

**PROJETO DE REGULAMENTO DE SERVIÇO
DE ABASTECIMENTO PÚBLICO DE ÁGUA E DE
SERVIÇO DE SANEAMENTO DE ÁGUAS
RESIDUAIS URBANAS**

MUNICÍPIO DE PENAFIEL

REGULAMENTO N.º _____

Pedro Cepeda, Presidente da Câmara Municipal de Penafiel:

Torna público que, de harmonia com as deliberações tomadas em Reunião Ordinária da Câmara Municipal de _____ e em Sessão Ordinária da Assembleia Municipal de _____ em conformidade com o estabelecido na alínea a), do n.º 2 do artigo 25.º da Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro, foi aprovado o Regulamento de Serviço de Abastecimento Público de Águas e de Serviço de Saneamento de Águas Residuais Urbanas, com a seguinte redação:

Empresa Municipal Penafiel Verde EM

Regulamento dos Serviços de Abastecimento de Água e de Saneamento de Águas Residuais Urbanas

Preâmbulo

A gestão do ciclo urbana da água, nas suas componentes de águas de abastecimento, águas residuais urbanas (domésticas e não domésticas) e águas pluviais, exige rigor na utilização dos recursos disponíveis e na salvaguarda da qualidade e proteção ambiental, constituindo o presente regulamento de serviços um instrumento fundamental para almejar esses objetivos, designadamente pela fixação de condições de prestação dos serviços e de relações com os utilizadores. Incluindo as disposições tarifárias.

Determina a legislação que as Entidades Gestoras dos serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais disponham de um Regulamento de Serviço de Abastecimento de Água e de Saneamento de Águas Residuais, para estabelecimento das regras de prestação do serviço aos utilizadores.

O regulamento de serviço, por ser um instrumento jurídico com eficácia externa, constitui a sede própria para regulamentar os direitos e as obrigações da entidade gestora e dos utilizadores no seu relacionamento, sendo mesmo o principal instrumento que regula, em concreto, tal relacionamento. Os contratos de fornecimento e de recolha celebrados com os utilizadores correspondem a contratos de adesão, cujas cláusulas contratuais gerais decorrem, no essencial, do definido no regulamento de serviço.

Estando em causa serviços públicos essenciais, é especialmente importante garantir que a apresentação de tais regras seja feita de forma clara, adequada, detalhada e de modo a permitir o efetivo conhecimento, por parte dos utilizadores, do conteúdo e da forma de exercício dos respetivos direitos e deveres.

Em cumprimento de uma exigência do artigo 62.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, a Portaria n.º 34/2011, de 13 de janeiro, veio estipular o conteúdo mínimo dos regulamentos de serviço, identificando um conjunto de matérias que neles devem ser reguladas.

Na elaboração deste documento foi dada especial atenção tanto à forma como ao conteúdo. Procurou-se uma arrumação simples e clara das matérias tratadas já que tratando-se de um documento longo, facilita quem os consulta. Por outro

lado, e no que respeita às soluções vertidas no documento, procurou-se reunir e articular todas as normas legais direta e indiretamente aplicáveis, que se encontram dispersas por diferentes diplomas. Nas situações não expressamente reguladas, mas que frequentemente originam conflitos entre as entidades gestoras e os utilizadores, procuraram-se soluções que se considera assegurarem um justo equilíbrio entre os legítimos direitos e interesses de ambas as partes, com recurso, nomeadamente, às recomendações que a ERSAR tem vindo a emitir.

Neste contexto, e com respeito pelas normas legais imperativas, a Penafiel Verde, E. M. na sequência da deliberação do Conselho de Administração, de 30/06/2026 vem solicitar a aprovação definitiva do Projeto de Regulamento de Serviço de Abastecimento público de Água e de Serviço de Saneamento de Águas Residuais Urbanas.

Índice

Preâmbulo	2
CAPÍTULO I - Disposições Gerais.....	13
Artigo 1.º.....	13
Lei habilitante	13
Artigo 2.º.....	13
Objeto e âmbito de aplicação.....	13
Artigo 3.º.....	14
Legislação aplicável.....	14
Artigo 4.º.....	16
Entidade Titular e Entidade Gestora do Sistema	16
Artigo 5.º.....	16
Definições	16
Artigo 6.º.....	23
Simbologia e Unidades	23
Artigo 7.º.....	24
Regulamentação Técnica	24
Artigo 8.º.....	24
Princípios de gestão.....	24
Artigo 9.º.....	25
Prioridade na prestação de serviços.....	25
Artigo 10.º.....	25
Disponibilização do Regulamento	25
CAPÍTULO II	26
Direitos e Deveres da Entidade Gestora, dos Utilizadores e dos Proprietários.....	26
Artigo 11.º.....	26
Deveres da Entidade Gestora	26
Artigo 12.º.....	29
Deveres dos utilizadores.....	29
Artigo 13.º.....	30
Direitos dos utilizadores	30
Artigo 14.º.....	31

Deveres dos proprietários ou dos demais titulares de direitos reais	31
Artigo 15.º.....	33
Direito à prestação do serviço	33
Artigo 16.º.....	34
Direito à continuidade do serviço.....	34
Artigo 17.º.....	34
Interrupção do serviço de abastecimento de água	34
Artigo 18.º.....	37
Restabelecimento do fornecimento de água	37
Artigo 19.º.....	38
Interrupção do serviço de recolha de águas residuais urbanas	38
Artigo 20.º.....	40
Restabelecimento da recolha de águas residuais.....	40
Artigo 21.º.....	41
Direito à informação	41
Artigo 22.º.....	42
Atendimento ao público	42
CAPÍTULO III.....	43
Sistemas de Distribuição de Água e de Drenagem de	43
Águas Residuais Urbanas.....	43
SECÇÃO I	43
Artigo 23.º.....	43
Obrigatoriedade de instalação e ligação das redes prediais aos sistemas públicos ..	43
Artigo 24.º.....	44
Extensão das redes públicas	44
Artigo 25.º.....	45
Edificação em local não abrangido pelas redes públicas.....	45
Artigo 26.º.....	46
Dispensa de ligação	46
Artigo 27.º.....	47
Responsabilidade de instalação, conservação, renovação e substituição de ramais de ligação	47

Artigo 28.º.....	47
Ramais de ligação de abastecimento de água.....	47
Artigo 29.º.....	48
Ramais de ligação das águas residuais	48
Artigo 30.º.....	49
Custo do ramal de ligação.....	49
Artigo 31.º.....	49
Utilização e instalação de fossas sépticas.....	49
Artigo 32.º.....	50
Manutenção, recolha, transporte e destino final de lamas e águas residuais de fossas sépticas	50
SECÇÃO II	51
DISTRIBUIÇÃO PÚBLICA DE ÁGUA	51
Artigo 33.º.....	51
Qualidade da água para consumo humano.....	51
Artigo 34.º.....	52
Uso Eficiente da Água	52
Artigo 35.º.....	53
Pressão disponível e captações	53
Artigo 36.º.....	54
Hidrantes.....	54
CAPÍTULO IV	54
DRENAGEM PÚBLICA DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS	54
Artigo 37.º.....	54
Modelo de sistemas.....	54
Artigo 38.º.....	55
Lançamentos e acessos interditos	55
Artigo 39.º.....	56
Descargas de águas residuais industriais no sistema público	56
SECÇÃO I	57
PROJETOS E OBRAS DOS SISTEMAS PREDIAIS	57
Artigo 40.º.....	57

Projeto da rede de distribuição predial	57
Artigo 41.º.....	58
Execução, inspeção, ensaios das obras das redes de distribuição predial	58
SECÇÃO II	59
SISTEMAS PREDIAIS DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA E DE DRENAGEM DE ÁGUAS RESIDUAIS	59
Artigo 42.º.....	59
Princípios gerais.....	59
Artigo 43.º.....	60
Responsabilidade pela manutenção e conservação dos sistemas prediais	60
Artigo 44.º.....	60
Perdas e danos nos sistemas prediais	60
SECÇÃO III	62
Artigo 45.º.....	62
Prevenção de contaminação	62
Artigo 46.º.....	63
Utilização de água de outras origens.....	63
Artigo 47.º.....	63
Separação dos sistemas.....	63
Artigo 48.º.....	63
Reservatórios	63
Artigo 49.º.....	64
Instalações elevatórias.....	64
SECÇÃO IV	64
LIGAÇÃO À REDE PÚBLICA	64
Artigo 50.º.....	64
Execução de ramal de ligação.....	64
Artigo 51.º.....	64
Colocação de ramal em serviço	64
CAPÍTULO V	65
DRENAGEM PREDIAL DE ÁGUAS RESIDUAIS	65
SECÇÃO I	65

ASPETOS TÉCNICOS	65
Artigo 52.º.....	65
Prevenção de contaminação	65
Artigo 53.º.....	65
Conceção dos sistemas prediais	65
SECÇÃO II	66
LIGAÇÃO À REDE PÚBLICA	66
Artigo 54.º.....	66
Instalação, conservação, renovação e substituição de ramais de ligação	66
Artigo 55.º.....	68
Utilização de um ou mais ramais de ligação.....	68
Artigo 56.º.....	68
Válvula de corte para interrupção / suspensão do abastecimento	68
CAPÍTULO VI.....	69
CONTRATOS, TARIFÁRIOS, PREÇÁRIOS E COBRANÇAS	69
Secção I	69
CONTRATOS DE FORNECIMENTO DE ÁGUA E RECOLHA DE ÁGUAS RESIDUAIS, EM GERAL	69
Artigo 57.º.....	69
Contrato de fornecimento de água e drenagem de águas residuais urbanas	69
Artigo 58.º.....	70
Prestação dos serviços.....	70
Artigo 59.º.....	71
Alteração da titularidade do contrato	71
Artigo 60.º.....	72
Transmissão da titularidade do contrato	72
Artigo 61.º.....	72
Domicílio convencionado	72
Artigo 62.º.....	72
Encargos de instalação	72
Artigo 63.º.....	73
Caução	73

Artigo 64.º.....	73
Restituição da caução	73
Artigo 65.º.....	74
Suspensão e reinício do contrato	74
Artigo 66.º.....	74
Denúncia do contrato	74
Artigo 67.º.....	75
Denúncia do contrato pela Entidade Gestora	75
Artigo 68.º.....	76
Caducidade	76
CAPÍTULO VII	77
FORNECIMENTO DE ÁGUA	77
SECÇÃO I	77
DISPOSIÇÕES GERAIS	77
Artigo 69.º.....	77
Obrigatoriedade de medição do fornecimento de água	77
Artigo 70.º.....	77
Princípios específicos do fornecimento de água	77
Artigo 71.º.....	78
Marcos de água e bocas de incêndio particulares	78
SECÇÃO II	78
CONTADORES DE FORNECIMENTO DE ÁGUA	78
Artigo 72.º.....	78
Características dos contadores	78
Artigo 73.º.....	79
Normas de instalação dos contadores.....	79
Artigo 74.º.....	81
Responsabilidade pelo contador	81
Artigo 75.º.....	82
Manutenção e substituição	82
Artigo 76.º.....	83
Verificação e aferição do contador	83

Artigo 77.º.....	84
Periodicidade de leitura e acesso ao contador.....	84
SECÇÃO III	86
TARIFAS E COBRANÇAS	86
Artigo 78.º.....	86
Aprovação e vigência dos tarifários	86
Artigo 79.º.....	86
Incidência.....	86
Artigo 80.º.....	87
Estrutura tarifária do serviço de abastecimento de água e do serviço de saneamento de águas residuais	87
Artigo 81.º.....	89
Tarifa de disponibilidade.....	89
Artigo 82.º.....	90
Tarifa variável	90
Artigo 83.º.....	91
Estrutura tarifária do serviço de recolha, transporte e destino final de lamas de fossas sépticas	91
Artigo 84.º.....	92
Execução de ramais de ligação e extensões de rede	92
Artigo 85.º.....	93
Contador para usos de água que não geram águas residuais	93
Artigo 86.º.....	93
Acesso aos tarifários especiais	93
Artigo 87.º.....	93
Serviços Auxiliares	93
Artigo 88.º.....	95
Faturação, pagamento, prazos, formas e locais de pagamento	95
SECÇÃO IV	95
Faturação	95
Artigo 89.º.....	95
Periodicidade e requisitos da faturação	95

Artigo 90.º.....	98
Prazo, forma e local de pagamento	98
Artigo 91.º.....	100
Arredondamento dos valores a pagar	100
Artigo 92.º.....	100
Correção dos valores de consumo.....	100
CAPÍTULO VIII	102
DRENAGEM DE ÁGUAS RESIDUAIS	102
SECÇÃO I	102
MEDIDORES DE CAUDAL DE ÁGUAS RESIDUAIS	102
Artigo 93.º.....	102
Disposição geral	102
Artigo 94.º.....	103
Localização e tipo de medidores de caudal	103
Artigo 95.º.....	103
Manutenção e Verificação de medidores de caudal de águas residuais.....	103
Artigo 96.º.....	104
Leituras e avaliação de volumes recolhidos e / ou fornecidos	104
CAPÍTULO IX	105
REGIME SANCIONATÓRIO	105
Artigo 97.º.....	105
Regime legal.....	105
Artigo 98.º.....	105
Contraordenações	105
Artigo 99.º.....	107
Negligência	107
Artigo 100.º.....	107
Processamento das contraordenações e aplicação das coimas	107
Artigo 101.º.....	108
Regras de cálculo de prejuízos advindos de situações irregulares.....	108
Artigo 102.º.....	109
Responsabilidade civil e criminal.....	109

CAPÍTULO X	109
Reclamações.....	109
Artigo 103.º.....	109
Reclamações, recursos, sugestões e elogios	109
Artigo 104.º.....	111
Inspeção aos sistemas prediais no âmbito de reclamações de utilizadores	111
CAPÍTULO XI.....	112
Disposições Finais e Transitórias.....	112
Artigo 105.º.....	112
Regime legal aplicável, integração de lacunas e contagem de prazos	112
Artigo 106.º.....	112
Dados Pessoais	112
Artigo 107.º.....	113
Entrada em vigor	113
Artigo 108.º.....	113
Norma revogatória.....	113
ANEXO I.....	114
Minuta do Termo de Responsabilidade do Autor do Projeto (Projeto de Execução)...	114
ANEXO II.....	115
Minuta do Termo de Responsabilidade do Técnico Responsável pela Obra	115
ANEXO III.....	116
Valores Limite de Emissão	116
TABELA 1	116
Valores Limite de Emissão dos parâmetros característicos das águas residuais, para descarga no coletor municipal de Penafiel.....	116

CAPÍTULO I - Disposições Gerais

Artigo 1.º

Lei habilitante

O presente Regulamento é aprovado ao abrigo da legislação em vigor e do disposto no artigo 62.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, do Artigo 16.º do Regulamento n.º 446/2018, de 23 de julho, do Decreto-Regulamentar n.º 23/95, de 23 de agosto, da Lei n.º 73/2013, de 3 de setembro, com respeito pelas exigências constantes da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, ao abrigo do disposto no Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de agosto, do Decreto-Lei n.º 226-A/2007, de 31 de maio, do Decreto-Lei n.º 152/97, de 19 de junho, e ainda, ao abrigo do disposto no Decreto-Lei n.º 69/2023, de 21 de agosto e da Portaria n.º 34/2011, de 13 de janeiro, todos na sua redação atual e em conformidade com as diretivas europeias.

Artigo 2.º

Objeto e âmbito de aplicação

1. O presente Regulamento estabelece as regras a que obedecem os serviços públicos de abastecimento de água para consumo humano e saneamento de águas residuais urbanas aos utilizadores finais no Município de Penafiel.
2. O presente Regulamento aplica-se em toda a área do Município de Penafiel às atividades de conceção, projeto, construção e exploração dos sistemas públicos e prediais de abastecimento de água e saneamento de águas residuais urbanas.
3. A instalação, conservação, reabilitação e reparação do sistema público de drenagem de águas pluviais, assim como a sua substituição e renovação é competência da Câmara Municipal de Penafiel.
4. Na conceção de sistemas prediais de drenagem de águas pluviais, a ligação à rede pública é feita de acordo com as condições definidas pela Câmara Municipal de Penafiel.

Artigo 3.º

Legislação aplicável

1- Em tudo quanto omissos neste Regulamento, são aplicáveis as disposições legais em vigor respeitantes aos sistemas públicos e prediais de distribuição de água e de saneamento de águas residuais urbanas, nomeadamente:

a) O Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, em especial os respetivos capítulos VII e VIII, referentes às relações com os utilizadores e ao regime sancionatório, respetivamente, este último complementado pelo regime geral das contraordenações e coimas, constante do Decreto-Lei n.º 433/82, de 27 de outubro, na sua redação atual;

b) O Decreto Regulamentar n.º 23/95, de 23 de agosto, em particular no que respeita à conceção e ao dimensionamento dos sistemas públicos de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais e aos sistemas de distribuição de água e de drenagem predial, bem como à apresentação dos projetos, execução e fiscalização das respetivas obras, e ainda à exploração dos sistemas públicos e prediais;

c) O Decreto-Lei n.º 555/99, de 16 de dezembro, no que respeita às regras de licenciamento urbanístico aplicáveis aos projetos e obras de redes públicas e prediais de distribuição de água e drenagem de águas residuais;

d) A Lei n.º 58/2005 de 29 de dezembro, que aprovou a Lei da Água, transpondo para a ordem jurídica nacional a Diretiva n.º 2000/60/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro, e estabelecendo as bases e o quadro institucional para a gestão sustentável das águas;

e) O Decreto-Lei n.º 226-A/2007, de 31 de maio, que estabelece o regime da utilização dos recursos hídricos;

f) O Decreto-Lei n.º 69/2023, de 21 de agosto, no que respeita à qualidade da água destinada ao consumo humano, transpondo diversas diretivas;

g) O Decreto-Lei n.º 152/1997, de 19 de junho, que estabelece as normas aplicáveis ao tratamento de águas residuais urbanas;

h) O Decreto-Lei n.º 45/2017, de 27 de abril, que estabelece as regras aplicáveis à disponibilização no mercado e colocação em serviço dos instrumentos de

medição, transpondo a Diretiva n.º 2014/32/UE, e a Diretiva Delegada (UE) n.º 2015/13, e à Portaria n.º 321/2019, de 19 setembro, que aprova o Regulamento do Controlo Metrológico Legal dos Instrumentos de Medição;

i) A Lei n.º 23/96, de 26 de julho, a Lei n.º 24/96, de 31 de julho, o Decreto-Lei n.º 195/99, de 8 de julho, e o Despacho n.º 4186/2000 (2.ª série), de 22 de fevereiro, no que respeita às regras de prestação de serviços públicos essenciais, destinadas à proteção dos utilizadores e dos consumidores;

j) O Regulamento n.º 446/2018 de 23 de julho de 2018, em especial no que respeita à proteção dos direitos dos utilizadores dos serviços, à garantia e controlo da qualidade dos serviços públicos prestados, assegurar a tendencial uniformidade de procedimentos e a efetividade do direito público à informação sobre o setor e sobre cada uma das Entidades Gestoras e assegurar a supervisão e o controlo dos preços praticados, que se revela essencial por se estar perante situações de monopólio natural ou legal;

k) O Regulamento n.º 594/2018, de 4 de setembro de 2018, no que respeita às disposições aplicáveis às relações comerciais que se estabelecem no âmbito da prestação dos serviços de abastecimento público de água, de recolha de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos;

l) A Lei n.º 41/2018, de 08/08, altera o Decreto-Lei n.º 114/2014, de 21 de julho, relativamente à informação obrigatória que deve constar da fatura dos serviços de águas e resíduos;

m) O Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho, altera o regime jurídico do livro de reclamações aprovado pelo Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, relativamente ao livro de reclamações eletrónico e a prazos de resposta às reclamações;

n) A Lei n.º 144/2015, de 08 de setembro, sobre procedimentos de resolução extrajudicial de litígios de consumo em Portugal que funcionam em rede (RAL) e sucessivas alterações constantes no Decreto-Lei n.º 102/2017, de 23 de agosto;

o) O Decreto-Lei n.º 220/2008, de 12 de novembro, relativo ao regime jurídico de segurança contra incêndios em edifícios — SCIE;

p) A Portaria n.º 1532/2008, de 29 de dezembro, relativa à localização de dispositivos destinados à utilização de água para combate a incêndios;

q) O Decreto-Lei n.º 236/98, de 1 de agosto, que estabelece normas, critérios e objetivos de qualidade com a finalidade de proteger o meio aquático e melhorar a qualidade das águas em função dos seus principais usos.

r) O Decreto-Lei n.º 147/2017, de 5 dezembro, relativo ao regime da tarifa social aplicada à prestação dos serviços de águas;

s) O Decreto-Lei n.º 59/2021, de 14 de julho que estabelece o regime aplicável à disponibilização e divulgação das linhas telefónicas para contacto do consumidor.

t) O Regulamento n.º 446/2024, de 19 de abril de 2024, que aprova o Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final nos Setores das Águas e Resíduos.

2- A conceção e o dimensionamento das redes prediais podem ser feitos de acordo com o estabelecido nas Normas Europeias aplicáveis, desde que não contrariem o estipulado na legislação portuguesa.

Artigo 4.º

Entidade Titular e Entidade Gestora do Sistema

1- O Município de Penafiel é a entidade titular, nos termos da lei, que tem por atribuição assegurar a provisão do serviço de água e do serviço de saneamento de águas residuais urbanas no respetivo território.

2- Em toda a área do Município de Penafiel, a Entidade Gestora responsável pela conceção, construção e exploração dos sistemas públicos de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais urbanas é a Penafiel Verde, E. M.

