

MUNICÍPIO DE MELGAÇO**Regulamento n.º 1196/2023**

Sumário: Aprova o Regulamento Municipal de Serviço de Abastecimento Público de Água.

Aprova o Regulamento Municipal de Serviço de Abastecimento Público de Água

Manoel Batista Calçada Pombal, Presidente da Câmara Municipal de Melgaço, torna público, ao abrigo e para os efeitos previstos no artigo 139.º do Decreto-Lei n.º 4/2015, de 7 de janeiro e no 62.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, que a Assembleia Municipal de Melgaço, em sessão ordinária realizada no 23 de setembro de 2023, sob proposta da Câmara Municipal, decidida em reunião ordinária realizada no dia 18 de setembro de 2023, deliberou, no uso da competência conferida pela alínea g) do n.º 1 do artigo 25.º da Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro, aprovar o Regulamento Municipal de Serviço de Abastecimento Público de Água.

18 de outubro de 2023. — O Presidente da Câmara, *Manoel Batista Calçada Pombal*.

Preâmbulo

O Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, que aprova o regime jurídico dos serviços municipais de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos, obriga que as regras da prestação do serviço aos utilizadores constem de um regulamento de serviço, cuja aprovação compete à respetiva entidade titular.

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.

Importa, particularmente, com a presente revisão, adotar as exigências contidas no Regulamento de Relações Comerciais dos Serviços de Abastecimento de Águas e Resíduos, doravante designado RCC, regulamento n.º 594/2018, publicado na 2.ª série do *Diário da República* de 4 de setembro.

Atualmente, no regulamento para o serviço de abastecimento de água também consta regulamentação do serviço de saneamento de água residuais. O presente regulamento apenas inclui o serviço de abastecimento público de água, estando em simultâneo a ser elaborado o regulamento de serviço de saneamento de águas residuais urbanas.

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.

Conforme disposto no n.º 1 artigo 98.º do Código do Procedimento Administrativo (CPA), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 4/2015, de 07 de janeiro, o início do procedimento foi publicitado, através de edital, com a informação necessária à constituição de interessados e à apresentação de contributos para a elaboração do regulamento, não se apresentando qualquer interessado no procedimento.

Conforme disposto no n.º 3 do artigo 62.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, foi promovido um período de consulta pública do projeto de regulamento, com duração de 30 dias úteis, no qual não foram apresentadas quaisquer sugestões.



Assim, nos termos do disposto no artigo 241.º da Constituição da República Portuguesa e do preceituado na alínea g) do n.º 1 do artigo 25.º e na alínea k) do n.º 1 do artigo 33.º da Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro, no referido artigo 62.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, a Assembleia Municipal de Melgaço, em 23 de setembro de 2023, sob proposta da Câmara Municipal, em 18 de setembro 2023, aprovou o seguinte Regulamento.

CAPÍTULO I

Disposições Gerais

Artigo 1.º

Lei habilitante

O presente Regulamento é aprovado ao abrigo do disposto no artigo 62.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, do Decreto-Regulamentar n.º 23/95, de 23 de agosto, e 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 e, ainda, ao abrigo do disposto no Decreto-Lei n.º 69/2023, de 21 de agosto 2023, e do Decreto-Lei n.º 226-A/2007, de 31 de maio, todos na redação em vigor.

Artigo 2.º

Objeto

O presente Regulamento estabelece as regras a que obedece o serviço de abastecimento público de água aos utilizadores finais no Município de Melgaço, de gestão direta do Município de Melgaço.

Artigo 3.º

Âmbito

O presente Regulamento aplica-se em toda a área do Município de Melgaço às atividades de conceção, projeto, construção e exploração dos sistemas públicos e prediais de abastecimento de água.

Artigo 4.º

Legislação aplicável

1 — Em tudo quanto omissa neste Regulamento, são aplicáveis as disposições legais em vigor respeitantes aos sistemas públicos e prediais de distribuição de água, nomeadamente:

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

b) 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 aos sistemas de distribuição 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;

d) O Decreto-Lei n.º 220/2008, de 12 de novembro, e a Portaria n.º 1532/2008, de 29 de dezembro, em especial no que respeita aos projetos, à instalação e à localização dos dispositivos destinados à utilização de água para combate aos incêndios em edifícios;

e) Decreto-Lei n.º 69/2023, de 21 de agosto 2023, que aprova o Regime Jurídico da Qualidade da Água destinada ao Consumo Humano, e transpõe Diretivas Europeias relativas a esta matéria;

f) 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;

g) Regulamento de Relações Comerciais dos Serviços de Abastecimento de Águas e Resíduos, doravante designado RCC, regulamento n.º 594/2018, publicado na 2.ª série do *Diário da República* de 4 de setembro;

h) Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, relativo à matéria de reclamação no livro, em formato físico e eletrónico;

i) Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, em matéria de resolução alternativa de litígio de consumo;

j) O Decreto-Lei n.º 147/2017, de 5 de dezembro, no que respeita às regras de atribuição de tarifa social.

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 5.º

Entidade Titular e Entidade Gestora do Sistema

1 — O Município de Melgaço é a Entidade Titular que, nos termos da lei, tem por atribuição assegurar a provisão do serviço de abastecimento público de água no respetivo território.

