

## REGULAMENTO DO SERVIÇO



### 1. Objeto

O presente Regulamento estabelece as regras a que deve obedecer a disponibilização do serviço **waterbeep**<sup>®</sup> da EPAL.

### 2. Âmbito

O serviço **waterbeep**<sup>®</sup> é disponibilizado a todos os Clientes da EPAL, independentemente do segmento a que pertençam (doméstico ou não doméstico) e ainda a Clientes Municipais da EPAL e da AdVT, bem como a outros Municípios em Portugal e no estrangeiro.

### 3. Serviço **waterbeep**<sup>®</sup>

O serviço **waterbeep**<sup>®</sup> é um serviço disponibilizado pela EPAL com o objetivo de incentivar o uso eficiente da água através da consciencialização e informação do cliente sobre os seus consumos, acompanhando a sua evolução de forma mais rigorosa.

O serviço **waterbeep**<sup>®</sup> permite, através de alertas, sinalizar situações de utilização de água fora do padrão habitual e ainda possíveis fugas de água ou roturas.

### 4. Modalidades do **waterbeep**<sup>®</sup>

O serviço **waterbeep**<sup>®</sup> apresenta-se em cinco modalidades (home, plus, pro, premium e local), podendo qualquer delas ser disponibilizada aos clientes interessados, que podem optar pela que melhor se adequa às suas necessidades.

### 5. **waterbeep**<sup>®</sup> home

Esta modalidade permite facilitar o controlo dos consumos de água do local, nomeadamente com base na comunicação da leitura do contador. O Cliente tem à sua disposição vários meios de comunicação de leitura, pelo que poderá transmitir essa informação com a periodicidade que entender



e assim obter através do **waterbeep**® informação mais detalhada sobre os seus consumos, sendo tanto mais detalhada quanto maior o número de leituras comunicadas. Os meios à disposição do Cliente, para além do EPALnet e do **waterbeep**®, são: a app myAQUA, a Linha de Comunicação de Leituras | 800 201 101 (chamada gratuita) e o endereço de email atendimento@epal.pt.

Esta modalidade permite:

- Consultar informação sobre os consumos faturados. É possível exportar esta informação em formato digital.
- Acompanhar a evolução dos consumos de água registados no local nos últimos 30 dias ou noutro período solicitado pelo Cliente. Esta informação tem por base as leituras efetuadas pelos técnicos da EPAL e comunicadas pelo Cliente. É possível exportar esta informação em formato digital. A EPAL procede à recolha da leitura pelo menos duas vezes por ano, caso os técnicos tenham acesso ao contador. Sempre que um técnico realize serviços de outra natureza em que tenha acesso ao contador é igualmente recolhida uma leitura.
- Utilizar o simulador de consumos EPAL por forma a aumentar o seu nível de eficiência de utilização de água. Serão também disponibilizadas dicas de uso eficiente e boas práticas que permitirão igualmente otimizar o seu consumo de água.
- O cálculo interativo dos consumos médios diários por residente naquele domicílio, calculados com base na dimensão do agregado familiar, e comparação dos valores com a média estimada na cidade de Lisboa.
- A deteção de possíveis fugas de água na sua residência através de um conjunto de testes que poderão ser realizados pelo Cliente.

## 6. **waterbeep**® plus

Nesta modalidade o Cliente não necessita comunicar a leitura do contador pois a informação diária dos seus consumos é obtida através de um sistema de telemetria instalado no respetivo contador. Tem ainda acesso a um conjunto de alertas enviados pela EPAL para o telemóvel e/ou email, sinalizando situações de utilização de água fora do padrão habitual, e ainda possíveis roturas.

Esta modalidade permite ainda a consulta da evolução do consumo, até ao detalhe máximo do consumo diário, sendo possível escolher o período de análise. Os dados, em formato digital, podem igualmente ser exportados pelo Cliente para tratamento e estudo por forma a poder integrar essa informação no seu processo melhorando a eficiência global da sua utilização.

Assim, com o **waterbeep**® plus poderá visualizar:

- Consumo de água faturado nos últimos meses
- Consumo de água nos últimos 30 dias
- Consumo de água nos últimos 7 dias
- Evolução de consumo (detalhe máximo diário), podendo o Cliente definir o período de análise



## 7. waterbeep® pro

Nesta modalidade o Cliente terá diariamente a mesma informação do **waterbeep**® plus complementada com dados de consumo de água em períodos de 15 minutos, obtido igualmente através de um sistema de telemetria instalado no contador. O Cliente poderá efetuar o download dos dados diários para tratamento e estudo por forma a poder integrar essa informação no seu processo melhorando a eficiência global da sua utilização.