Artigo 5.º

Definições

Para efeitos da adequada interpretação e aplicação do presente Regulamento e sem prejuízo da prevalência das definições adotadas no artigo 3.º do Regulamento de Relações Comerciais dos Serviços de Águas e Resíduos da ERSAR e demais legislação aplicável, entende-se por:

a) «Acessórios»: peças ou elementos que efetuam as transições nas tubagens, como curvas, reduções, uniões, etc.

b) «Água destinada ao consumo humano»:

i) Toda a água no seu estado original, ou após tratamento, destinada a ser bebida, a cozinhar, à preparação de alimentos, à higiene pessoal ou a outros fins domésticos, independentemente da sua origem e de ser fornecida a partir de uma rede de distribuição, de um camião ou navio-cisterna, em garrafas ou outros recipientes, com ou sem fins comerciais;

ii) Toda a água utilizada numa empresa da indústria alimentar para fabrico, transformação, conservação ou comercialização de produtos ou substâncias destinadas ao consumo humano, assim como a utilizada na limpeza de superfícies, objetos e materiais que podem estar em contacto com os alimentos, exceto quando a utilização dessa água não afete a salubridade dos géneros alimentícios na sua forma acabada;

c) «Águas pluviais»: águas resultantes do escoamento de precipitação atmosférica, originadas quer em áreas urbanas, rurais quer em áreas industriais. Consideram-se equiparadas a águas pluviais as provenientes de descargas de piscinas, regas de jardim e espaços verdes, de lavagem de arruamentos, passeios, pátios, parques de estacionamento descobertos e águas freáticas, bem como, águas residuais industriais, devidamente tratadas, normalmente recolhidas pela rede de drenagem pluvial e seus componentes, cujas características e qualidade, em termos regulamentares, não cause dano ambiental no meio recetor adstrito ao sistema de drenagem pluvial associado no pleno cumprimento da Lei;

d) «Águas residuais domésticas»: águas residuais de instalações residenciais e serviços, essencialmente provenientes do metabolismo humano e de atividades domésticas;

e) «Águas residuais industriais»: as que sejam suscetíveis de descarga em coletores municipais e que resultem especificamente das atividades industriais abrangidas pelo REAI — Regulamento do Exercício da Atividade Industrial, ou

do exercício de qualquer atividade da Classificação das Atividades Económicas Portuguesas por Ramos de Atividade (CAE);

f) «Águas residuais urbanas»: águas residuais domésticas ou águas resultantes da mistura destas com águas residuais industriais e/ou com águas pluviais;

g) «Avaria»: evento detetado em qualquer componente do sistema que necessite de medidas de reparação/renovação;

h) «Boca de incêndio»: equipamento para fornecimento de água para combate a incêndio, de instalação não saliente, que pode ser instalado na parede ou no passeio;

i) «Caixa de ramal de ligação»: dispositivo através do qual se estabelece a ligação entre o sistema de drenagem predial e o respetivo ramal, devendo localizar-se junto ao limite da propriedade e em zonas de fácil acesso e cabendo a responsabilidade pela respetiva manutenção à Entidade Gestora quando localizada na via pública ou aos utilizadores nas situações em que a câmara de ramal ainda se situa no interior da propriedade privada;

j) «Canalização»: tubagem, destinada a assegurar a condução das águas para o abastecimento público;

k) «Casos Fortuitos ou de força maior»: todo e qualquer acontecimento imprevisível ou inevitável, exterior à vontade da entidade gestora que impeça a continuidade do serviço, apesar de tomadas pela entidade gestora as precauções normalmente exigíveis, tais como cataclismos, guerra, alterações de ordem pública, malfetorias, atos de vandalismo, incêndio, colapso dos sistemas sempre que possivelmente comprovados, não se considerando as greves como casos de força maior;

l) «Caudal»: volume, expresso em m³, de água numa dada secção num determinado período de tempo;

m) «Classe metrológica»: define os intervalos de caudal onde determinado contador deve funcionar em condições normais de utilização, isto é, em regime permanente e em regime intermitente, sem exceder os erros máximos admissíveis, a Diretiva n.º 2004/22/CE, transposta para o ordenamento jurídico Português através do Decreto-Lei n.º 192/2006, de 26 de setembro, e, no que se

refere a contadores de água, a Portaria n.º 21/2007, de 5 de janeiro, prescreve a extinção do conceito “classes metrológicas”, substituindo-as pela relação entre o caudal permanente e o caudal mínimo (Q3/Q1);

n) «Coletor»: tubagem, em geral enterrada, destinada a assegurar a condução das águas residuais domésticas, industriais e/ou pluviais apenas para o escoamento em superfície livre;

o) «Consumidor»: utilizador do serviço a quem a água é fornecida para uso não profissional;

p) «Contador diferencial»: contador cujo consumo que lhe está especificamente associado é também medido por contador colocado a montante;

q) «Contador totalizador»: contador que, para além de medir o consumo que lhe está especificamente associado, mede consumos dos contadores diferenciais instalados a jusante;

r) «Contador»: instrumento concebido para medir, totalizar e indicar o volume, nas condições da medição, da água que passa através do transdutor de medição;

s) «Contrato»: vínculo jurídico estabelecido entre a Entidade Gestora e qualquer pessoa, singular ou coletiva, pública ou privada, referente à prestação, permanente ou eventual, do serviço pela primeira à segunda nos termos e condições do presente Regulamento;

t) «Diâmetro Nominal»: designação numérica do diâmetro de um componente que corresponde ao número inteiro que se aproxima da dimensão real em milímetros;

u) «Entidade Gestora» a entidade responsável pela captação, adução, tratamento e distribuição de água potável ao domicílio; recolha, drenagem e o tratamento de águas residuais; construção, ampliação, conservação, remodelação e gestão dos sistemas públicos;

v) «Entidade Titular»: a entidade que, nos termos da lei, tem por atribuição assegurar a provisão do serviço de abastecimento de água e do serviço de saneamento de águas residuais urbanas na respetiva área geográfica;

Regulamento de serviço

- w) «Estrutura tarifária»: conjunto de regras de cálculo expressas em termos genéricos, aplicáveis a um conjunto de valores unitários e outros parâmetros;
- x) «Fornecimento de água»: serviço prestado pela Entidade Gestora aos utilizadores;
- y) «Fossa séptica»: tanque de decantação destinado a criar condições adequadas à decantação de sólidos suspensos, à deposição de lamas e ao desenvolvimento de condições anaeróbicas para a decomposição de matéria orgânica, dotado de orifício de entrada e de saída para o meio recetor;
- z) «Hidrantes»: conjunto das bocas-de-incêndio e dos marcos de água;
- aa) «Inspeção»: atividade conduzida por funcionários da Entidade Gestora ou por esta acreditados, que visa verificar se estão a ser cumpridas todas as obrigações decorrentes do presente Regulamento, sendo, em regra, elaborado um relatório escrito da mesma, ficando os resultados registados de forma a permitir à Entidade Gestora avaliar a operacionalidade das infraestruturas e informar os utilizadores de eventuais medidas corretivas a serem implementadas;
- bb) «Lamas»: mistura de água e de partículas sólidas, separadas dos diversos tipos de água por processos naturais ou artificiais;
- cc) «Local de consumo»: O imóvel que é, ou pode ser servido, nos termos do contrato de abastecimento e/ou recolha, do regulamento e da legislação em vigor;
- dd) «Marco de água»: equipamento de combate a incêndio instalado no pavimento e/ou de forma saliente relativamente ao nível do pavimento;
- ee) «Medidor de caudal»: dispositivo que tem por finalidade a determinação do volume de água residual produzido podendo, conforme os modelos, fazer a leitura do caudal instantâneo e do volume produzido, ou apenas deste, e ainda registar esses volumes;
- ff) «Pressão de serviço»: pressão disponível na rede pública, em condições normais de funcionamento;

gg) «Pré-tratamento das águas residuais»: processo, a cargo do utilizador, destinado à redução da carga poluente, à redução ou eliminação de certos poluentes específicos, ou à regularização de caudais, de forma a tornar essas águas residuais aptas a ser rejeitadas no sistema público de drenagem de águas residuais ou pluviais;

hh) «Ramal de ligação de água»: troço de canalização destinado ao serviço de abastecimento de um prédio, compreendido entre os limites da propriedade do mesmo e a conduta da rede pública em que estiver inserido;

ii) «Ramal de ligação de águas residuais»: troço de coletor que tem por finalidade assegurar a recolha e condução das águas residuais domésticas e industriais desde a caixa de ramal até ao coletor da rede de drenagem;

jj) «Reabilitação»: trabalhos associados a qualquer intervenção física que prolongue a vida de um sistema existente e/ou melhore o seu desempenho estrutural, hidráulico e/ou de qualidade da água, envolvendo uma alteração da sua condição ou especificação técnica; a reabilitação estrutural inclui a substituição e a renovação; a reabilitação hidráulica inclui a substituição, o reforço e, eventualmente, a renovação; a reabilitação para efeitos da melhoria da qualidade da água inclui a substituição e a renovação;

kk) «Renovação»: qualquer intervenção física que prolongue a vida do sistema ou que melhore o seu desempenho, no seu todo ou em parte, mantendo a capacidade e a função inicial, e que pode incluir a reparação;

ll) «Reparação»: intervenção destinada a corrigir anomalias localizadas;

mm) «Reservatório predial»: unidade de reserva que faz parte constituinte da rede predial e tem como finalidade o armazenamento de água à pressão atmosférica para alimentação da rede predial a que está associado e cuja exploração é da exclusiva responsabilidade do proprietário;

nn) «Serviço»: exploração e gestão do sistema público de abastecimento de água, drenagem e tratamento de águas residuais urbanas no concelho de Penafiel;

oo) «Serviços auxiliares»: serviços prestados pela Entidade Gestora, de carácter conexo com os serviços de águas e águas residuais, mas que pela sua natureza,

nomeadamente pelo facto de serem prestados pontualmente por solicitação do utilizador ou de terceiro, ou de resultarem de incumprimento contratual por parte do utilizador, são objeto de faturação específica;

pp) «Sistema de distribuição predial» ou «rede predial»: canalizações, órgãos e equipamentos prediais que prolongam o ramal de ligação até aos dispositivos de utilização do prédio;

qq) «Sistema de drenagem predial» ou «rede predial»: conjunto constituído por instalações e equipamentos privativos de determinado prédio e destinados à evacuação das águas residuais até à rede pública;

rr) «Sistema público de abastecimento de água» ou «rede pública»: sistema de canalizações, órgãos e equipamentos, destinados à distribuição de água para consumo humano, instalado, em regra, na via pública, em terrenos da Entidade Gestora ou em outros, cuja ocupação seja do interesse público, incluindo os ramais de ligação às redes prediais;

ss) «Sistema público de drenagem de águas residuais em baixa» ou «rede pública de esgotos em baixa»: sistema de canalizações, órgãos e equipamentos destinados à recolha, transporte e destino final adequado das águas residuais, em condições que permitam garantir a qualidade do meio recetor, instalado, em regra, na via pública, em terrenos da Entidade Titular ou em outros, cuja ocupação seja do interesse público, incluindo os ramais de ligação às redes prediais.

tt) «Sistema separativo»: sistema constituído por duas redes de coletores, uma destinada às águas residuais domésticas e industriais e outra à drenagem de águas pluviais ou similares e respetivas instalações elevatórias e de tratamento e dispositivos de descarga final;

uu) «Substituição»: substituição de uma instalação existente por uma nova quando a que existe já não é utilizada para o seu objetivo inicial;

vv) «Tarifário»: conjunto de valores unitários e outros parâmetros e regras de cálculo que permitem determinar o montante exato a pagar pelo utilizador final à Entidade Gestora em contrapartida do serviço;

ww) «Titular do contrato»: qualquer pessoa individual ou coletiva, pública ou privada, que celebra com a Entidade Gestora um contrato para a prestação do serviço de fornecimento de água e/ou recolha de águas residuais, também designada por Cliente ou na legislação aplicável em vigor por utilizador ou utente;

xx) «Utilizador final»: pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, a quem seja assegurado de forma continuada o serviço de abastecimento de água e/ou recolha de águas residuais que não tenha como objeto da sua atividade a prestação desse mesmo serviço a terceiros, podendo ser classificado como:

i) «Utilizador doméstico»: aquele que use o prédio urbano servido para fins habitacionais, com exceção das utilizações para as partes comuns, nomeadamente as dos condomínios;

ii) «Utilizador não doméstico»: aquele que não esteja abrangido pela subálnea anterior, incluindo o Estado, instituições sem fins lucrativos, as autarquias locais, os fundos e serviços autónomos e as entidades dos setores empresariais do Estado e das autarquias.

yy) «Válvula de seccionamento a montante ou a jusante do contador»: válvula destinada a seccionar a rede a montante ou a jusante do contador, permitindo interromper o fornecimento de água à fração, sendo exclusivamente manobrável por pessoal da entidade gestora. A válvula a jusante do contador poderá ser excecionalmente manobrada pelo utilizador em caso de colapso estrutural do sistema ou avaria grave no sistema predial, não dispensando a comunicação imediata à Entidade Gestora.

zz) «Válvula de seccionamento do ramal de ligação»: válvula destinada a seccionar o ramal de ligação de água ao prédio, permitindo interromper o fornecimento de água ao prédio, sendo exclusivamente manobrável por pessoal da entidade gestora e/ou da Proteção Civil.

Artigo 6.º

Simbologia e Unidades

1- A simbologia dos sistemas públicos e prediais a utilizar é a indicada nos anexos I, II, III, VIII, e XIII do Decreto Regulamentar n.º 23/95, de 23 de agosto.

2- As unidades em que são expressas as diversas grandezas devem observar a legislação portuguesa.

Artigo 7.º

Regulamentação Técnica

O disposto no presente Regulamento não dispensa a obrigatoriedade de cumprimento das normas técnicas de regulação da conceção, elaboração do projeto, construção e exploração do sistema público, bem como as respetivas normas de higiene e segurança, aprovadas nos termos da legislação em vigor.

Artigo 8.º

Princípios de gestão

A prestação dos serviços de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais urbanas obedece aos seguintes princípios:

- a) Satisfação das necessidades e expectativas dos utilizadores, enquanto elemento central dos serviços públicos essenciais prestados, e das demais partes interessadas;
- b) Adoção de uma gestão transparente alinhada com a ética, os valores sociais e as melhores práticas de governança corporativa;
- c) Princípio da promoção tendencial da universalidade e da igualdade de acesso;
- d) Princípio da qualidade e da continuidade do serviço e da proteção dos interesses dos utilizadores;
- e) Princípio da proteção da saúde pública e do ambiente;
- f) Princípio da garantia da eficiência e melhoria contínua na utilização dos recursos afetos, respondendo à evolução das exigências técnicas e às melhores técnicas ambientais disponíveis;
- g) Princípio da promoção da solidariedade económica e social, do correto ordenamento do território e do desenvolvimento regional;
- h) Princípio da sustentabilidade ambiental, económica e financeira dos serviços;
- i) Princípio do poluidor-pagador;
- j) Princípio do utilizador-pagador;
- k) Princípio da transparência na prestação dos serviços e publicitação das regras aplicáveis às relações comerciais;

- l) Princípio do direito à informação e a proteção da privacidade dos dados pessoais, tendo em consideração o Regulamento de Proteção de Dados Pessoais (Lei n.º 58/2019, de 08 de agosto, que assegura a execução, na ordem jurídica nacional, do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento e do Conselho, de 27 de abril);
- m) Princípio de acesso à justiça e ao recurso a procedimentos de resolução extrajudicial de conflitos de consumo.
- n) Otimização e valorização dos trabalhadores, através do desenvolvimento profissional e pessoal e do reconhecimento do mérito, em prol da eficácia, da eficiência e da inovação;
- o) Monitorização contínua da execução da estratégia e reporte do desempenho das atividades desenvolvidas, na perspetiva da melhoria contínua e da otimização dos processos;
- p) Definição das grandes opções, dos objetivos estratégicos e dos projetos estruturantes, numa lógica plurianual;

Artigo 9.º

Prioridade na prestação de serviços

1 - A Entidade Gestora assegura nos termos do presente Regulamento, o abastecimento de água, prioritariamente para a utilização doméstica, dos serviços de saúde e instalações no âmbito da proteção civil da área do Município de Penafiel, ficando o abastecimento de água às indústrias e a outros tipos de utilização condicionado à existência de reservas que não ponham em causa o abastecimento prioritário aqui estabelecido.

2 - Sem prejuízo do estabelecido no número anterior, a Entidade Gestora poderá definir outras prioridades de abastecimento de água, as quais serão, sempre que tal seja possível, prévia e publicamente divulgadas.

Artigo 10.º

Disponibilização do Regulamento

O Regulamento está disponível no sítio da Internet da Entidade Gestora e nos serviços de atendimento, sendo permitida a sua consulta gratuita.

CAPÍTULO II

Direitos e Deveres da Entidade Gestora, dos Utilizadores e dos Proprietários

Artigo 11.º

Deveres da Entidade Gestora

1- Constituem deveres gerais da Entidade Gestora, designadamente:

- a) Garantir a regularidade e continuidade dos serviços, exceto por motivos de obras programadas, em casos fortuitos ou de força maior, não tendo os utilizadores, nestes casos, direito a qualquer indemnização.
- b) Promover a universalidade tendencial do serviço e garantir a igualdade no seu acesso.
- c) Garantir a prestação dos serviços com alto padrão de qualidade, nomeadamente no que respeita à proteção sanitária, condições de serviço e nível de atendimento.
- d) Garantir que a qualidade da água distribuída para consumo humano possua, em qualquer momento, as características que a definam como água potável, efetuando todos os tratamentos e análises necessários, de acordo com as normas e parâmetros legais e com a periodicidade imposta pela legislação em vigor, bem como com o plano de monitorização da qualidade da água aprovado pela ERSAR.
- e) Dar conhecimento público, nos termos legais, do resultado das análises efetuadas para controlo da qualidade da água fornecida.
- f) Dispor de locais de atendimento ao público cujo horário de funcionamento se sobreponha, pelo menos, ao horário de funcionamento das repartições públicas municipais.
- g) Assegurar um serviço de informação eficaz, destinado a esclarecer os utilizadores sobre questões relacionadas com a prestação dos serviços.
- h) Manter em funcionamento ininterrupto um piquete de alerta e emergência, o qual deverá ser fácil e permanentemente contactável.

Regulamento de serviço

- i) Velar, em geral, pela satisfação dos direitos dos utilizadores.
- j) Dar execução, dentro do quadro contratual definido, às indicações prestadas pelas entidades competentes, em especial pela ERSAR, com vista à melhoria e aperfeiçoamento dos serviços prestados.
- k) Promover e elaborar planos, estudos e projetos dos sistemas públicos gerais de distribuição de água e drenagem de águas residuais.
- l) Manter a eficiência de todos os órgãos dos sistemas de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais urbanas, assim como zelar pelo seu bom funcionamento.
- m) Submeter os componentes que constituem os sistemas de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais urbanas, antes de entrarem em serviço, a ensaios que assegurem o seu bom funcionamento.
- n) Promover a instalação, reparar e manter em correto funcionamento todos os órgãos dos sistemas de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais urbanas.
- o) Tomar as medidas necessárias para evitar danos nos sistemas prediais de distribuição de água, resultantes de pressão excessiva ou de variação brusca de pressão.
- p) Promover a instalação, a substituição ou a renovação dos ramais de ligação de abastecimento de água, de drenagem de águas residuais domésticas.
- q) Fornecer, instalar e manter os contadores, no calibre definido pela Entidade Gestora, as válvulas a montante e os filtros de proteção aos mesmos, no que se refere a estes últimos sempre que tal seja necessário e/ou o respetivo contador não possua já filtro incorporado.
- r) Definir, para os afluentes de águas residuais industriais, os valores limite de descarga no sistema de drenagem de águas residuais domésticas.
- s) Cumprir e fazer cumprir o presente Regulamento.

2- Constituem ainda deveres da Entidade Gestora:

Regulamento de serviço

a) Dispor de cadastros das infraestruturas afetas aos sistemas públicos de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais urbanas, mantendo-os atualizados.

b) Fornecer a pressão disponível no sistema público de abastecimento de água.

c) Garantir, para além do livro de reclamações, disponível em formato físico e eletrónico, exigido pela legislação aplicável, a existência de livros ou formulários apropriados para apresentação de sugestões e elogios, bem como disponibilizar aos utilizadores formas para a sua apresentação que não impliquem a deslocação dos mesmos às instalações da Entidade Gestora, devendo as mesmas ser respondidas por escrito, nos termos de disposição específica estabelecida no presente Regulamento.

d) Dispor de uma página na Internet no qual seja disponibilizada informação essencial sobre a prestação dos serviços, com garantia do direito à informação constante do n.º 2 do artigo 21.º;

3 - Nas situações de interrupção dos serviços previstas na alínea a), do n.º 1, a Entidade Gestora avisará os utilizadores, nos seguintes termos:

a) Por execução de obras programadas, com a antecedência mínima de pelo menos de 48 (quarenta e oito) horas, através da publicação na sua página da internet, nas redes sociais, ou noutros julgados convenientes.

b) Nas restantes situações de interrupção dos serviços, a Entidade Gestora procederá à publicitação da interrupção dos serviços, sempre que a mesma seja possível, em tempo útil, nos termos definidos no presente Regulamento.

4- A definição dos parâmetros de descarga das águas residuais industriais deve obedecer aos parâmetros do anexo XIII.

5- As condições previstas no presente Regulamento não prejudicam o cumprimento, pela Entidade Gestora da legislação e regulamentação em vigor e são cumulativas com os preceitos do Decreto Regulamentar n.º 23/95, de 23 de agosto, na sua redação em vigor e demais disposições legais específicas aplicáveis, bem como legislação que as venha a substituir.

Artigo 12.º

Deveres dos utilizadores

São deveres dos utilizadores os que derivam do presente Regulamento e das disposições legais aplicáveis, designadamente:

- a) Cumprir as disposições do presente Regulamento e demais normas legais e regulamentares que lhes sejam aplicáveis, bem como respeitar as decisões e recomendações emanadas da Entidade Gestora;
- b) Contratualizar o serviço de abastecimento público de água e/ou de drenagem de águas residuais urbanas, desde que o(s) serviço(s) esteja(m) disponível(eis), devendo para o efeito dispor também de título válido para a ocupação do imóvel;
- c) Utilizar a instalação para a qual foi solicitado o contrato de abastecimento de água e/ou recolha de águas residuais para a finalidade contratada e requerer a alteração do tipo de utilizador sempre que sejam modificadas as condições de contratação iniciais;
- d) Não realizar ou permitir derivações na sua canalização para abastecimento de outros locais, para além dos que constam do projeto do sistema predial a que está vinculado por contrato;
- e) Cumprir as condições e obrigações constantes no contrato;
- f) Efetuar, dentro do tempo estabelecido para o efeito, o pagamento das faturas de venda de água, de drenagem de águas residuais e de outros serviços;
- g) Pagar as importâncias resultantes de prejuízos provocados por dano, fraude ou avaria que lhe sejam imputáveis;
- h) Não fazer uso indevido ou danificar qualquer componente dos sistemas públicos;
- i) Não fazer uso indevido ou danificar as redes prediais e assegurar a sua conservação e manutenção;
- j) Avisar a Entidade Gestora de eventuais anomalias nos sistemas, contadores e nos medidores de caudal;
- k) Não violar selos de segurança colocados pelo serviço ou organismos competentes, designadamente nos contadores ou quaisquer outros dispositivos;

- l) Não alterar os ramais de ligação entre as redes públicas e as redes prediais;
- m) Não proceder a alterações nas redes prediais sem prévia autorização da entidade gestora quando tal seja exigível nos termos da legislação em vigor, do presente Regulamento, ou se preveja que cause impacto nas condições de fornecimento em vigor;
- n) Não proceder à execução de quaisquer ligações aos sistemas públicos;
- o) Adotar as medidas necessárias para a guarda e proteção do respetivo contador e acessórios junto ao mesmo;
- p) Permitir a entrada dos trabalhadores da Entidade Gestora e de pessoal credenciado da Entidade Gestora, com a finalidade de realizar leituras, fiscalizar e inspecionar as instalações, realizar colheitas de amostras de água para avaliação da sua qualidade, realizar a substituição, aferição e/ou manutenção do contador sempre que tal se revele necessário;
- q) Nos locais em que a rede pública de águas residuais entre em funcionamento, desde que a mesma esteja disponível nos termos do n.º 2 do Artigo 15.º e contratualizado o respetivo serviço, eliminar quaisquer depósitos ou fossas de despejo de matérias fecais ou águas residuais num prazo máximo de 30 (trinta) dias seguidos, depois de devidamente esvaziados, desinfetados, com exceção dos casos previstos no Artigo 31.º.
- r) Não construir fossas sépticas, poços absorventes ou sumidouros em toda a área abrangida pela rede pública de águas residuais, salvo nas situações indicadas no Artigo 31.º;
- s) Pagar pontualmente as importâncias devidas, nos termos da legislação em vigor, do presente Regulamento e dos contratos estabelecidos com a Entidade Gestora;

Artigo 13.º

Direitos dos utilizadores

Os utilizadores gozam de todos os direitos que derivam do presente Regulamento e das disposições legais aplicáveis, designadamente:

- 1- Direito à prestação do serviço de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais urbanas, sempre que o mesmo esteja disponível e cujo local de consumo se insira na área de influência da Entidade Gestora;
- 2- Celebração de um contrato sujeito às garantias da legislação vigente e cláusulas contratuais aplicáveis, designadamente o Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, o Regulamento de Relações Comerciais dos Serviços de Águas e Resíduos - Regulamento ERSAR n.º 594/2018, de 4 de setembro de 2018, e a Lei n.º 23/96, de 26 de julho, ambos na sua redação em vigor;
- 3- Direito a ver cumpridas as disposições legais relativas à privacidade e à proteção de dados pessoais;
- 4- Pedir informações, esclarecimentos e instruções necessárias para adequar o contrato às suas necessidades;
- 5- Faturação dos consumos e de outros serviços de acordo com a legislação e as tarifas vigentes;
- 6- Bom funcionamento global dos sistemas de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais urbanas, traduzido, respetivamente, na qualidade da água fornecida e na eficiência da drenagem, mediante o cumprimento das exigências da legislação vigente;
- 7- Regularidade e continuidade dos serviços;
- 8- Prestação de esclarecimentos sobre questões relacionadas com os serviços;
- 9- Informação sobre todos os aspetos ligados aos serviços e aos dados essenciais à boa execução dos projetos e obras nos sistemas prediais de distribuição de água e de drenagem de águas residuais domésticas;
- 10-Reclamação dos atos e omissões da Entidade Gestora que possam prejudicar os seus direitos ou interesses legalmente protegidos;
- 11-Quaisquer outros que lhe sejam conferidos por lei.