2 — Em toda a área do Município de Melgaço, a Entidade Gestora responsável pela conceção, construção e exploração do sistema público de abastecimento de água é a Câmara Municipal de Melgaço.

Artigo 6.º

Definições

Para efeitos de aplicação do presente Regulamento, 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 afeta a salubridade do género alimentício na sua forma acabada;

c) «Avaria»: evento detetado em qualquer componente do sistema que necessite de medidas de reparação/renovação, incluindo causado por:

(i) Seleção inadequada ou defeitos no fabrico dos materiais, deficiências na construção ou relacionados com a operação;

(ii) Corrosão ou outros fenómenos de degradação dos materiais, externa ou internamente;

(iii) Danos mecânicos externos, por exemplo devidos à escavação, incluindo danos provocados por terceiros;

(iv) Movimentos do solo relacionados com efeitos provocados pelo gelo, por períodos de seca, por tráfego pesado, por sismos, por inundações ou outros;



- d) «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;
- e) «Canalização»: tubagem, destinada a assegurar a condução das águas para o abastecimento público;
- f) «Caudal»: volume, expresso em m³, de água numa dada secção num determinado período de tempo;
- g) «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;
- h) «Consumidor»: utilizador do serviço a quem a água é fornecida para uso não profissional;
- i) «Contador»: instrumento concebido para medir, totalizar e indicar o volume, nas condições da medição, da água que passa através do transdutor de medição;
- j) «Contador diferencial»: contador cujo consumo que lhe está especificamente associado é também medido por contador colocado a montante;
- k) «Contador totalizador»: contador que, para além de medir o consumo que lhe está especificamente associado, mede consumos dos contadores diferenciais instalados a jusante;
- l) «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;
- m) «Diâmetro Nominal»: designação numérica do diâmetro de um componente que corresponde ao número inteiro que se aproxima da dimensão real em milímetros;
- n) «Estrutura tarifária»: conjunto de tarifas aplicáveis por força da prestação do serviço de gestão de abastecimento de água e respetivas regras de aplicação;
- o) «Fornecimento de água»: serviço prestado pela Entidade Gestora aos utilizadores;
- p) «Hidrantes»: conjunto das bocas-de-incêndio e dos marcos de água;
- q) «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;
- r) «Local de consumo»: ponto da rede predial de distribuição de água, através do qual o imóvel é ou pode ser abastecido nos termos do contrato de abastecimento, do Regulamento e da legislação em vigor;
- s) «Marco de água»: equipamento de combate a incêndio instalado no pavimento e/ou de forma saliente relativamente ao nível do pavimento;
- t) «Pressão de serviço»: pressão disponível nas redes de água, em condições normais de funcionamento;
- u) «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;
- v) «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;
- w) «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;
- x) «Reparação»: intervenção destinada a corrigir anomalias localizadas;
- y) «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;

z) «Serviço»: exploração e gestão do sistema público municipal de abastecimento de água no concelho de Melgaço;

aa) «Serviços auxiliares»: serviços prestados pela Entidade Gestora, de carácter conexo com os serviços de águas, 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;

bb) «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;

cc) «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;

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

ee) «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;

ff) «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, também designada na legislação aplicável em vigor por utilizador ou utente;

gg) «Utilizador final»: pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, a quem seja assegurado de forma continuada o serviço de abastecimento de água e 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 sublínea anterior, incluindo o Estado, as autarquias locais, os fundos e serviços autónomos e as entidades dos setores empresariais do Estado e das autarquias;

hh) «Válvula de corte ao prédio»: válvula de seccionamento, destinada a seccionar a montante o ramal de ligação do prédio, sendo exclusivamente manobrável por pessoal da Entidade Gestora;

ii) «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, sempre que possivelmente comprovados, não se considerando as greves como casos de força maior.

Artigo 7.º

Simbologia e Unidades

1 — A simbologia dos sistemas públicos e prediais a utilizar é a indicada nos anexos I, II e III 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 8.º

Regulamentação Técnica

As normas técnicas a que devem obedecer a conceção, o projeto, a construção e a exploração do sistema público, bem como as respetivas normas de higiene e segurança, são as aprovadas nos termos da legislação em vigor.



Artigo 9.º

Princípios de gestão

A prestação do serviço de abastecimento público de água obedece aos seguintes princípios:

- a) Princípio da promoção tendencial da universalidade e da igualdade de acesso;
- b) Princípio da qualidade e da continuidade do serviço e da proteção dos interesses dos utilizadores;
- c) Princípio da transparência na prestação de serviços;
- d) Princípio da proteção da saúde pública e do ambiente;
- e) 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;
- f) Princípio da promoção da solidariedade económica e social, do correto ordenamento do território e do desenvolvimento regional;
- g) Princípio da sustentabilidade económica e financeira dos serviços;
- h) Princípio do utilizador pagador.

Artigo 10.º

Disponibilização do Regulamento

O regulamento está disponível no sítio da Internet da entidade gestora e nos serviços de atendimento ao público, sendo, neste último caso, permitida a sua consulta gratuita e/ou fornecidos exemplares mediante o pagamento da quantia publicitada no tarifário em vigor.