Com o **waterbeep**® pro poderá visualizar:

- Consumo de água faturado nos últimos meses
- Consumo de água nos últimos 30 dias
- Consumo de água nos últimos 7 dias
- Consumo do dia anterior, com dados de 15 em 15 minutos
- Evolução de consumo (detalhe máximo de 15 minutos), podendo o Cliente definir o período de análise que pretende

## 9. waterbeep® premium

Nesta modalidade o Cliente terá acesso à mesma informação do **waterbeep**® pro, sendo adicionalmente disponibilizado, pela EPAL, o serviço de envio, para endereço a especificar pelo Cliente, de um ficheiro customizado, de acordo com os requisitos do Cliente, para facilitar a integração dos dados de consumo nos seus sistemas.

## 10. waterbeep® local

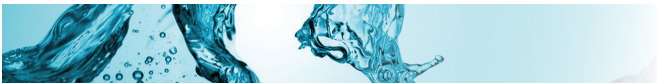
Esta modalidade destina-se a Clientes Municipais da EPAL e da AdvT, bem como a outros Municípios em Portugal e no estrangeiro.

O **waterbeep**® local permite:

Aceder a dados de consumo de água em períodos de 15 minutos, obtidos através de um sistema de telemetria instalado no contador, sendo disponibilizado, pela EPAL, o serviço de envio, para endereço a especificar pelo Cliente, de um ficheiro customizado, de acordo com os requisitos especificados pelo Município, para facilitar a integração dos dados de consumo nos seus sistemas, melhorando a eficiência global da sua utilização.

Com o **waterbeep**® local pode visualizar:

- Consumo de água efetuado nos últimos meses
- Consumo de água efetuado nos últimos 30 dias
- Consumo de água efetuado nos últimos 7 dias
- Consumo de água efetuado no dia anterior, com dados de 15 em 15 minutos
- Evolução de consumo (detalhe máximo de 15 minutos), podendo definir o período de análise que pretende



## 10. Alertas **waterbeep**®

Tal como referido anteriormente, à exceção do **waterbeep**® **home**, todas as outras modalidades permitem a emissão de um conjunto de alertas, sempre que:

- a) A comparação do consumo diário com o consumo médio diário do período homólogo, para os mesmos dias da semana, das últimas quatro semanas resulte numa variação superior a um valor pré-definido pela EPAL, que pode ser definido pelo Cliente e pelo Município a todo o tempo;
- b) O consumo diário seja superior a um valor pré-definido pela EPAL, que pode ser posteriormente definido pelo Cliente e pelo Município a todo o tempo;
- c) O consumo horário superior a um determinado valor pré-definido pela EPAL durante um período alargado de tempo; o valor do consumo e o período podem ser definidos pelo Cliente a todo o tempo.

Se o Cliente personalizar os níveis de alerta, pré-definidos pela EPAL, a sua emissão será garantida apenas por email, exceto no caso do **waterbeep**® **local** que mantém os alertas por sms e por e-mail.

Para que seja possível à EPAL a emissão de alertas é necessário efetuar o tratamento das leituras obtidas que permitem calcular o consumo do período em causa e a sua eventual comparação com outros períodos e valores indicativos definidos pela EPAL, pelo Cliente ou pelo Município.

## 11. Confidencialidade dos dados

A EPAL tem implementados Sistemas de Gestão da Qualidade que asseguram a confidencialidade dos dados obtidos no âmbito da gestão contratual com o Cliente.

## 12. Adesão ao **waterbeep**®

- a) O **waterbeep**® destina-se a Clientes da EPAL, com contrato válido celebrado entre as duas entidades, e também a Clientes Municipais da EPAL e da AdVT, bem como a outros Municípios em Portugal e no estrangeiro.
- b) O **waterbeep**® é disponibilizado para cada local de consumo, podendo o Cliente (quando for titular de mais do que um contrato com a EPAL) ou o Município, optar por um ou vários locais, aplicando-se o tarifário por cada local.
- c) Para aderir ao **waterbeep**, o Cliente tem que se registar no EPALnet ou no myAQUA, sendo necessário indicar o seu código de Entidade, o nº de Contribuinte e um endereço de e-mail. Caso o Cliente já esteja registado, pode aceder ao **waterbeep**® utilizando os mesmos códigos de acesso.

No caso do **waterbeep**® **local**, a adesão deve ser formalizada por escrito.

- d) O Cliente pode selecionar outra modalidade **waterbeep**® que lhe seja mais conveniente tendo para isso que aderir a essa modalidade, no próprio portal.
- e) Ao aderir ao **waterbeep**® **pro**, bem como ao **waterbeep**® **premium**, pode usufruir de um desconto até 50% do valor mensal deste serviço. O desconto será calculado ao dia 1 de cada mês com base no consumo de água noturno (das 0h às 6h) efetuado no mês anterior, sendo que quanto maior for o



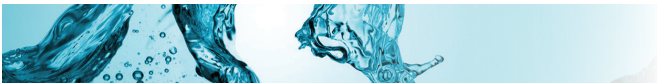
consumo neste período, maior será o desconto. Por cada m<sup>3</sup> de água consumido das 0h às 6h terá um desconto de 0,25 eur até atingir o máximo de desconto acima referido.