Artigo 14.º

Deveres dos proprietários ou dos demais titulares de direitos reais

- 1 - São deveres dos proprietários, dos usufrutuários ou dos demais titulares de direitos reais dos edifícios servidos pelos sistemas públicos de distribuição

de água e de drenagem de águas residuais urbanas os que derivam do presente Regulamento e das disposições legais aplicáveis, designadamente:

- a) Cumprir as disposições do presente Regulamento e demais normas legais e regulamentares em vigor, na parte que lhes seja aplicável, bem como respeitar e cumprir as decisões e recomendações que lhe sejam comunicadas pela Entidade Gestora;
- b) Pedir a ligação aos sistemas públicos de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais urbanas logo que reunidas as condições que a viabilizem ou logo que, nos termos do presente Regulamento, sejam notificados para o efeito;
- c) Não alterar o ramal de ligação de água ou de águas residuais;
- d) Não proceder à execução de ligações ao sistema público sem autorização da Entidade Gestora;
- e) Permitir o acesso ao sistema predial por pessoa credenciada da Entidade Gestora, tendo em vista a realização de trabalhos no contador ou medidor de caudal quando exista e/ou ações de verificação e fiscalização, nos termos previstos no presente Regulamento;
- f) Não proceder a alterações nos sistemas prediais de distribuição de água e de drenagem de águas residuais, sem prévia autorização da Entidade Gestora;
- g) Manter em boas condições de conservação e funcionamento os sistemas prediais de distribuição de água e de drenagem de águas residuais.

2 - São ainda deveres dos proprietários, dos usufrutuários ou dos demais titulares de direitos reais, quando não sejam titulares do contrato de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais:

- a) Cooperar com a Entidade Gestora no sentido de promover o bom funcionamento dos sistemas prediais de distribuição de água e de drenagem de águas residuais;

b) Abster-se de praticar atos que possam prejudicar a regularidade dos serviços prestados pela Entidade Gestora;

c) Promover a reparação, logo que seja detetada uma anomalia em qualquer ponto da rede predial ou nos dispositivos de drenagem de águas residuais;

3 - Constitui, ainda, dever específico dos proprietários, dos usufrutuários ou dos demais titulares de direitos reais, sempre que pretendam proceder a qualquer alteração do ramal de ligação, o cumprimento do estabelecido no presente Regulamento.

4 - As obrigações constantes do presente artigo serão assumidas, quando for esse o caso, pelos usufrutuários ou pelos demais titulares de direitos reais dos prédios ou frações em causa.

Artigo 15.º

Direito à prestação do serviço

1 - Qualquer pessoa, singular ou coletiva, pública ou privada, cujo local de consumo se insira na área de influência da Entidade Gestora tem direito à prestação dos serviços, sempre que os mesmos estejam disponíveis.

2 - Os serviços públicos de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais urbanas, através de redes fixas, consideram-se disponíveis, para efeitos do presente Regulamento, desde que a infraestrutura esteja localizada a uma distância igual ou inferior a 20 m do limite da propriedade.

3 - A partir do momento em que a ligação ao sistema público entre em funcionamento, os utilizadores das edificações serão obrigados no prazo de 30 dias, a proceder da seguinte forma:

a) Desligar as captações privadas de água que façam o fornecimento a reservatórios, redes e dispositivos de fornecimento de água utilizados para consumo humano;

b) Desativar as fossas sépticas, depósitos ou poços absorventes para despejo de águas residuais, depois de esvaziados e desinfetados, bem como qualquer ligação a outro sistema, designadamente o sistema público de drenagem de águas pluviais ou a cursos de água.

4 - É proibido construir quaisquer instalações de captação de água para consumo humano ou de tratamento e destino final de águas residuais, nomeadamente fossas ou poços absorventes, nas zonas servidas por sistemas públicos de abastecimento de água e de drenagem e tratamento de águas residuais.

5 - Excetuam-se do disposto no número anterior:

- a) As instalações de tratamento e destino final de águas residuais industriais, devidamente aprovadas e controladas pela Entidade Gestora;
- b) Os edifícios cuja ligação se revele demasiado onerosa do ponto de vista técnico ou económico para o utilizador e que disponham de soluções individuais que assegurem adequadas condições de salvaguarda da saúde pública e proteção ambiental, nos termos exigidos na legislação aplicável.

6 - Quando a rede pública de drenagem de águas residuais esteja localizada a uma distância superior à referida no n.º 2 e não seja solicitado o prolongamento do ramal ou do coletor, a Entidade Gestora assegura, através de meios próprios e/ou de terceiros, o serviço de limpeza de fossas sépticas, no cumprimento da legislação ambiental em vigor, sendo imputados os custos ao utilizador.

Artigo 16.º

Direito à continuidade do serviço

O abastecimento de água aos utilizadores deve ser assegurado de forma contínua, só podendo ser interrompido no caso de se verificar alguma das situações previstas nos artigos seguintes ou na lei.

Artigo 17.º

Interrupção do serviço de abastecimento de água

1 - O serviço de abastecimento de água pode ser interrompido por razões de exploração, nas seguintes situações:

- a) Deterioração na qualidade da água distribuída ou previsão da sua ocorrência iminente;
- b) Ausência de condições de salubridade no sistema predial;

- c) Trabalhos de reparação, reabilitação ou substituição de ramais de ligação, quando não seja possível recorrer a ligações temporárias;
- d) Trabalhos de reparação ou substituição do sistema público ou dos sistemas prediais, sempre que exijam essa interrupção, podendo a mesma ser programada, com a respetiva informação prévia aos utilizadores, ou não programada com origem em situações imprevistas;
- e) Em caso de anomalias nas partes comuns dos prédios em propriedade horizontal, nos quais se verifique comprovadamente perdas de água não faturadas, se após a notificação da entidade gestora para a sua reparação no prazo de 48 horas, tal não ocorra;
- f) Casos fortuitos ou de força maior;
- g) Determinação por parte da autoridade de saúde e/ou da autoridade competente.

2 - O serviço de abastecimento de água pode ser interrompido por facto imputável ao utilizador, nas seguintes situações:

- a) Quando o utilizador não seja o titular do contrato de fornecimento de água e não apresente evidências de estar autorizado pelo mesmo a utilizar o serviço;
- b) Quando não seja possível o acesso ao sistema predial para inspeção ou, tendo sido realizada inspeção e determinada a necessidade de realização de reparações no respetivo auto, aquelas não sejam efetuadas no prazo fixado, em ambos os casos desde que haja perigo de contaminação, poluição ou suspeita de fraude que justifiquem a suspensão;
- c) Quando o utilizador não tenha assegurado as condições necessárias na rede predial para que a entidade gestora proceda à substituição do contador;
- d) Quando o utilizador não conceder o acesso para a realização da leitura, verificação ou levantamento do contador, nos termos da legislação aplicável e do presente Regulamento;
- e) Quando o contador se encontrar viciado ou esteja a ser utilizado um qualquer meio fraudulento para consumir água do sistema público;

- f) Quando o sistema de distribuição predial tiver sido modificado e altere as condições de fornecimento;
- g) Quando forem detetadas ligações clandestinas ao sistema público;
- h) Mora no pagamento do serviço de fornecimento de água.

3 - Nas situações em que a interrupção ocorre por razões de exploração:

- a) A Entidade Gestora comunica aos utilizadores, com antecedência mínima de 48 horas, qualquer interrupção programada no abastecimento de água, através do respetivo sítio da Internet e das redes sociais.
- b) Quando ocorrer qualquer interrupção não programada no abastecimento de água aos utilizadores, a Entidade Gestora informa os utilizadores que o solicitem da duração estimada da interrupção, e, no caso de interrupções cuja duração se preveja superior a 4 horas, disponibiliza essa informação no respetivo sítio da internet e nas suas redes sociais e tratando-se de utilizadores especiais, tais como hospitais, a entidade gestora adota medidas específicas no sentido de mitigar o impacto dessa interrupção.
- c) Em qualquer caso, a Entidade Gestora está obrigada a mobilizar todos os meios adequados à reposição do serviço no menor período de tempo possível e a tomar as medidas que estiverem ao seu alcance para minimizar os inconvenientes e os incómodos causados aos utilizadores dos serviços.
- d) Nas situações em que a interrupção se mantenha por mais de 24 horas, a entidade gestora providencia uma alternativa de água para o consumo humano;

4 - Nas situações em que a interrupção ocorra por facto imputável ao utilizador:

- a) A Entidade Gestora, no momento da interrupção, deposita no local de consumo documento da sua realização e motivo da mesma;
- b) A interrupção do fornecimento de água nos casos previstos nas alíneas a), c), d) e f) do n.º 2 apenas pode ocorrer após a notificação ao utilizador, por escrito, com antecedência mínima de dez dias relativamente à data que venha a ter lugar.

- c) A interrupção do abastecimento de água com base na alínea b) do n.º 2 está sujeita ao procedimento previsto no artigo 46.º do Regulamento da ERSAR n.º 594/2018, de 4 de setembro, na redação que lhe foi dada pelo Regulamento da ERSAR n.º 781/2020, de 16 de setembro;
- d) A interrupção do abastecimento de água com base na alínea c) do n.º 2 está sujeita ao procedimento previsto no artigo 92.º do Regulamento da ERSAR n.º 594/2018, de 4 de setembro, na redação que lhe foi dada pelo Regulamento da ERSAR n.º 781/2020, de 16 de setembro;
- e) A interrupção do abastecimento de água com base na alínea h) do n.º 2 só pode ocorrer após a notificação ao utilizador, por escrito, com a antecedência mínima de 20 dias relativamente à data que venha a ter lugar, nos termos previstos no artigo 104.º do Regulamento da ERSAR n.º 594/2018, de 4 de setembro, na redação que lhe foi dada pelo Regulamento da ERSAR n.º 781/2020, de 16 de setembro;
- f) Nos casos previstos nas alíneas e) e g) do n.º 2, a interrupção pode ser efetuada logo que aquelas situações sejam detetadas;
- g) Salvo nas situações das alíneas c), e) e g) do n.º 2, não podem ser realizadas interrupções do serviço em datas que não permitam, por motivo imputável à Entidade Gestora, que o utilizador regularize a situação no dia imediatamente seguinte, quando o restabelecimento dependa dessa regularização;

5 - A interrupção do abastecimento, com fundamento em causas imputáveis ao utilizador, não priva a Entidade Gestora de recorrer às entidades judiciais ou administrativas para garantir o exercício dos seus direitos ou para assegurar o recebimento das importâncias devidas e, ainda, de impor as coimas que ao caso couberem.

Artigo 18.º

Restabelecimento do fornecimento de água

1 - O restabelecimento do serviço de fornecimento de água por motivo imputável ao utilizador depende da correção que lhe deu origem.

2 - No caso de mora no pagamento, o restabelecimento do serviço de fornecimento de água depende da prévia liquidação de todos os montantes em dívida, ou da subscrição de um acordo de pagamento, incluindo o pagamento da

tarifa de restabelecimento, sendo efetuado no prazo máximo de 24 horas após a regularização da situação que originou a interrupção.

3 - O restabelecimento do serviço de fornecimento de água pode ser realizado em prazo superior ao referido no número anterior quando, justificadamente, careça da realização pela Entidade Gestora de trabalhos técnicos não possíveis de realizar naquele prazo, devendo, nestes casos o utilizador ser previamente informado das especificidades dos trabalhos a realizar e da sua duração previsível.

Artigo 19.º

Interrupção do serviço de recolha de águas residuais urbanas

1 - O serviço de recolha de águas residuais urbanas pode ser interrompido por razões de exploração, nas seguintes situações:

- a) Trabalhos de reparação, reabilitação ou substituição de ramais de ligação, quando não seja possível recorrer a ligações temporárias;
- b) Trabalhos de reparação, reabilitação ou substituição do sistema público ou dos sistemas prediais, sempre que essa suspensão seja exigida;
- c) Casos fortuitos ou de força maior.

2 - O serviço de recolha de águas residuais urbanas pode ser interrompido por facto imputável ao utilizador, nas seguintes situações:

- a) Quando o utilizador não seja o titular do contrato de recolha de águas residuais urbanas e não apresente evidências de estar autorizado pelo mesmo a utilizar o serviço;
- b) Quando não seja possível o acesso ao sistema predial para inspeção ou, tendo sido realizada inspeção e determinada a necessidade de realização de reparações, no respetivo auto, aquelas não sejam efetuadas dentro do prazo fixado, em ambos os casos desde que haja perigo de contaminação, poluição ou suspeita de fraude que justifiquem a suspensão;
- c) Quando o medidor, quando aplicável, for encontrado viciado;
- d) Quando forem detetadas ligações clandestinas ao sistema público;

- e) Quando forem detetadas ligações indevidas ao sistema predial de recolha de águas residuais urbanas;
- f) Quando forem detetadas descargas com características de qualidade em violação dos parâmetros legais e regulamentares aplicáveis;
- g) Quando sejam verificadas descargas que excedam os valores de caudal instantâneo e/ou volume diário definidos pela entidade gestora, em autorização específica, ou valores apresentados em projeto aprovado, que coloquem em causa o correto funcionamento do sistema público;
- h) Mora do utilizador no pagamento do serviço de recolha de águas residuais urbanas;
- i) Em outros casos previstos na lei.

3 - Nos casos de interrupção do serviço de recolha de águas residuais:

- a) A Entidade Gestora deverá comunicar aos utilizadores, com antecedência mínima de 48 horas, qualquer interrupção programada no serviço, por via do respetivo sítio da Internet e das suas redes sociais, devendo os utilizadores abster-se de utilizar os referidos serviços nesse período de tempo;
- b) Quando ocorrer qualquer interrupção não programada na recolha de águas residuais urbanas aos utilizadores, a Entidade Gestora informa os utilizadores afetados quando haja risco de insalubridade pública, e quando se tratar de utilizadores especiais, tais como hospitais, a entidade gestora adotará medidas específicas no sentido de mitigar o impacto dessa interrupção, estando, em qualquer caso, obrigada a mobilizar todos os meios adequados à reposição do serviço no menor período de tempo possível e a tomar as medidas que estiverem ao seu alcance para minimizar os inconvenientes e os incómodos causados aos utilizadores dos serviços.

4 - Nos casos de interrupção do serviço de recolha de águas residuais:

- a) A interrupção com fundamento nas alíneas a) a c) do n.º 2 apenas pode ocorrer após a notificação ao utilizador, por escrito, com a antecedência mínima de 10 dias relativamente à data que venha a ter lugar e deve ter em conta os impactos previsíveis na saúde pública e na proteção ambiental;

b) A interrupção com fundamento nas alíneas d) a g) do n.º 2 apenas pode ocorrer após decorrido o prazo razoável definido pela Entidade Gestora para a regularização da situação, não podendo este ser inferior ao prazo estabelecido na alínea anterior;

c) A interrupção com fundamento na alínea h) do n.º 2 apenas pode ocorrer após a notificação ao utilizador, por escrito, com antecedência mínima de 20 dias relativamente à data que venha a ter lugar, nos termos previstos no artigo 104.º do Regulamento da ERSAR n.º 594/2018, de 4 de setembro, na redação que lhe foi dada pelo Regulamento da ERSAR n.º 781/2020, de 16 de setembro;

d) A interrupção com fundamento nas alíneas a) e h) do n.º 2 apenas pode ocorrer quando não seja possível a interrupção do serviço de abastecimento de água ou esta não seja eficaz para impedir a utilização do serviço de drenagem de águas residuais;

e) Não podem ser realizadas interrupções do serviço em datas que não permitam, por motivo imputável à Entidade Gestora, que o utilizador regularize a situação no dia imediatamente seguinte, quando o restabelecimento dependa dessa regularização;

5 - A interrupção da recolha, com fundamento em causas imputáveis ao utilizador, não priva a Entidade Gestora de recorrer às entidades judiciais ou administrativas para garantir o exercício dos seus direitos ou para assegurar o recebimento das importâncias devidas e, ainda, de impor as coimas que ao caso couberem.

Artigo 20.º

Restabelecimento da recolha de águas residuais

1 - O restabelecimento do serviço de recolha de águas residuais urbanas por motivo imputável ao utilizador depende da correção da situação que lhe deu origem.

2 - No caso de interrupção provocada por mora no pagamento, o restabelecimento do serviço de recolha de águas residuais urbanas depende da prévia liquidação de todos os montantes em dívida, ou da subscrição de um acordo de pagamento, incluindo o pagamento da tarifa de restabelecimento,

sendo efetuado no prazo máximo de 24 horas após a regularização da situação que originou a interrupção.

3 - O restabelecimento da recolha de águas residuais urbanas pode ser realizado em prazo superior ao referido no número anterior quando, justificadamente, careça da realização pela Entidade Gestora de trabalhos técnicos não possíveis de realizar naquele prazo, devendo, nestes casos o utilizador ser previamente informado das especificidades dos trabalhos a realizar e a duração previsível.

Artigo 21.º

Direito à informação

1 - Os utilizadores têm o direito a ser informados, de forma clara e conveniente, pela Entidade Gestora das condições em que o serviço é prestado, em especial no que concerne à qualidade da água e aos tarifários e preçários aplicáveis, através de avisos disponibilizados nos locais de atendimento e na página da internet.

2 - A Entidade Gestora dispõe de uma página na Internet na qual é disponibilizada a informação essencial sobre a sua atividade e assistência técnica permanente por motivo de avarias, de acordo com a legislação setorial aplicável, designadamente, a seguinte:

- a) Identificação da Entidade Gestora, suas atribuições e âmbito de atuação;
- b) Estatutos e contrato relativo à gestão do sistema e suas alterações, quando aplicável;
- c) Relatório e Contas, ou documento equivalente de prestação de contas;
- d) Regulamentos de serviço;
- e) Resultados analíticos da qualidade da água distribuída;
- f) Avaliação da qualidade do serviço prestado aos utilizadores, devendo conter, no mínimo, a informação da ficha correspondente à última avaliação realizada e divulgada pela ERSAR;
- g) Meios para a comunicação de leitura;
- h) Tarifário e preçário;

Regulamento de serviço

- i) Condições contratuais relativas à prestação dos serviços aos utilizadores;
- m) Informação sobre interrupções do serviço;
- n) Contactos e horários de atendimento;
- o) Contactos gerais e piquete;
- p) Mecanismos de resolução alternativa de litígios, incluindo no mínimo, o centro de arbitragem de conflitos de consumo competente, sem prejuízo do previsto no n.º 9 do artigo 121.º;
- q) Contactos do piquete;
- u) Acesso à Plataforma Digital do Livro de Reclamações;
- v) Outras informações que se apresentem úteis para os utilizadores e para a gestão dos serviços prestados.

3 - A Entidade Gestora dispõe de atendimento digital, telefónico e presencial, bem como de outras formas de contacto para falhas de abastecimento de água, roturas na via pública, reclamações e sugestões, cuja informação sobre os locais e horários está disponibilizada na fatura e na sua página da internet.

4 - As informações a divulgar aos utilizadores, através dos meios adequados, referentes aos processos de leitura, faturação e cobrança, ou outras que a Entidade Gestora julgue convenientes, correspondem designadamente, às seguintes:

- a) Modalidades de pagamento;
- b) Consequências do não pagamento das faturas;
- c) Informação das tarifas e preços;
- d) Meios de comunicação ao dispor dos utilizadores para atendimento e reclamações;

Artigo 22.º

Atendimento ao público

1 - A Entidade Gestora dispõe de atendimento ao público por via digital, telefónica e presencial.

2- O atendimento ao público é efetuado de acordo com os dias e horários divulgados nos locais de atendimento e na página da internet da Entidade Gestora.

3 - A Entidade Gestora dispõe ainda de um serviço de assistência permanente, que funciona de forma ininterrupta todos os dias do ano.

CAPÍTULO III

Sistemas de Distribuição de Água e de Drenagem de

Águas Residuais Urbanas

SECÇÃO I

Normas de instalação e ligação às redes públicas

Artigo 23.º

Obrigatoriedade de instalação e ligação das redes prediais aos sistemas públicos

1- Sempre que os serviços públicos de abastecimento de água e/ou saneamento de águas residuais urbanas se encontrem disponíveis, os proprietários dos prédios já existentes ou construir estão obrigados a:

- a) Instalar, por sua conta, a rede de distribuição e de drenagem predial;
- b) Solicitar a ligação ao sistema público de abastecimento de água e ao sistema público de drenagem de águas residuais urbanas;

2- Os serviços públicos de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais urbanas, através de redes fixas, consideram-se disponíveis desde que o respetivo sistema esteja localizado a uma distância igual ou inferior a 20 m do limite da propriedade.

3- Sem prejuízo das situações de dispensa, a obrigatoriedade de ligação à rede pública de distribuição de água e de drenagem de águas residuais urbanas abrange todas as edificações, qualquer que seja a sua utilização.

4- Os usufrutuários, comodatários e arrendatários, que disponham de título válido para ocupação do imóvel mediante autorização dos proprietários, podem requerer a ligação dos prédios por eles habitados à rede pública.

5- Após a entrada em funcionamento da ligação da rede predial à rede pública, os proprietários, usufrutuários, comodatários ou arrendatários e demais titulares de direitos reais dos prédios ou condomínios que disponham de captações próprias de água para consumo humano e/ou de órgãos individuais ou sistemas próprios de tratamento de águas residuais, após a execução do ramal de ligação da rede predial à rede pública de abastecimento ou de águas residuais, devem deixar de utilizar as mesmas para o fim que lhes conferiram, no prazo máximo de 30 dias, sem prejuízo de ser fixado em legislação ou licença específica um prazo diferente para o efeito.

6- A execução de ligações aos sistemas públicos ou a alteração das existentes compete a Entidade Gestora, não podendo ser executada por terceiros sem a respetiva autorização e sua fiscalização.

7- O ramal de ligação entra em serviço logo que sejam desativadas as eventuais ligações da rede predial às captações particulares.

8- A Entidade Gestora comunica à autoridade ambiental competente as áreas servidas pela respetiva rede pública na sequência da sua entrada em funcionamento.

Artigo 24.º

Extensão das redes públicas

1- Para as edificações situadas em zonas não abrangidas pelas redes públicas de distribuição de água e de drenagem de águas residuais urbanas, entendidas como aquelas que se situem a mais de 20 metros, a Entidade Gestora fixará, caso a caso, as condições técnicas e financeiras em que poderá ser estabelecida a ligação às mesmas.

2- A elaboração dos estudos e projetos necessários à conceção, expansão ou remodelação dos sistemas, em arruamentos existentes, nas situações previstas no número anterior, é da responsabilidade da Entidade Gestora.

3- As novas redes públicas estabelecidas nos termos deste artigo, serão, em qualquer circunstância, integradas nas redes públicas e ficarão sob gestão da Entidade Gestora, mesmo que a instalação tenha sido executada a expensas dos requerentes interessados.

Artigo 25.º

Edificação em local não abrangido pelas redes públicas

1 - Quando os serviços públicos de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais urbanas, não estiverem disponíveis, nomeadamente quando se situem a mais de 20 metros, os proprietários do prédio, os usufrutuários e/ou os demais titulares de direitos reais, podem requerer a ampliação da rede pública à Entidade Gestora, de modo a possibilitar a ligação do prédio não servido à rede.

2 - Considerando a Entidade Gestora, após ponderação do número de utilizadores a servir, que a ligação requerida é técnica e economicamente viável, procederá ao prolongamento da rede pública a expensas suas.

3 - Quando a Entidade Gestora considerar que a ligação requerida é técnica e economicamente inviável, os interessados podem renovar o pedido efetuado, desde que se comprometam a custear os respetivos encargos envolvidos, depositem antecipadamente o montante estimado e subscrevam uma declaração de sujeição às disposições do presente Regulamento.

4 - A ampliação da rede pública poderá ser requerida e executada pelos proprietários do prédio, pelos usufrutuários e pelos demais titulares de direitos reais dos prédios a servir, nos termos a definir pela Entidade Gestora, devendo as obras ser sempre acompanhadas por esta e sujeitas ao Regime Jurídico da Urbanização e da Edificação, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 555/99, de 16 de dezembro, na redação em vigor, mediante a cobrança da respetiva fiscalização e prestação de garantia no valor dos trabalhos a executar.

