumprimento das suas obrigações estabelecidas nos presentes termos e condições.

3. Reserva de direitos

- I. A **FAGAR** reserva-se ao direito de alterar as funcionalidades dos serviços, bem como suspender ou fazer cessar o acesso aos serviços ou solicitar a confirmação de qualquer elemento fornecido pelo utilizador.
- II. A **FAGAR**, reserva-se ao direito de só permitir o acesso aos serviços ao utilizador que seja titular do contrato.
- III. A **FAGAR** reserva-se ao direito de alterar as presentes condições gerais de adesão, considerando que as alterações estão aceites pelo utilizador desde que este, após lhe ter sido remetida a respetiva comunicação, manifeste o seu consentimento e continue a utilizar os serviços.
- IV. A **FAGAR** reserva-se o direito de conservar dados recolhidos sob autorização legal, pelo período necessário ao exercício dos respetivos direitos ou ao cumprimento de obrigações legais a que esteja sujeita.
- V. A **FAGAR** reserva-se o direito de conservar dados recolhidos sob autorização legal, pelo período necessário ao exercício dos respetivos direitos ou ao cumprimento de obrigações legais a que esteja sujeita.
- VI. A **FAGAR** não se responsabiliza pela permanente disponibilização dos serviços disponíveis no Balcão Digital podendo estes estar sujeito a anomalias ou a sobrecargas do sistema informático.
- VII. A **FAGAR** reserva-se no direito de alterar ou bloquear conta do utilizador quando esteja em causa a segurança do serviço, a suspeita de utilização não autorizada ou fraudulenta, por imposição legal, regulamentar ou judicial ou da entidade reguladora e para

manutenção, assistência, atualização, sem que possa ser responsabilizada.

4. Proteção de Dados

- I. O responsável pelo tratamento de dados é o Conselho de Administração da FAGAR.
- II. O encarregado de proteção de dados poderá ser contactado através do correio eletrónico: epd@fagar.pt.
- III. A legitimidade do tratamento encontra-se fundamentada nos termos do disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 6 do RGPD.
- IV. A **FAGAR** procede ao tratamento dos dados pessoais do utilizador necessários para o acesso e registo no Balcão Digital, nomeadamente, para o exercício das funcionalidades descritas no objeto, para identificar e comunicar com o cliente, bem como para a elaboração de questionários de satisfação e divulgação de iniciativas e eventos promovidos pela **FAGAR** ou pelo **Município de Faro**, os quais poderão ser objeto de tratamento autonomizado e não autonomizado para efeitos de acesso ao Balcão Digital.
- V. A **FAGAR** adota as medidas técnicas e organizativas adequadas para proteger a privacidade dos dados pessoais e o exercício dos direitos dos utilizadores dos serviços nos termos da política de privacidade e das normas legais e regulamentares aplicáveis em matéria de proteção de dados.
- VI. Os dados pessoais são tratados de acordo com o consentimento informado do utilizador, expresso através da validação de uma opção no Balcão Digital, sendo conservados pela **FAGAR** apenas durante o

período necessário para a finalidade a que se destinam ou para o cumprimento de obrigações legais da **FAGAR**.

- VII.** O utilizador tem o direito de acesso, retificação, oposição, apagamento, limitação e portabilidade dos seus dados pessoais, bem como apresentar reclamações em matéria de proteção de dados à CNPD, podendo estes ser exercidos nos termos da política de privacidade.

5. Propriedade intelectual

- I.** Os direitos de propriedade intelectual, dos conteúdos disponibilizados no Balcão Digital, pertencem à FAGAR não sendo permitida a sua reprodução, total ou parcial sem autorização expressa da FAGAR.

6. Vigência

- I.** Os presentes Termos e Condições vigoram por tempo indeterminado.
- II.** O cliente pode revogar a qualquer momento a adesão ao Balcão Digital, bastando para tal cancelar o seu registo na sua Conta de Utilizador.

7. Reclamações e comunicações

- I.** O utilizador pode apresentar reclamações através do livro de reclamações disponível na Loja do Cidadão, através dos serviços disponibilizados no Balcão Digital, ou na entidade Reguladora ERSAR.