Nota: Em caso de problemas na transmissão/obtenção de leituras, o desconto será calculado com base nos dados recebidos até ao dia 1 de cada mês.

- f) Aquando da sua adesão ao **waterbeep® plus**, ao **waterbeep® pro**, ao **waterbeep® premium** ou **waterbeep® local** deverá ler e aceitar a aplicação deste regulamento, bem como do tarifário aplicável, através de sinalização específica para esse efeito.
- g) O custo da modalidade **waterbeep® plus**, **waterbeep® pro** ou **waterbeep® premium** será debitado na fatura em campo próprio devidamente assinalado. No caso do **waterbeep® local**, a faturação será efetuada em documento próprio, quando aplicável.
- h) A adesão ao **waterbeep® pro** ou **waterbeep® premium** poderá ser efetuada através de comunicação escrita manifestando o interesse de aderir e a aceitação dos termos do regulamento.

### 13. Duração do serviço **waterbeep®**

- a) O **waterbeep® home**, após o Cliente ter aderido ao EPALnet ou myAQUA, é disponibilizado enquanto o titular do contrato mantiver a relação contratual com a EPAL.
- b) As modalidades **waterbeep® plus**, **waterbeep® pro**, **waterbeep® premium** e **waterbeep® local** são disponibilizadas por um período mínimo de 24 meses.
- c) Quando terminar este período de 24 meses, o serviço continuará a ser prestado, salvo se o Cliente ou o Município informar a EPAL, por escrito, que pretende dispensar o serviço em questão.
- d) Tendo em conta eventuais necessidades de instalação de equipamentos, e/ou de refazer parametrizações de funcionamento, a EPAL disponibilizará estas novas modalidades até 30 dias depois da adesão, contando a partir dessa data o período de fidelização de 24 meses.
- e) A instalação de equipamentos estará condicionada às condições existentes no local de instalação do contador, nomeadamente a disponibilidade de espaço necessário ao equipamento bem como à cobertura de rede de comunicações disponível.
- f) Se o Cliente mudar de local de consumo, na área geográfica de serviço de abastecimento de água para consumo humano pela EPAL, pode optar pela portabilidade do serviço. No caso do **waterbeep® local**, esta situação não se aplica.
- g) No caso de rescisão do contrato de abastecimento de água com a EPAL, o Cliente obriga-se a pagar o valor remanescente relativo ao período de fidelização de 24 meses do **waterbeep®**.
- h) Caso o Cliente ou Município não pretenda manter a adesão ao **waterbeep® plus**, **waterbeep® pro**, **waterbeep® premium** ou **waterbeep® local** deverá informar a EPAL obrigando-se a pagar o valor remanescente para os 24 meses de fidelização.



#### 14. Utilização das leituras comunicadas

As leituras comunicadas pelo Cliente, desde que validadas no momento da comunicação, serão utilizadas para efeitos de faturação, exceto se após esta comunicação e antes da emissão da fatura, a EPAL obtiver uma leitura através da leitura calendarizada ou através da execução de um serviço de assistência local.

#### 15. Falhas de comunicação dos sistemas de telemetria

A EPAL não poderá ser responsabilizada quando, por deficiências no funcionamento dos operadores de telecomunicações, ou em casos fortuitos ou de força maior, não puder prestar este serviço e, quando aplicável, enviar alertas.

#### 16. Tarifário do waterbeep®

O **waterbeep® home** não tem qualquer custo adicional para o Cliente.

O **waterbeep® plus** tem o custo mensal de 1 (um) euro (valor com IVA 1,23 euro).

O **waterbeep® pro** tem o custo mensal de 12 (doze) euros (valor com IVA 14,76 euros).

O **waterbeep® premium** tem o custo mensal de 20 (vinte) euros (valor com IVA 24,60 euros).

O **waterbeep® local**:

- Não tem qualquer custo adicional para Clientes Municipais EPAL/AdVT (pontos de entrega) e para Municípios que instalem os equipamentos necessários e assegurem os custos de comunicações.
- Tem o custo mensal de 50 (cinquenta) euros (valor com IVA 61,50 euros).

#### 17. Aprovação do Tarifário do waterbeep®

As tarifas a aplicar são aprovadas pela EPAL, estando sujeitas a alteração. As tarifas mantêm-se constantes durante o período de fidelização.