5 - As estruturas das redes públicas instaladas nas condições deste artigo serão entregues, após prévia inspeção, à Entidade Gestora e passarão a integrar o seu património sem que, para esta última, resultem quaisquer encargos adicionais.

6 - Sempre que qualquer pessoa, singular ou coletiva, pública ou privada, deseje intervir na via pública, para os efeitos do presente artigo, deve dirigir-se à

Entidade Gestora para que esta desenvolva o processo de autorização da respetiva intervenção junto dos serviços municipais de gestão da via pública.

7 - Sempre que qualquer pessoa, singular ou coletiva, pública ou privada, provoque roturas, anomalias ou afete de qualquer modo as infraestruturas da Entidade Gestora, fica obrigada a proceder ao pagamento dos custos inerentes à respetiva reparação, de acordo com orçamento e fatura a apresentar pela Entidade Gestora, bem como, de todos os custos associados, para efeitos do disposto no respetivo regime da responsabilidade civil aplicável.

Artigo 26.º

Dispensa de ligação

1 - Pode haver lugar a dispensa da obrigatoriedade de ligação ao sistema público de abastecimento de água e/ou de drenagem de águas residuais, nas seguintes condições:

- a) Os edifícios que disponham de sistemas próprios de abastecimento de água, para fins que não o consumo humano, e/ou de drenagem de águas residuais, quando devidamente licenciados ou autorizados, nos termos da legislação aplicável, designadamente unidades industriais, sistemas rega de jardins e redes para lavagem de pavimentos;
- b) As frações e/ou edifícios cujo mau estado de conservação ou ruína os torne inabitáveis e estejam de facto permanente e totalmente desabitados e/ou inutilizados;
- c) Os edifícios em vias de expropriação ou demolição.
- d) Os edifícios cuja ligação se revele demasiado onerosa do ponto de vista técnico ou económico para o utilizador e que disponham de soluções individuais que assegurem adequadas condições de salvaguarda da saúde pública e proteção ambiental nos termos exigidos na legislação aplicável;

2- A dispensa deve ser requerida pelos interessados, devendo ser devidamente justificada, podendo a Entidade Gestora solicitar comprovativos da situação dos prédios a dispensar, bem como acesso ao mesmo para verificação das condições existentes e consultar as entidades competentes que sejam relevantes para a apreciação do pedido.

Artigo 27.º

Responsabilidade de instalação, conservação, renovação e substituição de ramais de ligação

1 - À Entidade Gestora compete promover a instalação e gestão dos sistemas públicos de distribuição de água, de drenagem de águas residuais urbanas, bem como dos ramais de ligação aos sistemas prediais, que fazem parte integrante da rede pública, assegurando a conservação e a manutenção das redes e dos ramais de ligação, incluindo a sua substituição e renovação.

2 - Sem prejuízo do número anterior, e caso entenda, poderá a Entidade Gestora autorizar que, mediante acompanhamento, outra entidade execute a instalação do ramal de ligação de drenagem de águas residuais urbanas e caixa de ramal de ligação se necessário for.

3 - Pela primeira instalação dos ramais de ligação serão cobrados aos proprietários, usufrutuários, demais titulares de direitos reais, condomínios e/ou utilizadores os encargos decorrentes, nos termos do tarifário em vigor.

4 - No caso das operações de loteamentos, obras de urbanizações e edifícios contíguos e funcionalmente ligados entre si que determinem, em termos urbanísticos, impactes semelhantes a uma operação de loteamento, ficarão a cargo dos respetivos promotores a elaboração dos projetos e todos os custos de instalação das redes públicas e respetivos ramais de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais urbanas.

5 - Após a receção provisória, as redes referidas no número anterior serão, em qualquer circunstância, integradas nas redes públicas e ficarão sob gestão da Entidade Gestora.

Artigo 28.º

Ramais de ligação de abastecimento de água

1 - Cada edificação é normalmente abastecida por um ramal de ligação, podendo, em casos a definir pela Entidade Gestora, o abastecimento ser efetuado por mais do que um ramal de ligação.

2 – Nos casos dos edifícios coletivos, o abastecimento das suas diferentes frações deverá ser feito, sem prejuízo das restantes disposições regulamentares, por um único ramal de ligação, de cujo prolongamento se tirem as necessárias

ramificações, sendo a responsabilidade de instalação, conservação e manutenção dos utilizadores e podendo ainda ser instalado um contador totalizador no limite de propriedade do ramal com a via pública, para controlo da adução à totalidade da rede predial.

3 - As frações com acesso exclusivo pela via pública, devem ter ramais de ligação individuais.

4- Sempre que a substituição ou renovação dos ramais de ligação, a pedido do utilizador, ocorrer por alteração do ramal de abastecimento de água, o custo será suportado pelo mesmo.

5 - A válvula de corte de ramal e outros dispositivos de tomada de água para serviço de incêndios só podem ser manobrados por trabalhadores da Entidade Gestora ou de terceiros credenciados por esta, da Proteção Civil e/ou dos Bombeiros.

Artigo 29.º

Ramais de ligação das águas residuais

1- Só há lugar à aplicação de tarifas pela construção ou alterações de ramais de ligação nos casos previstos no Artigo 30.º.

2- Quando as reparações na rede geral ou nos ramais de ligação resultem de danos causados por terceiros, os respetivos encargos são suportados por estes.

3- Os trabalhos necessários à instalação do ramal que tenha uma extensão não superior a 20 metros, serão executados no prazo máximo de 45 dias úteis após a receção do pedido do utilizador instruído de toda a documentação necessária.

4- Caso não haja ligação à rede pública e o ramal a executar tenha uma extensão superior a 20 metros, a entidade gestora deve apresentar ao utilizador o orçamento para a execução do mesmo, quando for técnica e economicamente viável, no prazo máximo de 15 dias úteis após a receção do pedido de ligação, instruído de toda a documentação necessária.

5 - No caso previsto no n.º 4, a execução do ramal de ligação deve ser realizada nos 60 dias úteis posteriores à aceitação do orçamento e ao seu pagamento por parte do utilizador ou celebração de acordo quanto ao plano de pagamento, dentro do prazo de validade estabelecido no mesmo.

6 - Nos casos em que seja necessária a obtenção de autorização ou parecer de entidades terceiras para a execução do ramal ou intervenção no mesmo, o prazo previsto nos números 4 e 5, suspende-se a partir da data em que a referida autorização ou parecer tenham sido requeridos e até que os mesmos sejam obtidos, salvo quando se verifica que a não emissão de autorização resulta de facto imputável à entidade gestora.

7- Sempre que a substituição ou renovação dos ramais de ligação, a pedido do utilizador, ocorrer por alteração do ramal de recolha de águas residuais domésticas dos caudais a recolher, o custo será suportado pelo mesmo.

Artigo 30.º

Custo do ramal de ligação

1 - A Entidade Gestora, por cada ramal e respetiva ligação à rede pública superior a 20 metros, cobrará os serviços prestados, calculados de acordo com o tarifário em vigor.

2 - A importância devida será paga previamente à execução do ramal, pelo requerente interessado, mediante fatura/recibo emitida pela Entidade Gestora.

3 - Se o proprietário, o usufrutuário, os demais titulares de direitos reais e/ou a administração do condomínio requerer modificações, devidamente justificadas, para o ramal de ligação do sistema predial à rede pública relativamente às especificações estabelecidas pela Entidade Gestora, designadamente do traçado ou do diâmetro, compatíveis com as condições de exploração e manutenção do sistema público, essa pretensão poderá ser autorizada, desde que aquele suporte integralmente o acréscimo dos respetivos custos.

Artigo 31.º

Utilização e instalação de fossas sépticas

1- A utilização de fossas sépticas para a deposição de águas residuais urbanas só é possível em locais não servidos pela rede pública de drenagem de águas residuais, desde que sejam assegurados os procedimentos adequados e mediante aprovação da entidade gestora.

2- Sem prejuízo do número anterior, o utilizador deve requerer à Agência Portuguesa do Ambiente territorialmente competente a licença para a descarga

de águas residuais, nos termos da legislação aplicável.

3- Na conceção, dimensionamento e construção das fossas sépticas devem ser observadas as especificações técnicas, bem como as disposições legais e regulamentares em vigor, prevalecendo em qualquer dos casos as definidas pela Entidade Gestora, sempre que aplicável.

Artigo 32.º

Manutenção, recolha, transporte e destino final de lamas e águas residuais de fossas sépticas

1- A responsabilidade pela manutenção das fossas sépticas é dos seus utilizadores, de acordo com procedimentos adequados, tendo nomeadamente em conta a necessidade de recolha periódica e de destino final das lamas produzidas.

2- A titularidade dos serviços de recolha, transporte e destino final de lamas e efluentes de fossas sépticas é municipal, cabendo a responsabilidade pela sua provisão à Entidade Gestora.

3- A Entidade Gestora pode assegurar a prestação deste serviço através de meios móveis ou através da combinação que considere adequada de meios humanos e técnicos próprios e/ou subcontratados.

4- A periodicidade das limpezas, quando exista protocolo celebrado para o efeito, é estabelecida de acordo com um planeamento predefinido com a Entidade Gestora, tendo por base as características da fossa séptica individual.

5- Nas demais situações, o serviço de limpeza é executado no prazo máximo de 10 dias úteis após a sua solicitação pelo utilizador, devendo, no entanto, quando estejam em causa condições de saúde pública, segurança ou contaminação, ser efetuado logo que a entidade gestora delas tenha conhecimento.

6- É interdito o lançamento das lamas e efluentes de fossas sépticas diretamente no meio ambiente e nas redes de drenagem pública de águas residuais.

7- As lamas e efluentes recolhidos são entregues para tratamento numa estação de tratamento de águas residuais equipada para o efeito.

SECÇÃO II
DISTRIBUIÇÃO PÚBLICA DE ÁGUA

Artigo 33.º

Qualidade da água para consumo humano

1- Para efeitos da qualidade da água cabe à Entidade Gestora garantir:

- a) Que a água fornecida destinada ao consumo humano possui as características que a definem como água salubre, limpa e desejavelmente equilibrada, nos termos fixados na legislação em vigor;
- b) A monitorização periódica da qualidade da água no sistema de abastecimento, através de um plano de controlo operacional, além da verificação da conformidade, efetuada através do cumprimento do programa de monitorização da qualidade da água aprovado pela autoridade competente;
- c) A divulgação periódica trimestralmente, no prazo de 60 dias úteis após o termo do trimestre a que dizem respeito dos resultados obtidos da verificação e implementação do programa de monitorização da qualidade da água, aprovado pela autoridade competente, nos termos fixados na legislação em vigor;
- d) A disponibilização da informação relativa a cada zona de abastecimento, de acordo com o n.º 5 do artigo 17.º do Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de agosto, quando solicitada, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 152/2017, de 7 de dezembro e do n.º 1 do Artigo 32.º do Decreto-Lei n.º 69/2023, de 21 de agosto, na sua atual redação;
- e) A implementação de eventuais medidas determinadas pela autoridade de saúde e/ou da autoridade competente, incluindo eventuais ações de comunicação ao consumidor, nos termos fixados na legislação em vigor;
- f) Que o tipo de materiais especificados nos projetos das redes de distribuição pública, para as tubagens e os acessórios em contacto com a água, tendo em conta a legislação em vigor, não provocam alterações que impliquem a redução do nível de proteção da saúde humana.

2- O utilizador do serviço de abastecimento de água está obrigado a garantir:

- a) A instalação na rede predial dos materiais especificados no projeto, nos termos regulamentares em vigor;

- b) As condições de bom funcionamento, de manutenção e de higienização dos dispositivos de utilização na rede predial, nomeadamente, tubagens, torneiras e reservatórios prediais, devendo estes últimos ser sujeitos a pelo menos uma ação de limpeza e desinfeção anual, devendo ainda ocorrer, pelo menos, de seis em seis meses, colheitas e análises à qualidade da água no interior dos mesmos, com a afixação dos boletins disponibilizados por entidade acreditada/certificada junto às estruturas prediais;
- c) A independência da rede predial alimentada pela rede pública de qualquer outro dispositivo alimentado por uma origem de água de captações particulares ou outra rede de água de qualidade inferior instalada no edifício, devendo eventuais sistemas de suprimento de reservatórios de água não potável ser concebidos e executados por forma a prevenir a contaminação da rede predial alimentada pela rede pública.
- d) O acesso da Entidade Gestora às suas instalações para a realização de colheitas de amostras de água a analisar, bem como, para a inspeção das condições da rede predial no que diz respeito à ligação à rede pública, aos materiais utilizados e à manutenção e higienização das canalizações e reservatórios;
- e) A implementação de eventuais medidas determinadas pela autoridade de saúde e/ou da autoridade competente.

Artigo 34.º

Uso Eficiente da Água

1- A Entidade Gestora promove o uso eficiente da água de modo a minimizar os riscos de escassez hídrica e a melhorar as condições ambientais nos meios hídricos, designadamente através de:

- a) Ações de sensibilização e informação;
- b) Iniciativas de formação, apoio técnico e divulgação de documentação técnica;

2 - A promoção de medidas do uso eficiente da água, ao nível da rede pública de distribuição de água, será efetuada, designadamente por:

- a) Redução de perdas na rede pública de distribuição de água;

- b) Otimização das pressões nas redes públicas de distribuição de água;
- c) Conceção, execução e exploração de unidade de produção e rede de distribuição de rede de água para reutilização de forma faseada e nos locais em que se justifique técnica e economicamente;
- d) Utilização de um sistema tarifário adequado;
- e) Otimização de procedimentos e oportunidades para o uso eficiente.

3 - Os utilizadores devem promover medidas do uso eficiente da água, ao nível da rede de distribuição predial de água, designadamente por:

- a) Uso adequado e racional da água;
- b) Redução dos consumos através da adoção de dispositivos e equipamentos eficientes;
- c) Eliminação das perdas nas redes de distribuição predial de água;
- e) Atuação na redução de desperdícios;
- f) Reutilização ou uso de água de qualidade inferior, desde que sem riscos para a saúde pública;
- g) Isolamento térmico das redes de distribuição de água quente.

4 - Os utilizadores devem promover medidas do uso eficiente da água, ao nível dos usos em instalações residenciais e coletivas, designadamente:

- a) Uso adequado da água;
- b) Generalização do uso de equipamentos eficientes;
- c) Atuação na redução de perdas e desperdícios.

Artigo 35.º

Pressão disponível e captações

1 - Os valores de pressão mínima e máxima garantidas em cada ponto da rede de distribuição de água poderão ser solicitados pelos interessados à Entidade Gestora.

2 - As captações na distribuição de água para uso exclusivamente doméstico, a considerar na elaboração de projetos das redes públicas e/ou prediais qualquer

que seja o horizonte de projeto, devem observar as especificações técnicas definidas pela Entidade Gestora.

3 - As capitações na distribuição de água para outros consumos, nomeadamente comerciais, industriais e similares, deverão considerar na elaboração de projetos de redes o disposto nos artigos 14.º e 15.º do Decreto-Regulamentar n.º 23/95, de 23 de agosto.

Artigo 36.º

Hidrantes

1- Na rede de distribuição pública de água são previstos hidrantes de modo a garantir uma cobertura efetiva, de acordo com as necessidades, do serviço de incêndios.

2- A responsabilidade pela manutenção dos ramais de ligação dos hidrantes, quando situados na via pública, é da Entidade Gestora, podendo esta, quando assim o entender, proceder à manutenção dos ramais de ligação dos hidrantes instalados nas fachadas dos edifícios.

3- As bocas-de-incêndio instaladas nas fachadas dos edifícios devem ser progressivamente substituídas por marcos de água instalados na via pública e ligados diretamente à rede pública.

CAPÍTULO IV

DRENAGEM PÚBLICA DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS

Artigo 37.º

Modelo de sistemas

1. O sistema público de drenagem deve ser do tipo separativo, constituído por duas redes de coletores distintas, uma destinada às águas residuais urbanas e outra à drenagem de águas pluviais.

2. O sistema público de drenagem de águas residuais urbanas não inclui linhas de água ou valas, nem a drenagem das vias de comunicação.

Artigo 38.º

Lançamentos e acessos interditos

1 - É interdito o lançamento na rede pública de drenagem de águas residuais urbanas, diretamente ou através do sistema predial, sem prejuízo do disposto em legislação específica, de quaisquer matérias, substâncias ou efluentes que danifiquem ou obstruam as redes de drenagem e que prejudiquem ou destruam os processos de tratamento e os ecossistemas dos meios recetores, designadamente:

- a) Matérias explosivas ou inflamáveis;
- b) Águas residuais contendo líquidos, sólidos ou gases venenosos, corrosivos, tóxicos ou radioativos, em concentrações consideradas inaceitáveis pelas entidades competentes e efluentes, provenientes nomeadamente de laboratórios, unidades de cuidados de saúde humana ou veterinária e de instituições de investigação, que, pela sua natureza química ou microbiológica, constituam um elevado risco para a saúde pública ou para a conservação das redes;
- c) Efluentes a temperaturas superiores a 30° C;
- d) Entulhos, areias, lamas, cinzas, cimento, resíduos de cimento ou qualquer outro produto resultante da execução de obras;
- e) Lamas extraídas de fossas sépticas e gorduras ou óleos de câmaras retentoras ou dispositivos similares, que resultem de operações de manutenção;
- f) Quaisquer outras substâncias que, de uma maneira geral, possam obstruir e/ou danificar as canalizações e seus acessórios ou causar danos nas instalações de tratamento e que prejudiquem ou destruam o processo de tratamento final.

2 - A Entidade Gestora, sempre que tal se justifique, poderá obrigar ao estabelecimento de sistemas de pré-tratamento das águas residuais prediais, antes da descarga nas redes públicas de águas residuais urbanas.

3 - Compete exclusivamente à Entidade Gestora a intervenção nas redes de drenagem de águas residuais urbanas, sendo proibido a terceiros proceder:

- a) À abertura de caixas de visita ou outros órgãos da rede;
- b) Ao tamponamento de ramais e coletores;
- c) À extração dos efluentes.

Artigo 39.º

Descargas de águas residuais industriais no sistema público

1- As águas residuais industriais podem ser descarregadas na rede pública de drenagem de águas residuais, desde que cumpram com os valores máximos admissíveis constantes no Anexo III, disponham de autorização de descarga válida emitida pela Entidade Gestora, cumpram a legislação específica de cada setor e quando haja disponibilidade de transporte nas redes públicas e de tratamento nas ETAR.

2- Os utilizadores industriais devem tomar as medidas preventivas necessárias, designadamente a construção de bacias de retenção ou reservatórios de emergência, para que não ocorram descargas acidentais que possam infringir os condicionamentos a que se refere o número anterior.

3- A descarga das águas residuais industriais só pode ser concretizada após a emissão da respetiva Autorização de Descarga, na qual se encontrem definidos, para além de outros, os elementos seguintes:

- a) Identificação do Utilizador Industrial;
- b) Valores máximos admissíveis a cumprir no efluente de descarga, de acordo com o Anexo III, referido no número anterior;
- c) Periodicidade das descargas, quando aplicável;
- d) Programa de autocontrolo, onde se encontrem definidos os parâmetros a analisar e respetiva frequência, tipo de amostragem e periodicidade dos envios dos boletins analíticos à Entidade Gestora;
- e) Outras condições específicas a respeitar;
- f) Penalizações por incumprimento, se aplicável;

g) Identificação da validade da Autorização de Descarga.

4- Sempre que entenda necessário, a Entidade Gestora poderá proceder às medições de caudal e à colheita das amostras que considere necessárias para fiscalização, independentemente do estabelecimento de condições de autocontrolo a efetuar pelo utilizador.

5- A Entidade Gestora pode exigir o pré-tratamento das águas residuais industriais pelos respetivos utilizadores, por forma a cumprirem os parâmetros de descarga referidos no n.º 1.

SECÇÃO I

PROJETOS E OBRAS DOS SISTEMAS PREDIAIS

Artigo 40.º

Projeto da rede de distribuição predial

1- É da responsabilidade do autor do projeto das redes de distribuição predial a recolha de elementos de base para a elaboração dos projetos e adaptação de soluções de acordo com as condições existentes, devendo a Entidade Gestora, mediante solicitação, fornecer toda a informação relevante.

2- O projeto da rede de distribuição predial está sujeito a consulta da Entidade Gestora para efeitos de parecer ou aprovação, nos termos do Artigo 13.º do Decreto-Lei n.º 555/99, de 16 de dezembro, na sua redação atual, apenas nas situações em que o mesmo não se faça acompanhar por um termo de responsabilidade subscrito por um técnico autor do projeto legalmente habilitado que ateste o cumprimento das normas legais e regulamentares aplicáveis, seguindo o conteúdo previsto no n.º 4 do presente artigo e no Anexo I.

3- O disposto no número anterior não prejudica a verificação aleatória dos projetos nele referidos.

4- O termo de responsabilidade, cujo modelo se apresenta no Anexo I do presente Regulamento, deve certificar, designadamente:

a) A recolha dos elementos previstos no anterior n.º 1;

b) Articulação com a Entidade Gestora no que respeita à análise da viabilidade de ligação do sistema predial ao sistema público que decorre do procedimento previsto no n.º 2;

c) Que o tipo de material utilizado na rede predial não provoca alterações da qualidade da água que impliquem a redução do nível de proteção da saúde humana, nos termos da legislação em vigor.

4- As alterações aos projetos das redes prediais que previsivelmente causem impacto nas condições do sistema em vigor devem ser efetuadas com a prévia concordância da Entidade Gestora, aplicando-se ainda o disposto nos números 2 a 4 do presente artigo.

5- A Entidade Gestora, pode, sempre que assim entender, fazer depender o projeto da rede de distribuição predial, da construção prévia de um reservatório que garanta a resiliência e a fiabilidade do abastecimento.

6- A Entidade Gestora é responsável por assegurar a manutenção da pressão de serviço no ponto de entrega dentro dos intervalos indicados nos termos da legislação em vigor.

Artigo 41.º

Execução, inspeção, ensaios das obras das redes de distribuição predial

1- Na fase de execução, as obras nos sistemas públicos decorrem sob responsabilidade do proprietário, usufrutuário ou utilizador que as executar de harmonia com os projetos referidos no artigo anterior.

2- A realização de vistoria pela Entidade Gestora, destinada a atestar a conformidade da execução dos projetos de redes de distribuição predial com o projeto aprovado ou apresentado, prévia à emissão da licença de utilização do imóvel, é dispensada mediante a emissão de termo de responsabilidade por técnico legalmente habilitado para esse efeito, de acordo com o respetivo regime legal, que ateste essa conformidade. Quando for dispensada a apresentação do projeto de alterações, devem ser entregues à Entidade Gestora, após a conclusão da obra, as peças desenhadas definitivas.

3- O termo de responsabilidade a que se refere o número anterior certifica o cumprimento das informações cadastrais prestadas pela Entidade Gestora

mediante solicitação do autor do projeto e segue os termos da minuta constante do Anexo II ao presente projeto de regulamento.

4- Sempre que julgue conveniente, a Entidade Gestora procede a ações de inspeção nas obras dos sistemas prediais, que podem incidir sobre o comportamento hidráulico do sistema, as caixas dos contadores para garantia do cumprimento do disposto no n.º 1 do Artigo 44.º e a ligação do sistema predial ao sistema público.

5- A Entidade Gestora notifica a Câmara Municipal responsável pelo licenciamento urbanístico e o técnico responsável pela obra acerca das eventuais desconformidades que verificar nas obras executadas, para que a entidade licenciadora possa exigir a sua correção num prazo a fixar pela mesma.

6- De forma a dar cumprimento aos números anteriores, o proprietário, usufrutuário ou condomínio deve comunicar à Entidade Gestora, sempre com pelo menos cinco dias úteis de antecedência, as datas de início e de conclusão da obra.

SECÇÃO II

SISTEMAS PREDIAIS DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA E DE DRENAGEM DE ÁGUAS RESIDUAIS

Artigo 42.º

Princípios gerais

1- As redes prediais de distribuição de água têm início no limite da propriedade e prolongam-se até aos dispositivos de utilização, entendendo-se como tal, a colocação de uma válvula de seccionamento imediatamente a jusante do contador, cuja responsabilidade e manutenção incumbe ao utilizador.

2- Excetuam-se do número anterior o contador de água e os respetivos acessórios, que sejam assim identificados por lei, regulamento ou normas técnicas aplicáveis, designadamente as válvulas do seccionamento a montante do contador e o filtro de proteção, se aplicável, cuja responsabilidade de colocação e manutenção é da Entidade Gestora.

3- As redes prediais de drenagem de águas residuais têm início nos dispositivos de utilização e/ou órgãos de recolha de águas residuais e prolongam-se até ao

limite da propriedade, ou à caixa de ramal de ligação, quando esta se localize em espaço público.

4- Nos casos em que o contador se situe no limite da propriedade, considera-se que a responsabilidade da Entidade Gestora é limitada até ao contador.

5- Os sistemas prediais só podem ser utilizados para abastecimento de água ou para drenagem de águas residuais dentro dos limites do prédio, das edificações ou frações.

6 - As redes prediais de abastecimento de água e drenagem de águas residuais não se poderão executar ou modificar, sem que tenham sido respeitados os trâmites previstos neste Regulamento.

Artigo 43.º

Responsabilidade pela manutenção e conservação dos sistemas prediais

1 - É da responsabilidade dos proprietários, usufrutuários, demais titulares de direitos reais e/ou condomínios, a execução, conservação, renovação, remodelação e reparação dos sistemas prediais, ficando obrigados a executar, em prazos a fixar pela Entidade Gestora, quaisquer alterações que esta considere indispensáveis ao normal abastecimento de água ou drenagem de águas residuais da edificação ou frações, ainda que esta(s) já se encontre(m) ligada(s) à rede pública.

2 - As obrigações atribuídas no número anterior, considerar-se-ão transferidas para os seus arrendatários e comodatários quando estes as assumam perante a Entidade Gestora.

Artigo 44.º

Perdas e danos nos sistemas prediais

1- Compete aos utilizadores tomar providências para evitar acidentes que possam resultar das perturbações no abastecimento de água e na drenagem de águas residuais, sempre que a Entidade Gestora os advirta e indique as medidas tecnicamente adequadas, não só para situações pontuais, resultantes de casos fortuitos ou de força maior, como também para situações permanentes, resultantes da incorreta conceção ou execução das redes prediais instaladas.

2- As perdas e fugas de água que se verifiquem nos sistemas privados de distribuição predial são da responsabilidade dos utilizadores e/ou dos condomínios, bem assim como eventuais danos que possam ser causados aos próprios e/ou a terceiros na sequência dessas situações.

3- Dependendo do grau da perda de água na rede privativa, caso esta esteja a colocar em causa as condições regulares do serviço na rede pública aos restantes utilizadores do sistema, poderá a Entidade Gestora suspender o serviço, até que a referida anomalia com perda seja devidamente reparada e resolvida.

4- As obstruções e inundações de águas residuais que se verifiquem nos sistemas de drenagem predial são da responsabilidade dos utilizadores e/ou dos condomínios, bem como os eventuais danos que possam ser causados aos próprios e/ou a terceiros na sequência dessas situações, independentemente da sua origem, designadamente, se, à data, nos termos da aprovação e inspeção técnica das edificações, se previam órgãos que visassem evitar essas inundações e/ou no seguimento de uma verificação técnica tenha sido notificado, pela Entidade Gestora, risco de inundabilidade dos sistemas existentes.

5- Nos casos em que a cota das tampas das caixas de visita da rede predial, seja inferior à cota das tampas das caixas de visita da rede pública, o utilizador deve instalar uma válvula antirretorno (maré), ou outros dispositivos, que previnam inundações na rede predial.

6- Nos casos de acertos por comprovada rotura na rede predial, quando comunicada pelo utilizador até 30 dias após a ocorrência há lugar à correção da faturação emitida nos seguintes termos:

a) O volume de água apurado como gasto suplementar por fuga de acordo com o disposto no artigo 93.º do Regulamento n.º 594/2018, Diário da República, 2.ª série, n.º 170, será faturado na totalidade ao preço do 2.º escalão aplicável aos utilizadores domésticos e o montante do saneamento será apurado com base na média das duas últimas leituras consideradas válidas.

b) No caso de rotura comprovada por mais de 3 meses consecutivos, a Entidade Gestora reserva-se no direito de rejeitar a retificação da fatura nos termos do Artigo 92.º, n.º 5 do presente Regulamento.

7- Quando as reparações da rede pública resultem de danos causados por terceiros à Entidade Gestora, os respetivos encargos são da responsabilidade dos mesmos, incluindo os custos com as perdas de água, salvo se, a Entidade Gestora considerar que os danos causados, advêm da parca ou inexistente informação, quando solicitada, quanto à localização das redes públicas.

8- Os custos com as perdas de água referidos no número anterior resultam do produto do volume de água perdida pela respetiva tarifa de água aplicável ao consumidor não doméstico, ao qual acresce os custos administrativos de mão de obra e material necessários, bem como quaisquer outros custos associados.

SECÇÃO III

DISTRIBUIÇÃO PREDIAL DE ÁGUA

Artigo 45.º

Prevenção de contaminação

1- Os sistemas prediais de abastecimento de água alimentados pela rede pública devem ser independentes e separados fisicamente de qualquer sistema de distribuição de água com outra origem.

2- Quando em simultâneo, os utilizadores disponham da água da rede pública e de água proveniente de outra origem para uso não doméstico, a rede e dispositivos de utilização devem estar devidamente sinalizados.

3- Não é permitida qualquer ligação entre a rede predial de distribuição de água e as redes prediais de drenagem de águas residuais.

4- O abastecimento de água potável aos aparelhos sanitários não pode colocar em risco a sua potabilidade, pelo que os dispositivos a utilizar devem impedir a contaminação da água, quer por contacto, quer por aspiração de água residual, mesmo em caso de depressão na rede de água potável.

Artigo 46.º

Utilização de água de outras origens

A Entidade Gestora poderá promover a instalação de medidores de caudal a montante do abastecimento de água de outras origens, se o efluente drenar para a rede pública de drenagem de águas residuais.

Artigo 47.º

Separação dos sistemas

1- Os sistemas prediais de abastecimento de água devem ser concebidos de acordo com as especificações técnicas definidas pela Entidade Gestora, sem prejuízo das disposições legais e regulamentares em vigor.

2- Os sistemas prediais de distribuição de água devem ser independentes:

- a) De qualquer outro sistema de distribuição de águas privado, a partir de minas, poços, furos ou outras origens, que possam existir;
- b) De outros ramais de ligação, não podendo existir dois ramais distintos interligados pelo sistema predial.

Artigo 48.º

Reservatórios

1- Os reservatórios prediais só podem ser utilizados em casos devidamente autorizados pela Entidade Gestora, nomeadamente quando as características do fornecimento por parte do sistema público de distribuição de água não ofereçam as garantias necessárias ao adequado funcionamento do sistema predial, em termos de caudal e/ou pressão.

2- O dimensionamento de reservatórios de incêndio deve obedecer à regulamentação específica em vigor e às exigências do Serviço de Bombeiros, cabendo à Entidade Gestora pronunciar-se quanto ao seu abastecimento, quando este for realizado através da rede pública.

3- A Entidade Gestora não é responsável pela exploração dos reservatórios prediais, nem pela qualidade da água predial, devendo ser tomadas pelos proprietários, utilizadores e/ou condomínio, as necessárias ações de manutenção e de higienização, conforme legislação e normas técnicas em vigor.

4- Em conformidade com o disposto no artigo 40.º n.º 5, a Entidade Gestora, pode exigir a construção de um reservatório na rede predial, sempre que as condições assim o exijam.

Artigo 49.º

Instalações elevatórias

1- As instalações elevatórias, por razões de estabilidade das pressões disponíveis no sistema público de abastecimento de água, apenas serão permitidas a jusante dos reservatórios.

2- São encargos dos proprietários, usufrutuários, demais titulares de direitos reais, dos condomínios e/ou dos utilizadores todas as despesas com a instalação, funcionamento, manutenção e substituição dos dispositivos que visem aumentar a pressão no sistema predial.

3- Excetua-se do previsto no n.º 1 do presente artigo as sobrepessoras, como solução sem recurso a reservatório, com instalação de bombas “in-line”, que garantam as especificações técnicas de instalação.

SECÇÃO IV

LIGAÇÃO À REDE PÚBLICA

Artigo 50.º

Execução de ramal de ligação

A execução do ramal, será realizada mediante requerimento do proprietário, usufrutuário, demais titulares de direitos reais e/ou condomínios, ficando os custos a cargo do requerente.

Artigo 51.º

Colocação de ramal em serviço

1- Instalado o ramal de ligação, a Entidade Gestora colocará em carga a válvula adufa de corte, não podendo ser manobrada a não ser pela Entidade Gestora ou, por razões de força maior, pelos Bombeiros ou Proteção Civil.

2- Nenhum ramal de ligação pode entrar em serviço sem que as redes de distribuição prediais tenham sido verificadas e ensaiadas, nos termos da legislação em vigor, podendo a Entidade Gestora solicitar o envio dos respetivos registos e boletins.

CAPÍTULO V

DRENAGEM PREDIAL DE ÁGUAS RESIDUAIS

SECÇÃO I

ASPETOS TÉCNICOS

Artigo 52.º

Prevenção de contaminação

É interdita qualquer ligação de:

- a) Águas pluviais à rede pública de drenagem de águas residuais urbanas, bem como a rejeição através dele de águas residuais resultantes de água que não tenha origem na rede pública de abastecimento de água, salvo nos casos autorizados e contratualizados com a Entidade Gestora;
- b) Águas residuais domésticas e industriais à rede pública de drenagem de águas pluviais.

Artigo 53.º

Conceção dos sistemas prediais

- 1- É obrigatória a separação dos sistemas prediais de drenagem de águas residuais dos sistemas de águas pluviais.
- 2 - Os sistemas prediais de drenagem de águas residuais devem ser concebidos de acordo com as especificações definidas pela Entidade Gestora, sem prejuízo das disposições legais e regulamentares em vigor.
- 3 - Deve ser garantida a independência das ligações à rede pública, não devendo existir dois ramos distintos interligados pelo sistema predial, salvo prévia autorização da Entidade Gestora.
- 4 - Todas as águas residuais, drenadas acima ou ao mesmo nível do arruamento onde estão instaladas as redes públicas devem ser escoadas para estas redes por meio da ação da gravidade.
- 5 - As águas residuais, recolhidas abaixo do nível do arruamento, mesmo que localizadas acima do nível do coletor público, devem ser elevadas, a expensas dos proprietários, para um nível igual ou superior ao do arruamento, atendendo ao possível funcionamento em carga do coletor público ou do ramal de ligação, com o conseqüente risco de alagamento da edificação.

6- As edificações existentes em que não se verifiquem as condições definidas nos números anteriores, podendo ocorrer os riscos previstos no n.º 5, devem ser adaptadas de modo a evitar a ocorrência dos referidos riscos, nos moldes e conforme expresso nos números anteriores.

7- Caso existam ligações de águas residuais domésticas de prédios vizinhos, os proprietários, usufrutuários e demais titulares de direitos reais, deverão manter e reabilitar, as mesmas sempre que necessário.

8- As ligações referidas no número anterior devem ser representadas em projeto e, caso sejam detetadas em fase de obra, representadas em tela final.

SECÇÃO II

LIGAÇÃO À REDE PÚBLICA

Artigo 54.º

Instalação, conservação, renovação e substituição de ramais de ligação

1- Cada edificação é normalmente abastecida por um ramal de ligação, podendo, em casos a definir pela Entidade Gestora, o abastecimento ser efetuado por mais do que um ramal de ligação.

2- Nos edifícios com acesso comum por caminho privativo, o abastecimento das suas diferentes frações deverá ser feito, sem prejuízo das restantes disposições regulamentares, por um único ramal de ligação, de cujo prolongamento se tirem as necessárias ramificações, sendo a responsabilidade de instalação, conservação e manutenção dos utilizadores e podendo ainda ser instalado um contador totalizador no limite de propriedade do ramal com a via pública, para controlo da adução à totalidade da rede predial.

3- No caso previsto no número anterior, quando seja apurado consumo no contador totalizador, e exista condomínio, o custo ser-lhe-á imputado, sendo imputado solidariamente a todos os utilizadores, na ausência de condomínio.

4- As frações dos edifícios coletivos, com acesso exclusivo pela via pública, devem ter ramais de ligação individuais, sendo estes encarados para os efeitos previstos neste regulamento como ramal adicional, nomeadamente para efeitos de imputação dos encargos associados ao mesmo.

5- A instalação dos ramais de ligação é da responsabilidade da Entidade Gestora, a quem incumbe, de igual modo, a respetiva conservação, renovação e substituição, sem prejuízo do disposto nos números seguintes.

6- A instalação de ramais de ligação com distância superior a 20 m, quando realizada pela Entidade Gestora, dependerá do pagamento prévio pelo requerente interessado dos encargos decorrentes da ligação à rede pública, de acordo com o tarifário em vigor.

7- A instalação de ramais de ligação com distância superior a 20 m pode também ser executada pelos proprietários dos prédios a servir, mediante autorização e fiscalização da Entidade Gestora.

8- No âmbito de construção decorrente de operações de loteamento, os ramais de ligação serão executados em simultâneo com as condutas de distribuição de água.

9- Nas situações previstas no número anterior, é obrigatória a realização de ensaios das infraestruturas de abastecimento de água (conduta e ramais domiciliários), a cargo do utilizador, devendo para o efeito, este notificar a entidade gestora com uma antecedência de 15 dias, para estar presente, durante a execução dos mesmos.

10 - Só há lugar à aplicação de tarifas para a construção ou alterações de ramais de ligação nos casos previstos no Artigo 84.º.

11- Os trabalhos necessários à instalação do ramal serão executados no prazo máximo de 45 dias uteis, quando o ramal de ligação for inferior a 20 metros, e 60 dias uteis, quando o ramal de ligação for superior a 20 metros, sendo neste último caso, contados os 60 dias uteis da data do pagamento, salvo situações excecionais, devidamente justificadas.

12- A instalação do ramal de ligação não contempla a instalação do contador, o qual será apenas instalado após a celebração do respetivo contrato.

13- Quando as reparações nos ramais de ligação resultem de danos causados por terceiros, os respetivos encargos são suportados por estes.

14- Sempre que a substituição ou renovação dos ramais de ligação, a pedido do utilizador, ocorrer por alteração dos caudais consumidos pelo prédio, o custo será suportado pelo mesmo.

Artigo 55.º

Utilização de um ou mais ramais de ligação

1- Cada prédio é normalmente abastecido por um único ramal de ligação, podendo, nos casos especiais definidos no número três, o abastecimento ser feito por mais do que um ramal de ligação.

2- Em situações de fracionamento de propriedade urbana que justifiquem uma divisão da rede predial com instalação de contadores e se verifique que o ramal de ligação existente não tem capacidade para aceitar um ramal individual, deverá ser solicitada a instalação de um novo ramal de ligação com capacidade adequada, sendo os respetivos encargos imputados aos utilizadores.

3- Consideram-se casos especiais:

a) Hidrantes, que poderão ser bocas de incêndio ou marcos de água, ambos particulares;

b) Piscinas, espaços ajardinados de natureza particular ou outras instalações de carácter acessório.

4- Nos casos previstos no número dois, os procedimentos para execução de ramais são idênticos aos previstos no Artigo 29.º

5- A construção de um segundo ramal de abastecimento para o mesmo consumidor, nos casos previstos no número três está sujeito a pagamento do mesmo à Entidade Gestora.

Artigo 56.º

Válvula de corte para interrupção / suspensão do abastecimento

1- Cada ramal de ligação, ou sua ramificação, deve ter, na via pública, uma válvula de seccionamento/corte, de modelo aprovado pela Entidade Gestora, que permita a interrupção / suspensão do abastecimento de água.

2- As válvulas de seccionamento/corte só podem ser manobradas por pessoal da Entidade Gestora ou da Proteção Civil.

3- A válvula de corte de ramal e outros dispositivos de tomada de água para serviço de incêndios só podem ser manobrados por trabalhadores da Entidade Gestora ou de terceiros credenciados por esta, da Proteção Civil e/ou dos Bombeiros, sob pena de aplicação de coima conforme previsto no presente Regulamento.

CAPÍTULO VI

CONTRATOS, TARIFÁRIOS, PREÇÁRIOS E COBRANÇAS

Secção I

CONTRATOS DE FORNECIMENTO DE ÁGUA E RECOLHA DE ÁGUAS RESIDUAIS, EM GERAL

Artigo 57.º

Contrato de fornecimento de água e drenagem de águas residuais urbanas

1- A prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou de drenagem e tratamento de águas residuais são objeto de contrato de fornecimento entre a Entidade Gestora e os utilizadores que disponham de título válido para a ocupação do imóvel, podendo a Entidade Gestora exigir comprovação documental da legitimidade para contratar como o título válido que tanto pode resultar da compra do imóvel, arrendamento ou de outro documento que legitime a ocupação do imóvel, nomeadamente de usufruto ou comodato.

2- Quando no pedido apresentado pelo utilizador que disponha de título válido, concretamente de contrato de arrendamento ou comodato, seja solicitada a execução de ramal de água ou saneamento, deve comprovar adicionalmente a autorização do proprietário do imóvel para o efeito.

3- A Entidade Gestora não assume qualquer responsabilidade pela falta de valor legal, vício ou falsidade de documentos apresentados para efeitos do presente artigo.

4- O contrato de fornecimento de água é elaborado em impresso de modelo próprio da Entidade Gestora e instruído em conformidade com as disposições legais em vigor à data da sua celebração, no que respeita, nomeadamente, aos direitos e proteção dos utilizadores e à inscrição de cláusulas gerais contratuais.

5 -No momento da celebração do contrato de fornecimento será entregue ao utilizador a respetiva cópia.

6- Quando a Entidade Gestora for responsável pelo fornecimento de água e pela drenagem de águas residuais, o contrato será único e englobará todos os serviços prestados.

7- Não pode ser recusada a celebração de contrato de recolha com base na existência de dívidas emergentes de:

a) Contrato distinto com outro utilizador que tenha anteriormente ocupado o mesmo imóvel, salvo quando seja manifesto que a alteração do titular do contrato visa o não pagamento do débito;

b) Contrato com o mesmo utilizador referente a imóvel distinto, se as dívidas se encontrarem prescritas e for invocada a respetiva prescrição ou se tiverem sido contestadas junto dos tribunais ou de entidades com competência para a resolução extrajudicial de conflitos.

8- Relativamente a cada prédio, fração ou domicílio, a prestação dos serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais depende da verificação das respetivas condições técnicas legalmente exigidas, por regra confirmadas no processo de licenciamento, e de detenção de título jurídico válido para a ocupação do imóvel.

Artigo 58.º

Prestação dos serviços

1 - O início de fornecimento de água e de drenagem de águas residuais, far-se-á no prazo máximo de cinco dias úteis após a receção do respetivo pedido de contrato, quando este venha instruído com todos os elementos necessários à sua celebração, e desde que asseguradas as condições técnicas para a efetivação da ligação exceto nas situações de força maior ou nos casos em que o utilizador solicite o início do fornecimento para uma data posterior.

2 - É admitida a contratação de forma temporária, nas seguintes situações:

a) Obras e estaleiros de obras, independentemente de as mesmas estarem ou não sujeitas a controlo prévio.

b) Zonas destinadas à concentração temporária de população, nomeadamente atividades com carácter temporário, tais como feiras, exposições, festivais e competições desportivas.

c) Litígios entre os titulares de direito à celebração do contrato, desde que, por fundadas razões sociais, mereça tutela a posição do possuidor e até que seja emitida decisão por órgão competente sobre a resolução do litígio.

d) Na fase prévia à obtenção de documentos administrativos necessários à celebração do contrato, desde que seja comprovada a sua solicitação.

e) Outras situações e/ou eventos que pela sua natureza se mostrem de utilização pontual.

3- Na definição das condições especiais deve ser acautelado tanto o interesse da generalidade dos utilizadores como o justo equilíbrio da exploração do sistema de abastecimento de água, a nível de qualidade e quantidade.

4- Nos contratos autónomos para a prestação do serviço de recolha de água residuais considera-se que o contrato produz os seus efeitos:

a) Se o serviço for prestado por redes fixas, a partir da data de conclusão do ramal, salvo se o imóvel se encontrar comprovadamente desocupado;

b) Se o serviço for prestado por meios móveis, a partir da data da outorga do contrato.

Artigo 59.º

Alteração da titularidade do contrato

1 - A alteração do titular do contrato determina a celebração de novo contrato com a Entidade Gestora, sem prejuízo das situações em que é admissível a transmissão da posição contratual.

2 - Os proprietários, os usufrutuários ou os demais titulares de direitos reais das edificações ou frações ligadas à rede pública, cujo contrato esteja titulado em seu nome, deverão denunciar os mesmos, nos termos do presente Regulamento, sempre que procedam ao arrendamento ou à transmissão da propriedade, a título gratuito ou oneroso, no prazo de 15 dias a contar dessa ocorrência.

Artigo 60.º

Transmissão da titularidade do contrato

- 1- A transmissão da posição contratual pode ser solicitada pelo utilizador para um terceiro, que prove ter convivido com o utilizador no local de consumo.
- 2- A transmissão da posição contratual pressupõe ainda um pedido escrito e o acordo ou aceitação por parte do transmitente e ou do transmissário respetivamente, salvo nas situações de sucessão por morte.
- 3- Caso se verifique a transmissão da posição contratual nos termos previstos no número anterior, o novo titular assume todos os direitos e obrigações do anterior titular, designadamente a responsabilidade por consumos já registados, bem como o direito a quaisquer créditos existentes.

Artigo 61.º

Domicílio convencionado

- 1- O utilizador considera-se domiciliado na morada por si fornecida no contrato para efeito de receção de toda a correspondência relativa à prestação do serviço, e de realização de citação ou de notificação em caso de litígio judicial ou extrajudicial bem como da reação contraordenacional a qualquer ilícito verificado.
- 2- No caso de se verificar a alteração do domicílio convencionado, a mesma produz efeitos no prazo de 15 dias após a sua comunicação pelo utilizador à Entidade Gestora.

Artigo 62.º

Encargos de instalação

As importâncias a pagar pelos utilizadores à Entidade Gestora, tendo em vista o estabelecimento da ligação para fornecimento de água, são as seguintes:

- a) Encargos decorrentes da primeira construção e instalação do ramal de ligação;
- b) Valor das tarifas de inspeção e de ensaios, sempre que exigível, desde que a Entidade Gestora dê cumprimento estrito à legislação aplicável.

Artigo 63.º

Caução

1- Para garantia do pagamento do consumo de água e/ou da drenagem de águas residuais, a Entidade Gestora pode exigir a prestação de caução, nos termos da legislação em vigor, nas situações seguintes:

a) No momento da celebração do contrato de fornecimento de água e de recolha de águas residuais, desde que o utilizador não seja considerado utilizador doméstico;

b) No restabelecimento de fornecimento de água e/ou à drenagem de águas residuais, na sequência de interrupção decorrente de incumprimento contratual imputável ao utilizador, com exceção dos utilizadores domésticos que optem por débito bancário direto como meio de pagamento dos serviços.

2- A caução pode ser prestada por depósito em dinheiro, garantia bancária, seguro caução ou por outra forma de garantia aceite pela Entidade Gestora, sendo que o valor da caução será calculado de acordo com a fórmula $Vc=4 \times Cmm$, sendo Vc o valor da caução e Cmm o encargo com o consumo médio mensal dos últimos 12 meses.

3- O utilizador que preste caução tem direito ao respetivo recibo.

4- Nas situações de consumos temporários, com a caução definida nos termos do n.º 2, será sempre faturada uma caução correspondente ao custo do contador acrescido das correspondentes despesas administrativas e técnicas para a sua instalação, inspeção e retirada.

5 - Como alternativa à exigência de caução, prevista nos números anteriores, a Entidade Gestora poderá optar pela instalação de contadores com sistema de pré-pagamento.

Artigo 64.º

Restituição da caução

1 - Findo o contrato de fornecimento de água, por qualquer das formas legal ou contratualmente estabelecidas, a caução prestada, nos termos do artigo anterior, é restituída ao utilizador, mediante a exibição de documento legal de identificação, de acordo com o estabelecido no Decreto-Lei n.º 195/99, de 8 de

julho, deduzida dos montantes e encargos que se encontrem em dívida da responsabilidade do utilizador.

2 - A quantia a restituir será atualizada em relação à data da sua última alteração, com base no índice anual de preços ao consumidor, publicado pelo Instituto Nacional de Estatística.

Artigo 65.º

Suspensão e reinício do contrato

1- Os utilizadores podem solicitar, por escrito, e com uma antecedência mínima de 10 dias úteis, a suspensão do contrato de recolha de águas residuais, por motivo de desocupação temporária do imóvel.

2- Quando o utilizador disponha simultaneamente do serviço de saneamento de águas residuais e do serviço de abastecimento de água, o contrato de saneamento de águas residuais suspende-se quando seja solicitada a suspensão do serviço de abastecimento de água e é retomado na mesma data que este.

3- Nas situações não abrangidas pelo número anterior o contrato pode ser suspenso mediante prova da desocupação temporária do imóvel e depende do pagamento da respetiva tarifa.

4- A suspensão do contrato implica o acerto da faturação emitida até à data da suspensão e a cessação da faturação e cobrança das tarifas mensais associadas à normal prestação do serviço, até que seja retomado o contrato.

5- O serviço é retomado no prazo máximo de 5 dias úteis contados da apresentação do pedido pelo utilizador nesse sentido, contra o pagamento da tarifa de restabelecimento, prevista no tarifário em vigor.

Artigo 66.º

Denúncia do contrato

1- Os utilizadores podem denunciar, a todo o tempo, os contratos que tenham subscrito, desde que o comuniquem, por escrito, à Entidade Gestora, com pelo menos 15 dias de antecedência face à data em que pretendem que seja efetivada a suspensão do fornecimento, indicando a sua nova morada ou

endereço eletrónico para regularização final das respetivas obrigações contratuais.

2- A rescisão contratual só produz efeitos após acesso pela Entidade Gestora ao contador e à válvula adufa de corte, pelo que, não sendo facultado este acesso, o utilizador continuará responsável pelos serviços prestados e pagamento das respetivas faturas.

3 - Para encerramento dos débitos, a tramitação será a seguinte:

- a) Os utilizadores devem comunicar a leitura do contador à Entidade Gestora;
- b) A Entidade Gestora pode agendar, com os utilizadores, a data e hora para a leitura final e suspensão do serviço;
- c) Caso a marcação prevista na alínea anterior não se revele eficaz por facto imputável aos utilizadores, continuam os mesmos responsáveis pelos encargos entretanto decorrentes, incluindo os custos de deslocação de acordo com os valores fixados anualmente.

Artigo 67.º

Denúncia do contrato pela Entidade Gestora

1- A Entidade Gestora pode denunciar o contrato quando por falta de pagamento de faturas, se verifique que o fornecimento de água e/ou a drenagem de águas residuais se encontra interrompido por um período continuado de dois meses, contados após a data da referida interrupção de prestação de serviços.

2- Nos casos previstos no número anterior, o utilizador será notificado, dispondo de 20 dias para se opor fundamentadamente ou regularizar a situação, sem o que, findo aquele prazo, se tornará efetiva a cessação da vigência do contrato.

3- Efetuada a denúncia do contrato, e caso não seja possível fechar e selar a válvula adufa de corte ou retirar o contador, a Entidade Gestora usará de todos os meios para impedir a ocorrência de consumos, designadamente, o fecho da válvula de corte de ramal, o corte do ramal, o corte da rede predial em zonas comuns, ou, ainda, recorrendo aos meios judiciais para aceder ao local de consumo.

4- Os custos das diligências e dos trabalhos referidos no número anterior, que se venham a revelar necessários, bem como a eventual faturação gerada no decurso do período em que se desenvolvem as diligências para acesso ao local, serão imputados ao titular do contrato, responsável pela dívida, como de igual modo serão da sua responsabilidade os custos associados a todos os trabalhos de reposição da situação inicial das redes.

5- Na situação da suspensão da drenagem de águas residuais, sempre que tal seja tecnicamente possível, proceder-se-á ao tamponamento do respetivo ramal de ligação.

Artigo 68.º

Caducidade

1- Nos contratos celebrados com base em títulos sujeitos a termo, a caducidade opera no termo do prazo respetivo.

2- Os contratos referidos no n.º 2 do Artigo 58.º podem não caducar no termo do respetivo prazo, desde que o utilizador prove que se mantêm os pressupostos que levaram à sua celebração.

3- A caducidade tem como consequência a retirada imediata dos respetivos contadores e/ou medidor de caudal e o corte do abastecimento de água.

4- Os contratos caducam ainda por morte do titular, salvo nos casos de transmissão por via sucessória quando demonstrada a vivência em economia comum, ou, no caso de o titular ser uma pessoa coletiva, aquando da sua extinção.

5- Equivale à caducidade do contrato anterior a celebração de um novo contrato para o mesmo local, com base em documento que validamente titule a transmissão da posse ou ocupação e que seja incompatível com a sua utilização pelo titular do contrato anterior.

6- O contrato especial incidente sobre obras é celebrado com o construtor ou com o dono da obra a título precário e caduca com a verificação do termo do prazo, ou suas prorrogações, fixado no respetivo alvará de licença ou autorização.

7- O contrato especial para todo e qualquer evento temporário, a celebrar com o respetivo promotor, caduca com a verificação do termo do prazo, ou suas prorrogações, fixado na respetiva licença ou autorização.

8- Se, na data em que o Utilizador solicitar o contrato, o mesmo não estiver munido dos elementos de identificação e/ou do título válido para a ocupação do imóvel, aquele adquire a qualidade de temporário, só passando a definitivo após a entrega da documentação em falta, sob pena de caducar passados 60 dias.

CAPÍTULO VII

FORNECIMENTO DE ÁGUA

SECÇÃO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 69.º

Obrigatoriedade de medição do fornecimento de água

1- Toda a água fornecida para consumo doméstico ou não doméstico fica sujeita a medição.

2- A água fornecida é medida através de contadores, devidamente instalados e selados pela Entidade Gestora, ficando a manutenção destes a seu cargo, sem prejuízo dos deveres dos utilizadores, nomeadamente os de comunicação de anomalias e de não utilização indevida destes equipamentos, assim como os de garantia da sua proteção física.

3- Deverá ser instalado um contador por cada utilizador individualmente, sendo designado de contador individual.

4- Nas situações em que os contadores estão associados a uma rede predial múltipla, que advenha de um contador totalizador, os contadores dos utilizadores designar-se-ão por contadores individuais divisionários.

Artigo 70.º

Princípios específicos do fornecimento de água

1 - São prioritárias para o fornecimento de água as necessidades domiciliárias da população e a resolução de situações insalubres em que possa estar em

causa a saúde pública.

2 - A Entidade Gestora não se responsabiliza pelas consequências da interrupção do fornecimento de água, quando esta afete, designadamente, processos industriais, comerciais e outros de natureza análoga, os quais deverão ser concebidos e explorados, admitindo a possibilidade de falta de pressão e de caudal na rede pública.

Artigo 71.º

Marcos de água e bocas de incêndio particulares

1- A Entidade Gestora poderá fornecer água para os marcos de água e bocas de incêndio particulares, sujeitos a medição, nas seguintes condições:

- a) As bocas de incêndio terão um contador e canalização interior próprios, cuja válvula será selada pela Entidade Gestora, mantendo a garantia de acesso permanente às mesmas;
- b) Estes dispositivos só poderão ser utilizados em caso de incêndio, devendo a Entidade Gestora ser avisada até 24 horas após o registo da ocorrência, mediante comprovativo emitido pelo Serviço de Bombeiros;
- c) Todos os custos inerentes à instalação dos dispositivos são da responsabilidade do detentor dos dispositivos.

2- Os consumos de água destinados ao combate a incêndios serão faturados e não cobrados pela Entidade Gestora, cumprida que seja a formalidade da alínea b) do número anterior.

3- Na falta da comunicação e/ou de apresentação de comprovativo da ocorrência, serão os consumos faturados e cobrados de acordo com o tarifário em vigor.

SECÇÃO II

CONTADORES DE FORNECIMENTO DE ÁGUA

Artigo 72.º

Características dos contadores

1- Os contadores a instalar serão do tipo, calibre e classe metrológica e de pressão aprovados para a medição de água, nos termos da legislação aplicável.

2- Compete à Entidade Gestora a definição, fornecimento e montagem dos contadores, em harmonia com o consumo previsto e com as normais condições de funcionamento.

3- O caudal permanente e/ou intervalo de medição ou a classe metrológica dos contadores são fixados pela Entidade Gestora, tendo em conta:

a) O caudal de cálculo previsto na rede de distribuição predial;

b) A pressão de serviço máxima admissível;

c) A perda de carga;

4- Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, para utilizadores não domésticos podem ser fixados pela Entidade Gestora caudais permanentes e/ou intervalo de medição de contadores tendo por base o perfil de consumo do utilizador.

5- Em prédios em propriedade horizontal e ou loteamentos são instalados instrumentos de medição em número e com o caudal permanente e/ou intervalo de medição estritamente necessários aos consumos nas zonas comuns, e em complemento devem ser instalados contadores totalizadores, sendo nesse caso aplicável o disposto no n.º 3 do Artigo 84.º.

6- Os contadores podem ter associados equipamentos e/ou sistemas tecnológicos que permitam à Entidade Gestora a medição dos níveis de utilização por telecontagem.

7- Nenhum contador pode ser instalado e mantido em serviço sem a verificação metrológica prevista na legislação em vigor.

Artigo 73.º

Normas de instalação dos contadores

1- É da responsabilidade da Entidade Gestora, a aprovação da localização dos contadores e condições de instalação, conforme as especificações técnicas definidas pela Entidade Gestora.

2- Os contadores devem ser instalados no limite da propriedade, no início da rede predial, em local acessível a uma leitura regular, e cuja tubagem a montante e a jusante permita a substituição do contador pela Entidade Gestora.

3- Sempre que, em obra, se verifique a impossibilidade de cumprir o especificado em projeto, no que concerne à localização dos contadores, deverá ser apresentada uma solução alternativa à entidade gestora, a qual fica novamente sujeita a validação.

4- Os contadores devem ser colocados em nichos próprios, dotados de portas e fechaduras universais aprovadas pela Entidade Gestora.

5- O nicho deverá ter proteção adequada que garanta a sua eficiente conservação e o normal funcionamento, com indicação, clara e facilmente perceptível, do local que é abastecido, no caso de serem vários os contadores no mesmo nicho ou espaço.

6- A instalação de contadores de obras destina-se, exclusivamente, à medição de consumo de água para realização dessas mesmas obras, devendo os utilizadores, após a sua conclusão, solicitar à Entidade Gestora a denúncia do contrato, mantendo-se, até ao efetivo cumprimento deste dever, responsáveis pelo pagamento de todos os valores faturados e por todas as obrigações que resultem da legislação aplicável e do presente Regulamento.

7- No caso de múltiplos locais de consumo no mesmo edifício, os locais devem, complementarmente, ser devidamente identificados sendo, neste caso, preferencialmente instalados em bateria.

8- No caso do número anterior, quando os contadores se localizem no interior do edifício, devem ser colocados em zonas comuns ou no logradouro junto à entrada contígua com a via pública.

9- Não pode ser imposta pela Entidade Gestora aos utilizadores a contratação dos seus serviços para a construção e a instalação de caixas ou nichos destinados à colocação de instrumentos de medição, sem prejuízo da possibilidade de a Entidade Gestora fixar um prazo para a execução de tais obras.

10- Os utilizadores devem permitir e facilitar o acesso ao contador por pessoal credenciado ao serviço da entidade gestora, tendo em vista a realização de leituras, trabalhos no contador e/ou ações de verificação e fiscalização.

Artigo 74.º

Responsabilidade pelo contador

1- A Entidade Gestora é responsável pela colocação, substituição e manutenção dos contadores e das válvulas de corte a montante, bem como pelos filtros, quando opte pela sua instalação, sendo da responsabilidade do utilizador a sua proteção física, bem como a garantia de acesso daquela entidade para efeitos de leitura, inspeção, manutenção e substituição dos mesmos.

2- O utilizador tem o dever de informar a Entidade Gestora logo que verifique que o contador impede o fornecimento de água, mede deficientemente os consumos, tem os selos danificados ou apresente qualquer outro defeito ou anomalia.

3- Para além da responsabilidade criminal que daí resultar, o utilizador responderá por danos, fraudes ou desaparecimento dos contadores, filtros e das válvulas de corte que forem verificados em consequência da utilização de qualquer meio capaz de influir no funcionamento, marcação ou perda dos contadores e/ou acessórios, salvo se provar que essa responsabilidade não lhe é imputável.

4- Ao utilizador responsável serão ainda imputados, os valores estimados de consumos, os custos do contador e/ou acessórios e da sua instalação e os encargos administrativos resultantes do correspondente procedimento de inspeção e averiguação de responsabilidades.

5- A Entidade Gestora poderá proceder, sem qualquer encargo para o utilizador, à verificação, reparação, substituição ou, ainda, colocação provisória de outro contador, sempre que considere necessária essa solução.

6- No caso dos contadores instalados em locais que abasteçam reservatórios coletivos, utilizações de condomínios e sistemas coletivos de produção de água quente, os deveres e as responsabilidades previstas nos números 2, 3 e 4 do presente artigo, cabem às administrações de condomínios e efetivos utilizadores associados.

7- O utilizador poderá em qualquer momento solicitar a aferição extraordinária do contador para verificação da medição dos consumos faturados, prestando, para tal, a respetiva caução definida no preçário em vigor da Entidade Gestora,

que, caso os resultados lhe sejam favoráveis, será devidamente restituída juntamente com a refaturação do serviço.

Artigo 75.º

Manutenção e substituição

1- A Entidade Gestora procede à verificação periódica dos contadores através de ações de leitura e inspeção e, sempre que se revele necessário, à sua substituição, devendo ser garantido o acesso aos mesmos para estas ações, sob pena da interrupção do serviço de abastecimento de água nos termos legais e regulamentares previstos.

2- A Entidade Gestora procede, pontualmente, a avaliação e análises técnicas dos consumos registados nos contadores instalados, pelo que caso os consumos não correspondam às características de medição do contador instalado, reserva-se ao direito de proceder à substituição do contador por um novo de calibre diferente, sendo devidamente comunicado ao utilizador tal situação e sendo da responsabilidade deste as devidas alterações da rede predial com o acompanhamento da Entidade Gestora.

3- A Entidade Gestora é responsável pelos custos incorridos com a manutenção, reparação e substituição dos contadores por anomalia não imputável ao utilizador, exceto quando, no que respeita aos acessórios junto dos contadores, estes não se apresentam em condições que permitam a sua utilização, situação em que os custos da sua reparação e/ou substituição serão da responsabilidade do utilizador.

4- No caso de ser necessária a substituição do contador por motivos de anomalia, exploração ou controlo metrológico, a Entidade Gestora:

a) Avisa o utilizador, com uma antecedência mínima de 10 dias, da data e do período previsível para a intervenção, que não ultrapasse as duas horas, devendo o utilizador garantir o acesso ao instrumento de medição. Na impossibilidade de comparecer no dia e período previamente indicados, deverá o utilizador/proprietário responder à Entidade Gestora no prazo estipulado, anterior ao dia agendado para a substituição, solicitando a alteração da data e período para a realização do serviço preconizado, indicando um intervalo mínimo de duas horas para o efeito e desde que a data sugerida não ultrapasse 15 dias

após a indicada previamente pela Entidade, excetuando-se razões de força maior;

b) No caso de avaria ou anomalia do equipamento, que comprovadamente coloque em causa a eficiência dos serviços, a Entidade Gestora, procede à substituição imediata do contador, assegurando a notificação no próprio ato do utilizador, mediante afixação de aviso no local do contador, de onde conste a informação referida no n.º 5.

c) Na ausência do utilizador ou impedimento de acesso ao instrumento de medição, na data e período agendados para tal, a Entidade Gestora fatura e cobra os custos de deslocação, de acordo com os valores fixados anualmente e definidos no tarifário.

5- Na data da substituição será entregue ao utilizador um documento onde constem as leituras dos valores registados pelo instrumento de medição substituído e pelo instrumento de medição que, a partir desse momento, passa a registar o volume de fornecimento de água ou de drenagem de águas residuais domésticas ou industriais recolhidas, bem com a identificação do local de consumo e o dia e hora do serviço executado.

Artigo 76.º

Verificação e aferição do contador

1- A Entidade Gestora e o utilizador, desde que em devida articulação e sempre que o entendam conveniente, têm o direito de mandar aferir ou verificar o contador em entidades acreditadas oficialmente, para que sejam efetuados os ensaios previstos nas normas e regulamentos de controlo metrológico dos contadores para água fria.

2- Não é possível a qualquer uma das partes opor-se a esta aferição ou verificação, podendo o utilizador ou um técnico da sua confiança assistir aos respetivos ensaios.

3- A aferição ou verificação a que se refere o número anterior, quando solicitada pelo utilizador, rege-se pelas seguintes normas:

a) A solicitação da verificação extraordinária do contador encontra-se condicionada ao prévio depósito da respetiva tarifa de aferição ou verificação, a

qual será restituída no caso de se vir a confirmar o irregular funcionamento do contador, por causa que não seja imputada ao utilizador;

b) A Entidade Gestora procede, num prazo máximo de 5 dias úteis após o depósito da tarifa da alínea anterior, ao levantamento do contador alvo da aferição/verificação solicitada, substituindo-o por um novo contador;

c) Caso o contador já não se encontre instalado no local do utilizador aquando da solicitação, a mesma apenas produz efeitos caso ocorra num prazo máximo de 90 dias após o seu levantamento do local;

d) Após receção do relatório da verificação extraordinária do contador, o mesmo é remetido pela Entidade Gestora ao utilizador num prazo máximo de 5 dias úteis, juntamente com a decisão para efeitos de faturação.

4- A verificação de contadores prevista nos números anteriores é independente da verificação ordinária que resulta da aplicação das normas e regulamentos em vigor relativamente ao controlo metrológico dos contadores para água fria.

5- Na verificação dos contadores, os erros admissíveis serão os que se encontram previstos nas normas e regulamentos em vigor relativamente ao controlo metrológico dos contadores para água fria.

Artigo 77.º

Periodicidade de leitura e acesso ao contador

1- A Entidade Gestora procede à leitura real dos contadores por intermédio dos seus trabalhadores, de terceiros credenciados por esta ou por qualquer outro meio que venha a adotar, designadamente por soluções tecnológicas que permitam a recolha remota desta informação, com uma frequência achada adequada, habitualmente mensal ou bimensal, ou no mínimo semestral, estas com um distanciamento máximo entre duas leituras consecutivas de seis meses, nos meses em que não haja leitura ou naqueles em que não seja possível a sua realização por impedimento do utilizador, este poderá comunicar à Entidade Gestora o valor registado no contador, por qualquer um dos meios indicados na respetiva fatura.

2- Os utilizadores devem facultar o acesso da Entidade Gestora ao contador, com a periodicidade a que se refere o número anterior, quando este se encontrar

localizado no interior do local de consumo.

3- Sempre que, por indisponibilidade do utilizador, se revele impossível, por duas vezes consecutivas, o acesso ao contador, este será avisado por carta registada ou por outro meio legalmente equivalente, com uma antecedência mínima de 10 dias, da data e intervalo horário, com uma amplitude máxima de duas horas, da terceira deslocação a fazer para o efeito, assim como da possibilidade de interrupção do fornecimento de água, caso não seja possível a leitura ou de o utilizador não indicar uma data alternativa para o efeito, a ser acordada com a Entidade Gestora para o efeito.

4- Sem prejuízo da interrupção do serviço, o prazo de caducidade das dívidas relativas aos consumos reais não começa enquanto não puder ser realizada a leitura por parte da Entidade Gestora por motivos imputáveis ao utilizador.

5- Nos períodos em que não haja leitura, o consumo é estimado:

a) Em função do consumo médio apurado entre as duas últimas leituras reais efetuadas pela Entidade Gestora;

b) Através de estimativa em função do volume médio do período homólogo do ano anterior quando o histórico de leituras revele a existência de sazonalidade;

c) Em função do consumo médio de utilizadores com características similares, no âmbito do território municipal, verificado no ano anterior, na ausência de leitura subsequente à instalação do contador.

d) Para efeitos do cálculo do consumo médio referido na alínea a), a entidade gestora deve apurar os m³ consumidos entre as duas últimas leituras que efetuou e dividir pelo número de dias decorridos entre as mesmas, multiplicando o consumo diário assim obtido pelos dias que pretende faturar por estimativa.

6- Os utilizadores deverão ainda permitir e facilitar o acesso aos contadores por parte dos trabalhadores da Entidade Gestora ou de terceiros credenciados por esta, dentro do horário normal de trabalho ou em horário a acordar entre a Entidade Gestora e o utilizador, para a realização de ações de fiscalização e inspeção.

7- Em qualquer caso, os utilizadores poderão comunicar a leitura do respetivo

instrumento de medição diretamente à Entidade Gestora através dos meios disponibilizados para tal, a qual será considerada para efeitos de faturação apenas se comunicada dentro do período indicado nas faturas anteriores.

8- A leitura comunicada pelo utilizador prevalece, salvo, nas situações em que a Entidade Gestora disponha de informação mais atualizada ou que indicie a incorreção da leitura comunicada.

SECÇÃO III

TARIFAS E COBRANÇAS

Artigo 78.º

Aprovação e vigência dos tarifários

1- O tarifário aplicável pela Entidade Gestora ao serviço prestado de fornecimento de água e drenagem de águas residuais, é aprovado pela Câmara Municipal de Penafiel, cumprindo o contrato de gestão delegada celebrado entre ambas, até ao termo do ano civil anterior àquele a que respeite, sem prejuízo de eventuais revisões extraordinárias nos termos da legislação aplicável.

2- O tarifário produz efeitos relativamente aos utilizadores finais após a sua entrada em vigor.

3- O tarifário é disponibilizado nos serviços de atendimento da Entidade Gestora e ainda no respetivo sítio na internet.

Artigo 79.º

Incidência

1- Estão sujeitos às tarifas relativas ao serviço de abastecimento de água e drenagem de águas residuais urbanas todos os utilizadores que disponham de contrato ou que usufruam de serviços prestados pela Entidade Gestora, sendo as tarifas devidas a partir da data de início da respetiva vigência.

2- Para efeitos da determinação das tarifas os utilizadores são classificados como domésticos ou não domésticos.

3- No fornecimento a outras entidades gestoras, aplicar-se-á o que à data se encontrar determinado no tarifário em vigor.

Artigo 80.º

Estrutura tarifária do serviço de abastecimento de água e do serviço de saneamento de águas residuais

1- Pela prestação do serviço de abastecimento de água e/ou recolha de águas residuais são faturadas aos utilizadores:

a) A tarifa de disponibilidade do serviço de abastecimento de água, devida em função do intervalo temporal objeto de faturação e expressa em euros por cada dia;

b) A tarifa de disponibilidade do serviço de recolha de águas residuais, devida em função do intervalo temporal objeto de faturação e expressa em euros por cada dia;

c) A tarifa variável do serviço de abastecimento de água, devida em função do volume de água fornecido durante o período objeto de faturação, sendo diferenciada de forma progressiva de acordo com os escalões de consumo da tarifa variável definidos para um período de 30 dias para os utilizadores domésticos, correspondendo a um valor único para os utilizadores não domésticos;

d) A tarifa variável do serviço de recolha de águas residuais, devida em função do volume de água fornecido durante o período objeto de faturação, sendo diferenciada de forma progressiva de acordo com escalões de consumo da tarifa variável definidos para um período de 30 dias para os utilizadores domésticos, correspondendo a um valor único para os utilizadores não domésticos;

e) O montante correspondente à repercussão do encargo suportado pela entidade gestora relativo à taxa de recursos hídricos, nos termos da legislação em vigor;

2- As tarifas previstas no número anterior, englobam a prestação dos seguintes serviços:

a) Execução, manutenção e renovação de ramais, incluindo a ligação do sistema público ao sistema predial, com a ressalva prevista no Artigo 90.º;

b) Fornecimento de água e/ou recolha, encaminhamento e tratamento de águas residuais;

Regulamento de serviço

- c) Celebração ou alteração de contrato de fornecimento de água e/ou do serviço de recolha e tratamento de águas residuais;
- d) Disponibilização e instalação de contador individual;
- e) Disponibilização e instalação de contador totalizador por iniciativa da Entidade Gestora;
- f) Leituras periódicas programadas e verificação periódica do contador;
- g) Reparação ou substituição do contador ou da válvula de corte, salvo se por motivo imputável ao utilizador.
- h) Execução e conservação de caixas de ligação de ramal de águas residuais e sua reparação, salvo se por motivo imputável ao utilizador, com a ressalva prevista no Artigo 90.º;

3- As tarifas a aplicar são definidas em função do tipo de utilizador final de acordo com os seguintes tipos:

- a) Utilizadores domésticos — aquele que use o prédio urbano servido para fins habitacionais, do próprio e/ou do seu agregado familiar. Utilizadores finais individuais, excluindo indivíduos com atividade de natureza profissional;
- b) Utilizadores não domésticos — aquele que não esteja abrangido pela alínea anterior, incluindo-se, nomeadamente, os totalizadores, os condomínios, o Estado, as autarquias locais, os fundos e serviços autónomos e as entidades dos setores empresariais do Estado e das autarquias. Entidades coletivas de natureza profissional, empresarial ou pública e utilizadores finais individuais de natureza profissional.

4- Para os utilizadores que não disponham de rede fixa são aplicadas as tarifas de limpeza de fossas sépticas previstas no tarifário em vigor.

5- Os utilizadores poderão ainda beneficiar da aplicação de tarifários especiais nos termos do tarifário em vigor:

- a) Tarifário social: aplicável aos utilizadores que se encontrem em situação de carência económica, nos termos e para efeitos do Decreto-Lei n.º 147/2017, de 5 de dezembro;

- b) Tarifário de famílias numerosas: aplicável aos utilizadores domésticos finais, cuja composição do agregado familiar cumpra o definido no tarifário em vigor;
- c) Os Bombeiros do Município de Penafiel, beneficiam em conformidade com o regulamento em vigor, da aplicação da tarifa social prevista na alínea a).
- d) Em qualquer caso, aplicar-se-á a tarifa social, em conformidade com a determinação da Câmara Municipal de Penafiel.

6- A aplicação de um determinado tipo de tarifário especial é única e exclusiva, não podendo um mesmo contrato beneficiar de diferentes tarifários.

7- Para além das tarifas de abastecimento e recolha de águas residuais referidas no n.º 1, as Entidades Gestoras em baixa disponibilizam aos utilizadores finais serviços auxiliares, objeto de tarifa específica, desde que sejam relacionados com as atividades que lhes estão legalmente atribuídas e resultem de solicitação do utilizador ou de terceiro devidamente habilitado, ou de incumprimento contratual, em conformidade com o tarifário em vigor.

Artigo 81.º

Tarifa de disponibilidade

- 1- Aos utilizadores domésticos com instrumento de medição com caudal permanente (Q3) igual ou inferior a 4 m³ /hora aplica-se a tarifa de disponibilidade única, expressa em euros por dia.
- 2- Aos utilizadores domésticos com instrumento de medição com caudal permanente (Q3) superior a 4 m³/hora aplica-se a tarifa de disponibilidade prevista para os utilizadores não-domésticos, expressa em euros por dia.
- 3- Existindo consumos nas partes comuns de prédios em propriedade horizontal e sendo os mesmos medidos por um contador totalizador, é devida pelo condomínio uma tarifa de disponibilidade cujo valor é determinado em função do instrumento de medição com caudal permanente Q3 que seria necessário para medir aqueles consumos.
- 4- Nos casos previstos no número anterior, não é devida tarifa de disponibilidade no contador totalizador em condomínios que disponham de contadores de partes comuns (contador de condomínio) associados a contadores totalizadores.

Regulamento de serviço

5- A tarifa de disponibilidade aplicável aos utilizadores não domésticos deve ser diferenciada de forma progressiva em função do caudal permanente do contador, conforme se apresenta na tabela a seguir, ilustrando-se, igualmente, a correspondência entre o diâmetro nominal (DN) e o caudal permanente (Q3):

DN (mm)	Q_3 (ou Q_n)
15 20	Q_3 ou $Q_n \leq 4 \text{ m}^3/\text{h}$

DN (mm)	Q_3 (ou Q_n)
30 (32) 40 50	$6,3 \text{ m}^3/\text{h} \leq Q_3$ ou $Q_n \leq 16 \text{ m}^3/\text{h}$
65 80 100	$25 \text{ m}^3/\text{h} \leq Q_3$ ou $Q_n \leq 63 \text{ m}^3/\text{h}$
125 ≥ 150	$100 \text{ m}^3/\text{h} \leq Q_3$ ou $Q_n \leq 160 \text{ m}^3/\text{h}$

Artigo 82.º

Tarifa variável

1- A tarifa variável do serviço aplicável aos utilizadores é calculada em função dos seguintes escalões de consumo, expressos em m3 de água por cada trinta dias:

Doméstico	1.º Escalão	até 5 m³
	2.º Escalão	superior a 5 até 15 m³
	3.º Escalão	superior a 15 até 25 m³
	4.º Escalão	superior a 25 m³
Não Doméstico	Escalão único	

2- As tarifas especiais beneficiarão das condições e planos de escalonamentos previstas no tarifário em vigor.

3- O valor final da componente variável do serviço devida pelo utilizador é calculado pela soma das parcelas correspondentes a cada escalão no tarifário doméstico.

4- O volume de águas residuais recolhidas, quando não exista medição através de medidor de caudal, corresponde ao produto da aplicação de um coeficiente de recolha de referência de âmbito nacional, igual a 90 % do volume de água consumido, excetuando-se os usos que não originem águas residuais, medidos nos contadores de água instalados especificamente para esse fim.

5-Para aplicação do coeficiente de recolha previsto no número anterior e sempre que o utilizador não disponha de serviço de abastecimento ou comprovadamente produza águas residuais urbanas a partir de origens de água próprias, o respetivo consumo é estimado em função do consumo médio dos utilizadores com características similares, no âmbito do território municipal, verificado no ano anterior, ou de acordo com outra metodologia de cálculo definida no contrato de recolha.

6- Quando não exista medição através de medidor de caudal de águas residuais e o utilizador comprove ter-se verificado uma rotura na rede predial de abastecimento de água, o volume de água perdida e não recolhida pela rede de saneamento não é considerado para efeitos de faturação do serviço de saneamento, sendo calculado em função da média das duas últimas leituras efetivamente lidas.

7- Quando haja medição das águas residuais recolhidas a tarifa variável do serviço prestado aos utilizadores não domésticos é única e expressa em euros por m³.

Artigo 83.º

Estrutura tarifária do serviço de recolha, transporte e destino final de lamas de fossas sépticas

1- As componentes de disponibilidade e variável, da tarifa de recolha serão aplicadas a todos os utilizadores que residam em edificação situada no concelho de Penafiel.

2- Aos utilizadores que nos termos do número anterior paguem a tarifa de disponibilidade e a tarifa variável de recolha e não estejam ligados ao sistema público de drenagem de águas residuais, por não existir rede fixa disponível serão efetuados os serviços de recolha, transporte e destino final de lamas provenientes das suas fossas sépticas, através de meios móveis, de acordo com o planeamento predefinido no n.º 3.

3- A periodicidade do supramencionado serviço de recolha, transporte e destino final de lamas provenientes de fossas sépticas será estabelecida até ao número máximo anual de limpezas definido no contrato de recolha de acordo com a periodicidade estabelecida.

4- Sem prejuízo do previsto no número anterior, sempre que o utilizador requeira à Entidade Gestora, limpezas adicionais, o serviço de limpeza é executado no prazo máximo de 10 (dez) dias após a solicitação pelo utilizador, devendo, no entanto, quando estejam em causa condições de saúde pública, segurança ou contaminação, ser efetuado no prazo máximo de 24 horas contados da apresentação do pedido.

5- Cada serviço adicional de recolha, transporte e destino final de lamas de fossas sépticas, para além dos referidos no n.º 3, será objeto de uma tarifa por serviço prestado de acordo com o tarifário em vigor.

Artigo 84.º

Execução de ramais de ligação e extensões de rede

1- A construção de ramais de ligação superiores a 20 metros está sujeita a uma avaliação da viabilidade técnica e económica pela Entidade Gestora.

2- Se daquela avaliação resultar que existe viabilidade, os ramais de ligação instalados pela Entidade Gestora são faturados aos utilizadores sobre a extensão que exceda os 20 metros.

3- A tarifa de ramal pode ainda ser aplicada no caso de:

- a) Alteração de ramais de ligação por alteração das condições de prestação do serviço de abastecimento, por exigências do utilizador;
- b) Construção para o mesmo prédio de ramais adicionais aos definidos pela entidade gestora, nos termos previstos no n.º 1.

- c) Construção de segundo ramal para o mesmo utilizador, nomeadamente o respeitante ao consumo para efeitos de rega;
- d) Construção de ramais provisórios relativos a utilizações de carácter temporário (obras, feiras, etc.);

Artigo 85.º

Contador para usos de água que não geram águas residuais

- 1- Os utilizadores finais podem requerer a instalação de um segundo contador para usos que não deem origem a águas residuais recolhidas pelo sistema público de saneamento.
- 2- No caso de utilizadores domésticos, aos consumos do segundo contador são aplicadas as tarifas fixas e variáveis de abastecimento previstas para os utilizadores não domésticos.
- 3- Ao consumo registado pelo segundo contador não são aplicáveis tarifas de saneamento de águas residuais, quando exista tal indexação.

Artigo 86.º

Acesso aos tarifários especiais

A aplicação dos tarifários especiais é decidida pela Câmara Municipal de Penafiel, de acordo com as regras previstas no Regulamento Municipal de Concessão de Apoios no Domínio da Ação Social.

Artigo 87.º

Serviços Auxiliares

- 1- A Entidade Gestora poderá disponibilizar aos utilizadores serviços auxiliares, quando relacionados com as atividades que lhe estão legalmente atribuídas e resultem de pedido do utilizador ou de terceiro, em resultado ou não de incumprimento contratual.
- 2- Não se incluem no número anterior as intervenções de reparação ou manutenção nas redes prediais, que são responsabilidade dos respetivos proprietários, usufrutuários, demais titulares de direitos reais e/ou condomínios.
- 3- São serviços auxiliares, designadamente:
 - a) Execução de ramais de fornecimento de água e de drenagem de águas residuais;

- b) Fornecimento das condições de ligação aos sistemas públicos;
- c) Inspeção, vistoria ou ensaios das redes públicas a pedido do utilizador ou em resultado da deteção de ilícitos;
- d) Restabelecimento dos serviços de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais, a pedido do utilizador, por causa imputável ao mesmo ou em resultado de deteção de ilícitos;
- e) Leitura extraordinária de consumos de água, ou de medidores de caudal de águas residuais domésticas ou industriais, a pedido do utilizador ou em resultado de deteção de ilícitos;
- f) Aferição ou verificação extraordinária do contador ou medidor de caudal, a pedido do utilizador ou em resultado de deteção de ilícitos;
- g) Inspeções ou vistorias de sistemas prediais a pedido do proprietário e/ou utilizador ou em resultado de deteção ou suspeita comprovada de ilícitos;
- h) Limpeza de fossas sépticas adicionais face ao definido no contrato de recolha, a pedido do proprietário e/ou utilizador;
- i) Trabalhos, a executar nas redes públicas de abastecimento de água ou águas residuais, que resultem de reparações a efetuar pela Entidade Gestora sempre que os mesmos resultem de conduta ilícita do utilizador, designadamente, ligações diretas com ou sem *bypass* ao contador, contador intencionalmente adulterado ou outras situações caracterizadas como utilização ilícita dos serviços;
- j) Trabalhos, a executar na via pública, acessórios ou não às ligações das redes prediais às redes públicas ou alterações, permanentes e/ou temporárias, às redes públicas pela execução de obras;
- k) Outros serviços auxiliares a pedido do utilizador, estabelecidos no tarifário da Entidade Gestora.

4- Os serviços para a construção e instalação de caixas ou nichos destinados à colocação de contadores não constituem um serviço auxiliar e a Entidade Gestora não pode impor o recurso aos seus serviços.

Artigo 88.º

Faturação, pagamento, prazos, formas e locais de pagamento

- 1- A faturação dos serviços auxiliares será efetuada nos termos e condições estabelecidos para cada um dos mesmos no respetivo tarifário.
- 2- O pagamento será efetuado com a apresentação do pedido, exceto quando pela sua natureza o mesmo apenas possa ser pago no decurso ou após a prestação do serviço.
- 3- À faturação, pagamento, prazos, formas e locais de pagamento aplica-se, com as necessárias adaptações, o previsto no presente Regulamento.

SECÇÃO IV

Faturação

Artigo 89.º

Periodicidade e requisitos da faturação

- 1- A periodicidade das faturas é mensal, podendo as partes acordar outra periodicidade que considerem mais conveniente.
- 2- As faturas emitidas discriminam os serviços prestados e as correspondentes tarifas, podendo ser baseadas em leituras reais ou em estimativas de consumo, nos termos previstos no presente regulamento, bem como as taxas legalmente exigíveis.
- 3- A faturação emitida poderá ainda conter taxas ou serviços que não sejam a favor da Entidade Gestora, mas que por obrigação legal ou contratual estejam previstas serem incluídas na faturação periódica dos contratos de abastecimento de água e/ou drenagem de águas residuais urbanas.
- 4- A informação comum a constar das faturas é, no mínimo, a seguinte:
 - a) Identificação da entidade gestora do serviço objeto de faturação, incluindo o seu endereço postal e contacto telefónico e eletrónico para efeitos de esclarecimento de questões relativas à faturação ou, caso a entidade que emite a fatura seja distinta desta, a explicitação de tal facto, com indicação dos contactos da entidade gestora do serviço;

Regulamento de serviço

- b) Dados de faturação, como sejam, o nome da pessoa singular ou designação da pessoa coletiva, NIF e respetivo endereço postal e eletrónico fornecidos pelo titular do contrato;
- c) Identificação do titular do contrato (nome da pessoa singular ou coletiva e respetivo número de identificação fiscal) e do local de consumo (morada);
- d) Indicação da tipologia do utilizador final, designadamente, se doméstico ou não doméstico, e indicação se é beneficiário ou não de tarifário especial;
- e) Código de identificação do utilizador pela entidade gestora;
- f) Número da fatura;
- g) Data de início e de fim do período de prestação do serviço que está a ser objeto de faturação, incluindo o número de dias decorridos nesse período;
- h) Data de emissão da fatura;
- i) Data de limite de pagamento da fatura;
- j) Valor total da fatura, sem IVA e com IVA, evidenciando o valor do IVA;
- k) Valor do desconto correspondente ao tarifário especial, quando aplicável;
- l) Informação sobre eventuais valores em débito/crédito;
- m) Informação sobre os meios de pagamento disponíveis;
- n) Outros contactos e horários de funcionamento dos serviços de apoio a utilizadores.

5- A informação específica a constar da fatura relativamente a cada um dos serviços prestados é, no mínimo, a seguinte:

- a) Quanto ao serviço de abastecimento de água:
 - i) Volume de água fornecida, por ponto de entrega, no período objeto de faturação;
 - ii) Método de avaliação do volume de água consumido e objeto de faturação (medição ou estimativa);
 - iii) Datas e medições registadas das últimas leituras;

Regulamento de serviço

- iv) Valor unitário da tarifa de disponibilidade e valor resultante da sua aplicação ao período objeto de faturação;
 - v) Valor unitário da tarifa variável e valor resultante da sua aplicação ao período objeto de faturação;
 - vi) Discriminação de eventuais acertos face a valores já faturados;
 - vii) Valor correspondente à repercussão da taxa de recursos hídricos;
 - viii) Taxa legal do IVA e valor do IVA;
 - ix) Informação, em caixa autónoma, relativa ao custo médio unitário dos serviços prestados pela entidade gestora do serviço em alta, se aplicável;
 - x) Período para a comunicação de leituras pelo utilizador e meios disponíveis para essa comunicação;
 - xi) Indicação dos meios disponíveis para aceder a informação relativa à qualidade da água.
 - xii) Os preços aplicados a eventuais serviços auxiliares do serviço de abastecimento prestados;
- b) Quanto ao serviço de saneamento de águas residuais urbanas:
- i) Método de avaliação do volume de águas residuais urbanas recolhidas (medição, estimativa ou indexação ao volume de água consumida);
 - ii) A quantidade de águas residuais urbanas recolhidas, repartida por escalões de consumo, caso aplicável;
 - iii) Valor unitário da tarifa de disponibilidade e valor resultante da sua aplicação ao período objeto de faturação;
 - iv) Valor unitário da tarifa variável e valor resultante da sua aplicação ao período objeto de faturação;
 - v) Volume de águas residuais urbanas recolhidas, repartido por escalões de consumo, quando aplicável;
 - vii) Valor correspondente à repercussão da taxa de recursos hídricos;

viii) Valor de eventuais tarifas por serviços auxiliares;

ix) Taxa legal do IVA e valor do IVA;

x) Informação, em caixa autónoma, relativa ao custo médio unitário dos serviços prestados pela entidade gestora do serviço em alta, se aplicável;

xi) Período para comunicação de leituras pelo utilizador, quando aplicável, no mínimo de dois a quatro dias, e meios disponíveis para essa comunicação.

xii) A informação simplificada sobre os resultados obtidos no saneamento de águas residuais urbanas.

6 - A exigência de pagamento por serviços prestados é comunicada ao utilizador, por escrito, com uma antecedência mínima de 10 dias úteis relativamente à data-limite fixada para efetuar o pagamento.

7- Nos casos em que não seja possível a obtenção de leitura real, a fatura a emitir obedecerá aos valores estimados dos consumos, os quais serão deduzidos na faturação posterior com leitura real.

8- Não se conformando com o resultado da leitura, o utilizador pode apresentar reclamação até à data-limite de pagamento, a qual não suspende o prazo de pagamento dos valores faturados, exceto se prestar garantia do seu valor e dos encargos administrativos ou solicitar a verificação extraordinária do contador, como estabelecido no presente Regulamento e após ter sido informado do encargo aplicável à correspondente verificação, interrompendo assim a marcha e os prazos atinentes com a execução da dívida.

9- No caso de a reclamação vir a ser deferida, haverá lugar à correção e faturação com novo prazo de pagamento de duração igual ao estabelecido inicialmente ou caso a fatura reclamada tenha sido paga, ao correspondente débito dos créditos em posterior fatura.

Artigo 90.º

Prazo, forma e local de pagamento

1 - O pagamento das faturas a que se refere o artigo anterior deverá ser efetuado no prazo, forma e local nesta estabelecidos, constituindo este documento o primeiro aviso para pagamento.

2- Sem prejuízo da emissão de outros avisos de pagamento em sede voluntária, decorrido o prazo estabelecido na fatura sem que tenha sido efetuado o pagamento voluntário, a Entidade Gestora poderá notificar o utilizador, por aviso registado ou por outro meio legalmente equivalente, para no prazo de 20 dias úteis proceder ao pagamento devido, acrescido de encargos, sob pena de se proceder à interrupção imediata dos serviços de fornecimento de água, por mora no pagamento.

3- Verificando-se a falta de pagamento nos termos do disposto no n.º 1, a Entidade Gestora poderá ainda recorrer aos meios legais para cobrança coerciva da respetiva dívida.

4- A Entidade Gestora poderá adotar, sempre que o julgue conveniente, diferentes formas ou sistemas de pagamento, tendo em vista uma maior eficácia da recuperação de créditos e uma maior comodidade dos utilizadores, promovendo a sua oportuna divulgação.

5- Sempre que não seja respeitada a periodicidade da faturação e a fatura emitida inclua um período igual ou superior ao dobro daquele que seria devido, a Entidade Gestora deve facultar ao utilizador o pagamento fracionado do respetivo valor, sem prejuízo do regime aplicável em sede de prescrição e caducidade.

6- Nos casos em que o acerto se traduza num débito do utilizador de valor superior ao consumo médio mensal do local de consumo a que diz respeito, a Entidade Gestora deve facultar ao utilizador a possibilidade de este realizar o pagamento de forma faseada, de modo que o valor mensal a pagar decorrente do acerto de faturação não ultrapasse, em mais de 25 %, o consumo médio mensal do utilizador nos últimos seis meses.

7- No pagamento em prestações, a falta do pagamento de uma prestação até à data do seu vencimento, implica o vencimento de todas as prestações vincendas, podendo a Entidade Gestora, após emissão do aviso de corte, proceder à imediata interrupção dos serviços e ainda recorrer aos meios legais para cobrança coerciva da dívida.

8- O restabelecimento do fornecimento de água, poderá ocorrer desde que sejam liquidados todos os montantes em dívida ou seja solicitado o seu pagamento em prestações, incluindo o pagamento da tarifa de restabelecimento, o aviso de corte, e após prestação de caução, quando esta seja exigível, nos termos do presente Regulamento e da legislação aplicável.

9- Não são admissíveis pagamentos parciais das faturas quando estejam em causa as tarifas de disponibilidade e variáveis associadas aos serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais, dos valores referentes à respetiva taxa de recursos hídricos e do IVA associado a estes conceitos, que sejam incluídas na mesma fatura.

10- A apresentação de reclamação escrita alegando erros de medição do consumo de água suspende o prazo de pagamento da respetiva fatura caso o utilizador solicite a verificação extraordinária do contador após ter sido informado da tarifa aplicável.

11- O atraso no pagamento, depois de ultrapassada a data-limite de pagamento da fatura, permite a cobrança de juros de mora à taxa legal em vigor.

Artigo 91.º

Arredondamento dos valores a pagar

1- As tarifas são aprovadas com quatro casas decimais.

2- Apenas o valor final da fatura, com IVA incluído, é objeto de arredondamento, feito aos cêntimos de euro em respeito pelas exigências da legislação em vigor.

Artigo 92.º

Correção dos valores de consumo

1- Os acertos de faturação podem ser motivados, designadamente pelas seguintes situações:

- a) Anomalia de funcionamento do equipamento de medição;
- b) Faturação baseada em estimativa de consumo, procedendo a entidade gestora posteriormente a uma leitura e apurando consumos diferentes dos estimados;
- c) Procedimento fraudulento;

d) Correção de erros de leitura ou faturação;

e) Em caso de comprovada rotura na rede predial.

2- Nas faturas em que seja efetuado um acerto de estimativas decorrente de uma leitura real, nos termos previstos na alínea b) do número anterior, não pode ser incluída nova estimativa de consumo, ainda que para parte do período de faturação.

3- Os acertos de faturação são efetuados descontando os valores anteriormente faturados e não deduzindo os volumes anteriormente faturados.

4- Nas situações previstas na alínea b) do n.º 1 do presente artigo, em que entre duas leituras foram emitidas faturas por estimativa, são devidas tarifas pelo consumo real apurado entre as leituras registadas, implicando o ajustamento dos limites dos escalões a esse período.

5- Nos casos de acertos por comprovada rotura na rede predial, conforme alínea e) do n.º 1 do presente artigo, há lugar à correção da faturação emitida nos seguintes termos:

a) Ao consumo médio apurado aplicam-se as tarifas dos respetivos escalões tarifários e ao volume remanescente, que se presume imputável à rotura, a tarifa do escalão que permite a recuperação de custo;

b) O volume de água perdida e não recolhida pelo sistema público de drenagem de águas residuais não é considerado para efeitos de faturação dos serviços de saneamento e de gestão de resíduos urbanos, quando indexados ao consumo de água.

6- Os acertos de faturação são efetuados na primeira fatura subsequente à verificação da situação que lhes dá origem, sem prejuízo do regime aplicável em sede de prescrição e caducidade.

7- Quando o valor apurado com o acerto de faturação resultar num crédito a favor do utilizador, o seu pagamento é efetuado por compensação na fatura em que é efetuado o acerto.

8- Se a compensação prevista no número anterior for insuficiente para pagar o crédito a favor do utilizador, este pode receber esse valor autonomamente no

prazo de 15 quinze dias, procedendo a entidade gestora à respetiva compensação nos períodos de faturação subsequentes, caso essa opção não seja utilizada.

9- O crédito a favor do utilizador a que se refere o número anterior pode ainda ser utilizado pela entidade gestora para pagamento, por compensação, de eventuais dívidas já vencidas do utilizador.

10- Nos casos em que o acerto se traduza num débito do utilizador de valor superior ao consumo médio mensal do local de consumo a que diz respeito, a entidade gestora deve facultar ao utilizador a possibilidade de este realizar o pagamento de forma faseada, de modo a que o valor mensal a pagar decorrente do acerto de faturação não ultrapasse, em mais de 25%, o consumo médio mensal do utilizador nos últimos seis meses, salvo nas situações previstas na alínea c) do n.º 1 em que tal fracionamento depende do acordo da entidade gestora.

11- A obrigação de fracionamento do pagamento prevista no número anterior não prejudica o direito de opção do utilizador pelo pagamento integral do valor em dívida.

CAPÍTULO VIII

DRENAGEM DE ÁGUAS RESIDUAIS

SECÇÃO I

MEDIDORES DE CAUDAL DE ÁGUAS RESIDUAIS

Artigo 93.º

Disposição geral

1- A pedido do utilizador não doméstico ou por iniciativa da Entidade Gestora pode ser instalado um medidor de caudal de águas residuais ou em alternativa um contador de água nas origens próprias que rejeitem para a rede de drenagem, desde que essas opções se revelem técnica e economicamente viáveis.

2- Os medidores de caudal e / ou o contador de água nas origens próprias são fornecidos e instalados pela Entidade Gestora, a expensas do utilizador não doméstico.

3- Num utilizador doméstico, pode ser instalado por iniciativa da Entidade Gestora, um medidor de caudal de águas residuais ou em alternativa um contador de água nas origens próprias que rejeitem para a rede de drenagem.

4- Quando não exista medidor, o volume de águas residuais recolhidas é estimado e faturado nos termos previstos no presente Regulamento.

Artigo 94.º

Localização e tipo de medidores de caudal

1- Cabe à Entidade Gestora a definição da localização e do tipo de instrumento de medição de caudal, devendo estes estar vedados e em zonas de fácil acesso, ficando os proprietários responsáveis pela sua proteção e respetiva segurança.

2- A definição do medidor de caudal deve ser determinada tendo em consideração:

a) O caudal de cálculo previsto na rede de drenagem predial;

b) As características físicas e químicas das águas residuais;

3- Os medidores podem ter associados equipamentos e/ou sistemas tecnológicos que permitam à Entidade Gestora a medição dos níveis de utilização por supervisão.

Artigo 95.º

Manutenção e Verificação de medidores de caudal de águas residuais

1- As regras relativas à manutenção, à verificação periódica e extraordinária dos medidores, bem como à respetiva substituição são definidas com o utilizador não doméstico no respetivo contrato de recolha.

2- O medidor de caudal fica à guarda e fiscalização imediata do utilizador, o qual deve comunicar à Entidade Gestora todas as anomalias que verificar no respetivo funcionamento.

3- No caso de ser necessária a substituição de medidores por motivos de anomalia, exploração ou controlo metrológico, a Entidade Gestora avisa o utilizador, com uma antecedência mínima de 10 dias, da data e do período previsível para a deslocação, que não ultrapasse as duas horas.

4- O aviso prévio referido no número anterior é dispensado quando seja possível o acesso ao medidor de caudal.

5- Na data da substituição é entregue ao utilizador um documento de onde constem as leituras dos valores registados pelo equipamento substituído e pelo medidor que, a partir desse momento, passa a registar o volume de águas residuais recolhido.

Artigo 96.º

Leituras e avaliação de volumes recolhidos e / ou fornecidos

1- A leitura dos instrumentos de medição é efetuada pela Entidade Gestora através de trabalhadores ou por terceiros por esta credenciados ou por leitura remota dos volumes registados pelos instrumentos ou contadores.

2- O utilizador pode comunicar a leitura do respetivo medidor de caudal diretamente à Entidade Gestora através dos meios para tal disponíveis, designadamente, por via digital, telefónica e nos balcões de atendimento presencial.

3- Os valores lidos são arredondados para o número inteiro anterior ao volume efetivamente medido ou utilizando outro critério que, legal e regulamentarmente, venha a ser definido.

4- As leituras dos medidores de caudal são efetuadas com uma frequência mínima de duas vezes por ano e com um distanciamento máximo entre duas leituras consecutivas de seis meses.

5- O utilizador deve facultar o acesso da Entidade Gestora ao equipamento de medição, com a periodicidade a que se refere o n.º 4, quando este se encontre instalado em local não permanentemente acessível.

6- Nos períodos em que não haja leitura, o volume de água ou de águas residuais é estimado:

- a) Em função do volume médio apurado entre as duas últimas leituras reais;
- b) Em função do volume médio do período homólogo do ano anterior quando o histórico de leituras revele a existência de sazonalidade;

c) Em função do volume médio de utilizadores com características similares no âmbito do território municipal verificado no ano anterior, na ausência de qualquer leitura subsequente à instalação do instrumento de medição.

7- Em casos de paragem, funcionamento irregular, danos, fraudes ou desaparecimento dos contadores, o volume é estimado:

- a) Em função do volume médio apurado entre as duas últimas leituras reais;
- b) Em função do volume médio do período homólogo do ano anterior;
- c) Em função do volume médio de utilizadores com características similares no âmbito do território municipal verificado no ano anterior.

CAPÍTULO IX

REGIME SANCIONATÓRIO

Artigo 97.º

Regime legal

O regime legal e de processamento das contraordenações obedece ao disposto no Decreto-Lei n.º 433/82, de 27 de outubro e no Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, todos na redação em vigor e respetiva legislação complementar.

Artigo 98.º

Contraordenações

1- Constitui contraordenação, nos termos do artigo 72.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, punível com coima de € 1 500 a € 3 740, no caso de pessoas singulares, e de € 7 500 a € 44 890, no caso de pessoas coletivas, a prática dos seguintes atos ou omissões por parte dos proprietários de edifícios abrangidos por sistemas públicos ou dos utilizadores dos serviços:

- a) O incumprimento da obrigação de ligação prevista no n.º 3 do artigo 4.º e no artigo 69.º, ambos do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto;
- b) O incumprimento da obrigação de ligação nos termos previstos no presente Regulamento;

c) Execução de ligações aos sistemas públicos ou alterações das existentes sem a prévia autorização da Entidade Gestora;

d) O uso indevido ou dano a qualquer obra ou equipamento dos sistemas públicos.

2- Constitui contraordenação punível com coima de € 500 a € 3000, no caso de pessoas singulares, e de € 2 500 a € 44 000, no caso de pessoas coletivas:

a) A contaminação de águas da rede do sistema de abastecimento;

b) A descarga não permitida nos coletores públicos, nos termos do disposto no presente Regulamento;

c) A interligação de redes ou depósitos com origem em captações próprias a redes públicas de distribuição de água.

3- Constitui contraordenação, punível com o valor de € 250 a € 1 500, no caso de pessoas singulares, e de € 1 250 a € 22 000, no caso de pessoas coletivas, a prática dos seguintes atos ou omissões por parte dos proprietários de edifícios abrangidos por sistemas públicos ou dos utilizadores dos serviços:

a) A permissão da ligação e abastecimento de água a terceiros, quando não autorizados pela Entidade Gestora;

b) O impedimento à fiscalização do cumprimento deste Regulamento e de outras normas vigentes que regulem o fornecimento de água e/ou drenagem de águas residuais por funcionários, devidamente identificados, da Entidade Gestora;

c) A alteração da instalação da caixa do contador e a violação dos selos do contador;

d) Violação de uma interrupção de fornecimento de água realizada pela Entidade Gestora;

e) Violação ou adulteração dos equipamentos de medição, incluindo os dispositivos eletrónicos associados à telecontagem;

f) A não comunicação pelo utilizador, no prazo de vinte e quatro horas, de qualquer descarga accidental nos coletores públicos.

g) A oposição dos utilizadores à interrupção dos serviços de água e saneamento de águas residuais por facto imputável ao utilizador;

Artigo 99.º

Negligência

Todas as contraordenações previstas no artigo anterior são puníveis a título de negligência, sendo nesse caso reduzidos para metade os limites mínimos e máximos das coimas previstas no artigo anterior.

Artigo 100.º

Processamento das contraordenações e aplicação das coimas

1- A fiscalização, a instauração e a instrução dos processos de contraordenação competem à Entidade Gestora, cabendo à Entidade Titular do Serviço, a aplicação das respetivas coimas.

2- A determinação da medida da coima faz-se em função da gravidade da contraordenação, o grau de culpa do agente e a sua situação económica e patrimonial, considerando essencialmente os seguintes fatores:

a) O perigo que envolva para as pessoas, a saúde pública, o ambiente e o património público ou privado;

b) O benefício económico obtido pelo agente com a prática da contraordenação, devendo, sempre que possível, exceder esse benefício.

3- Na graduação das coimas atende-se ainda ao tempo durante o qual se manteve a situação de infração, se for continuada.

4- A reincidência é medida agravante na aplicação das coimas.

5- Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, a Entidade Gestora pode ainda adotar os seguintes procedimentos:

a) Avisar o infrator para que, em prazo estipulado para o efeito, introduza nas obras e instalações realizadas as retificações necessárias ao cumprimento do disposto no presente Regulamento;

b) Inviabilizar o funcionamento do sistema predial, onde sejam detetados trabalhos indevidamente realizados, até à regularização da situação;

c) Encaminhar o caso para a entidade licenciadora das obras e dos sistemas prediais, para esta ordenar ao infrator que proceda à reparação dos danos, à reposição das obras e instalações no seu estado anterior ou à demolição das indevidamente construídas, sendo os custos inerentes encargo do respetivo autor, sem prejuízo do direito de reclamação.

6- O produto das coimas aplicadas é repartido em partes iguais entre a Entidade Titular e a Entidade Gestora.

Artigo 101.º

Regras de cálculo de prejuízos advindos de situações irregulares

1- Caso se detetem consumos à revelia de qualquer contrato celebrado ou estes consumos sejam feitos através de ramal ilegal ou derivação da canalização anterior ao contador, permitindo consumo não contabilizado por instrumento de medição da Entidade Gestora, o infrator fica sujeito ao pagamento de uma estimativa da água indevidamente consumida e/ou perdida, nos seguintes termos:

- a) Construções — 1,0 m³ de água por cada m² de construção por cada mês decorrido entre a data de emissão de alvará e a data de deteção da ocorrência;
- b) Piscinas — o dobro do volume da piscina;
- c) Jardins — 1,37 L/dia por cada m² de jardim;
- d) Habitações — 15 m³/mês.
- e) Aplicar-se-á às situações previstas nas alíneas anteriores, a tarifa relativa aos utilizadores não domésticos;
- f) Para os restantes tipos de utilização, não previstos nas alíneas anteriores, a previsão de água indevidamente utilizada ficará dependente das circunstâncias apuradas e será alvo de um cálculo individual e adequado à ocorrência detetada.

2- Caso os consumos anteriores à data provável da prática do ilícito sejam superiores à soma dos consumos previstos no número anterior, o valor a faturar corresponderá à média registada para o período homólogo de anos anteriores do infrator.

3- Aos encargos identificados no número anterior, acrescem ainda os encargos fixos, decorrentes de uma normal contratação de fornecimento de água, conforme tarifário em vigor.

4- Caso se detetem águas de origens próprias dos utilizadores que sejam descarregadas na rede pública de drenagem de águas residuais, sem que o utilizador pague o valor do serviço de drenagem, o infrator ficará sujeito ao pagamento de um volume de saneamento resultante das alíneas a), b), d) e e) do n.º 1 do presente artigo, sem prejuízo do definido no n.º 2 do presente artigo.

5- Caso se detetem ligações indevidas ao sistema público de drenagem de águas residuais, com origem em redes prediais pluviais ou descargas de piscinas, o infrator fica sujeito ao pagamento de uma previsão de efluente recolhido, nos seguintes termos:

a) Média da precipitação anual com base nos últimos 5 anos em mm/mês por cada m2 de área impermeabilizada;

b) O dobro do volume da piscina por ano;

6- Os valores da tarifa a aplicar às quantidades definidas nos números anteriores, serão definidos e escalonados em função dos tarifários constantes no presente regulamento e aplicáveis em função do tipo de utilizador infrator.

Artigo 102.º

Responsabilidade civil e criminal

O pagamento da coima não isenta o infrator da responsabilidade civil, por perdas e danos, nem de qualquer procedimento criminal a que der motivo.

CAPÍTULO X

Reclamações

Artigo 103.º

Reclamações, recursos, sugestões e elogios

1- A qualquer interessado assiste o direito de reclamar, por escrito, junto da Entidade Gestora relativamente a qualquer ato ou omissão desta, dos respetivos serviços ou dos trabalhadores da Entidade Gestora ou de terceiros credenciados

por esta, que tenham lesado os seus direitos ou interesses legítimos protegidos pela legislação aplicável e por este regulamento.

2- Para além do livro de reclamações físico, disponível nos locais de atendimento, e online, disponível no endereço www.livroreclamacoes.pt/inicio/reclamação, previstos no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro na sua redação em vigor, a Entidade Gestora garante a existência de mecanismos apropriados para a apresentação de reclamações pelos interessados relativamente às condições da prestação do serviço, que não impliquem a sua deslocação aos locais de atendimento.

3- A Entidade Gestora deve responder, por escrito e de forma fundamentada, no prazo máximo de 22 dias úteis, a todos os utilizadores que apresentem reclamações escritas, salvo no que respeita às reclamações apresentadas no livro de reclamações físico ou eletrónico, nos termos do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro na sua redação em vigor, para as quais o prazo de resposta é de 15 dias úteis, exceto se se verificar uma das seguintes circunstâncias:

- a) A questão sobre que verse seja da competência de outra pessoa singular ou coletiva, pública ou privada;
- b) Se verifique uma omissão de dados essenciais à sua apreciação;
- c) Tenham sido anteriormente respondidas, sem que nenhum facto novo ou situação de conhecimento superveniente pelo interessado seja referido ou, oficiosamente, a Entidade Gestora dele tenha conhecimento;
- d) Tenham sido apresentadas com manifesta má-fé ou o seu conteúdo seja vexatório.

4- Quando não for possível cumprir os prazos previstos no número anterior, em virtude da complexidade do seu objeto ou da necessidade acrescida de instrução do processo de apreciação, a Entidade Gestora informa fundamentadamente o interessado, por escrito ou pela via que tenha sido utilizado para apresentação da reclamação, de tal circunstância e do prazo provável de resposta.

5- As reclamações não têm efeito suspensivo, nem isentam o utilizador, designadamente do pagamento da fatura/recibo relativa aos serviços prestados, sem prejuízo da restituição posterior das importâncias a que tenha direito.

6- Excetuam-se do previsto no número anterior, as reclamações apresentadas, no prazo estabelecido para proceder ao pagamento da fatura, se outro prazo não estiver estabelecido em disposições legais específicas aplicáveis, pelo utilizador em que solicite a verificação do contador, após ter sido informado e procedido ao pagamento da tarifa de verificação aplicável para tal procedimento.

7- Sempre que a reclamação não tenha sido apresentada no livro de reclamações físico ou online, pode o interessado, no prazo de 15 dias úteis a contar da comunicação referida nos números anteriores, apresentar recurso do seu conteúdo dirigindo-o ao Presidente do Conselho de Administração da Entidade Gestora.

8- Aplicar-se-á às sugestões e elogios ou louvores apresentados pelos utilizadores o previsto nos números anteriores, com as necessárias adaptações.

9- Nos termos e para os efeitos do artigo 18.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, na sua última redação, os utilizadores que sejam pessoas singulares, poderão submeter eventuais conflitos de consumo à apreciação do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), sito na Rua D. Afonso Henriques, n.º 1, 4700-030 Braga, contactável através do telefone 253619107 (Chamada para rede fixa nacional) ou do correio eletrónico geral@cniacc.pt, sem prejuízo do disposto no número seguinte.

10- Quando, em caso de litígio resultante dos serviços de águas, os utilizadores optem por recorrer a mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos, suspende-se, no decurso, os prazos previstos nos n.os 1 e 4 do artigo 10.º da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na sua última redação.

Artigo 104.º

[Inspeção aos sistemas prediais no âmbito de reclamações de utilizadores](#)

1- Os sistemas prediais ficam sujeitos a ações de inspeção da Entidade Gestora sempre que haja reclamações de utilizadores, perigos de contaminação ou poluição, mistura de águas residuais e pluviais ou suspeita de fraude.

2- Para os efeitos previstos no número anterior, o proprietário, usufrutuário, comodatário e/ou arrendatário deve permitir o livre acesso à Entidade Gestora desde que avisado, por carta registada ou outro meio equivalente, com uma antecedência mínima de oito dias, da data e intervalo horário, com amplitude máxima de duas horas, previsto para a inspeção.

3- O respetivo auto de vistoria é comunicado aos responsáveis pelas anomalias ou irregularidades, fixando o prazo para a sua correção.

4- Em função da natureza das circunstâncias referidas no n.º 2, a Entidade Gestora pode determinar a suspensão do fornecimento de água e da recolha de águas residuais.

CAPÍTULO XI

Disposições Finais e Transitórias

Artigo 105.º

Regime legal aplicável, integração de lacunas e contagem de prazos

1- Em tudo o que não se encontre especialmente previsto no presente Regulamento é aplicável o disposto na legislação em vigor.

2- As omissões do presente Regulamento que não possam ser decididas pela aplicação da legislação em vigor, sê-lo-ão por Deliberação do Conselho de Administração da Entidade Gestora, segundo juízos de equidade.

3- Salvo disposição em contrário, os prazos estabelecidos no presente Regulamento são contados em dias corridos.

Artigo 106.º

Dados Pessoais

1- Os titulares de contratos de fornecimento de água, saneamento de águas residuais, bem como titulares de contratos relativos à utilização de fossas sépticas, no âmbito do presente Regulamento, mediante a assinatura do respetivo contrato, autorizam a Entidade Gestora à recolha, gestão e conservação dos seus dados pessoais, para os fins a que os contratos inerentes se destinam, devidamente protegidos, nos termos do Regime Geral de Proteção de Dados (RGPD).

2- A Entidade Gestora possui um responsável pela proteção e gestão de dados, cujos contactos constam das Cláusulas Contratuais aplicáveis às relações comerciais entre utilizadores e Entidade Gestora, bem como será publicitado nos termos do disposto no artigo 21.º do presente Regulamento.

Artigo 107.º

Entrada em vigor

Este Regulamento entra em vigor, 10 dias após publicação no Diário da República.

Artigo 108.º

Norma revogatória

A entrada em vigor deste Regulamento, revoga o Regulamento dos Serviços de Distribuição de Água e Drenagem de Águas Residuais Urbanas de Penafiel, anteriormente aprovado, publicado no Diário da República – 2.ª Série – n.º 51 – de 13/03/2014.

ANEXO I

Minuta do Termo de Responsabilidade do Autor do Projeto (Projeto de Execução)

(artigo 40.º e 41.º) do presente Regulamento e Artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 555/99, de 16 de dezembro, com a redação dada pelo Decreto-Lei n.º 26/2010, de 30 de março) (Nome e habilitação do autor do projeto) ..., residente em ..., telefone n.º ..., portador CC n.º ..., válido até ..., contribuinte n.º ..., inscrito na (indicar associação pública de natureza profissional, quando for o caso) ..., sob o n.º ..., declara, para efeitos do disposto no n.º 1 do Artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 555/99 de 16 de dezembro, com a redação dada pelo Decreto-Lei n.º 26/2010, de 30 de março, que o projeto de ...(identificação de qual o tipo de operação urbanística, projeto de arquitetura ou de especialidade em questão), de que é autor, relativo à obra de ...(Identificação da natureza da operação urbanística a realizar), localizada em ...(localização da obra (rua, número de polícia e freguesia)), cujo ...(indicar se se trata de licenciamento ou autorização) foi requerido por ... (indicação do nome/designação e morada do requerente), observa:

a) As normas legais e regulamentares aplicáveis, designadamente ...(discriminar designadamente, as normas técnicas gerais e específicas de construção, os instrumentos de gestão territorial, o alvará de loteamento ou a informação prévia, quando aplicáveis, bem como justificar fundamentadamente as razões da não observância de normas técnicas e regulamentares nos casos previstos no n.º 5 do Artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 555/99, de 16 de dezembro, na redação que lhe foi conferida pelo Decreto-Lei n.º 177/2001 de 4 de junho);

b) A recolha dos elementos essenciais para a elaboração do projeto nomeadamente...(ex.: pressão estática disponível na rede pública ao nível do arruamento, etc.), junto da Entidade Gestora do sistema público;

c) A manutenção do nível de proteção da saúde humana com o material adotado na rede predial.

(Local), ...de...de...

... (assinatura reconhecida ou comprovada por funcionário da Entidade Gestora mediante a exibição do Cartão de cidadão).

ANEXO II

Minuta do Termo de Responsabilidade do Técnico Responsável pela Obra

(artigos 40.º e 41.º do presente regulamento)

(Nome) ..., (categoria profissional) ..., residente em ...n.º ..., (andar)..., (localidade)..., (código postal),..., inscrito no (organismo sindical ou ordem) ..., e na (nome da entidade titular do sistema público de água) sob o n.º ..., declara, sob compromisso de honra, ser o técnico responsável pela obra, comprovando estarem os sistemas prediais em conformidade com o projeto, normas técnicas gerais específicas de construção, bem como as disposições regulamentares aplicáveis e em condições de serem ligados à rede pública.

(Local), ...de ...de

...(assinatura reconhecida)

ANEXO III

Valores Limite de Emissão

(Artigo 39.º)

TABELA 1

Valores Limite de Emissão dos parâmetros característicos das águas residuais, para descarga no coletor municipal de Penafiel

Parâmetros	Unidade	VLE
Sulfitos	mg /l	2,0
Sulfuretos	mg /l	2,0
Tetracloreto de Carbono.	mg /l	1,5
Triclorobenzeno (TCB)	mg /l	0,1
Tricloroetileno (TRD)	mg /l	0,2

pH.	Escala SÖRENSEN 5,5-9,5	
Temperatura	°C	30
CBO5 (20 .º C)	mg /l	500
CQO	mg /l	1000
SST.	mg /l	1.000
Azoto Amoniacal	mg /l	60
Azoto Total.	mg /l	90
Cloretos Totais	mg /l	1.000
Coliformes Fecais	Nmp /100ml	108
Condutividade	µs/CM	3.000
Fósforo Total	mg /l	20
Óleos e Gorduras	mg /l	100
Sulfatos	mg /l	1.000
Aldeídos	mg /l	1,0
Aldrina, Dieldrina, Endrina e Isodrina	µg/l	2,0
Alumínio Total	mg /l	10
Arsénio Total	mg /l	1
Boro	mg /l	1,0
Cádmio Total	mg /l	0,5
Chumbo Total.	mg /l	1
Cianetos Totais.	mg /l	0,5
Cloro residual Disponível Total	mg /l	1
Clorofórmio	mg /l	1,0
Cobre Total.	mg /l	1,0
Crómio Hexavalente	mg /l	1,0
Crómio Total	mg /l	2,0
Crómio Trivalente	mg /l	2,0
DDT	µg/l	0,2
Detergente (lauril-sulfatos)	mg /l	50
1,2 — dicloroetano (DCE).	mg /l	0,2
Estanho Total	mg /l	2
Fenóis.	mg /l	1
Ferro Total	mg /l	2,5
Hexaclorobenzeno (HCB)	mg /l	1,0
Hexaclorobutadieno (HCBd)	mg /l	1,5
Hexaclorociclohexano (HCH)	mg /l	2,0
Hidrocarbonetos Totais	mg /l	15
Manganês Total	mg /l	2,0

Regulamento de serviço

Mercurio Total	mg /l	0,05
Metais Pesados (Concentração Total)	mg /l	10
Niquel Total	mg /l	2,0
Nitratos.	mg /l	50
Nitritos	mg /l	10
Pentaclorofenol	mg /l	1,0
Percloroetileno	mg /l	0,1
Pesticidas	µg/l	3,0
Prata Total	mg /l	1,5
Selênio Total	mg /l	0,1