CAPÍTULO II

Direitos e Deveres

Artigo 11.º

Deveres da Entidade Gestora

Compete à Entidade Gestora, designadamente:

- a) Fornecer água destinada ao consumo público com a qualidade necessária ao consumo humano, nos termos fixados na legislação em vigor;
- b) Garantir a qualidade, a regularidade e a continuidade do serviço, salvo casos excecionais expressamente previstos neste Regulamento e na legislação em vigor;
- c) Assumir a responsabilidade da conceção, construção e exploração do sistema público de distribuição de água, bem como mantê-lo em bom estado de funcionamento e conservação;
- d) Promover a elaboração de planos, estudos e projetos que sejam necessários à boa gestão dos sistemas;
- e) Manter atualizado o cadastro das infraestruturas e instalações afetas ao sistema público de abastecimento de água, bem como elaborar e cumprir um plano anual de manutenção preventiva para as redes públicas de abastecimento;
- f) Submeter os componentes do sistema público, antes de entrarem em serviço, a ensaios que assegurem o seu bom funcionamento;
- g) Tomar as medidas adequadas para evitar danos nos sistemas prediais, resultantes de pressão de serviço excessiva, variação brusca de pressão ou de incrustações nas redes;
- h) Promover a instalação, a substituição ou a renovação dos ramais de ligação;
- i) Fornecer, instalar e manter os contadores, as válvulas a montante e o filtro de proteção aos mesmos;
- j) Promover a atualização tecnológica dos sistemas, nomeadamente quando daí resulte um aumento da eficiência técnica e da qualidade ambiental;

- k) Promover a atualização anual do tarifário e assegurar a sua divulgação junto dos utilizadores, designadamente nos postos de atendimento e no sítio na Internet da Entidade Gestora;
- l) Proceder em tempo útil à emissão e ao envio das faturas correspondentes aos serviços prestados e à respetiva cobrança;
- m) Disponibilizar meios de pagamento que permitam aos utilizadores cumprir as suas obrigações com o menor incómodo possível;
- n) Dispor de serviços de atendimento aos utilizadores, direcionados para a resolução dos seus problemas relacionados com o serviço público de abastecimento de água;
- o) Manter um registo atualizado dos processos das reclamações dos utilizadores e garantir a sua resposta no prazo legal;
- p) Prestar informação essencial sobre a sua atividade;
- q) Cumprir e fazer cumprir o presente Regulamento.

Artigo 12.º

Deveres dos utilizadores

Compete aos utilizadores, designadamente:

- a) Cumprir o presente Regulamento;
- b) Não fazer uso indevido ou danificar qualquer componente dos sistemas públicos de abastecimento de água;
- c) Não fazer uso indevido ou danificar as redes prediais e assegurar a sua conservação e manutenção;
- d) Manter em bom estado de funcionamento os aparelhos sanitários e os dispositivos de utilização;
- e) Avisar a Entidade Gestora de eventuais anomalias nos sistemas e nos contadores;
- f) Não alterar o ramal de ligação;
- g) Não proceder a alterações nas redes prediais sem prévia autorização da Entidade Gestora quando tal seja exigível nos termos da legislação em vigor e do presente Regulamento, ou se preveja que cause impacto nas condições de fornecimento em vigor;
- h) Não proceder à execução de ligações ao sistema público sem autorização da Entidade Gestora;
- i) Permitir o acesso ao sistema predial por pessoal credenciado da entidade gestora, tendo em vista a realização de trabalhos no contador e/ou ações de verificação e fiscalização;
- j) 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

Direito à prestação do serviço

1 — Qualquer utilizador cujo local de consumo se insira na área de influência da Entidade Gestora tem direito à prestação do serviço de abastecimento público de água, sempre que o mesmo esteja disponível.

2 — O serviço de abastecimento público de água através de redes fixas considera-se disponível desde que o sistema infraestrutural da Entidade Gestora esteja localizado a uma distância igual ou inferior a 20 m do limite da propriedade.

Artigo 14.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 respeita à qualidade da água fornecida e aos tarifários aplicáveis.

2 — A Entidade Gestora publicita trimestralmente, por meio de editais afixados nos lugares próprios ou na imprensa regional, os resultados analíticos obtidos pela implementação do programa de controlo da qualidade da água.

3 — A Entidade Gestora dispõe de um sítio na Internet no qual é disponibilizada a informação essencial sobre a sua atividade, designadamente:

- a) Identificação da Entidade Gestora, suas atribuições e âmbito de atuação;
- b) Relatório e contas ou documento equivalente de prestação de contas;
- c) Regulamentos de serviço;
- d) Tarifários, tarifários especiais, condições de acesso e descontos aplicáveis;
- e) Condições contratuais relativas à prestação dos serviços aos utilizadores;
- f) Resultados da qualidade da água, bem como outros indicadores de qualidade do serviço prestado aos utilizadores;
- g) Indicadores de qualidade do serviço prestado aos utilizadores;
- h) Informações sobre interrupções do serviço;
- i) Contactos e horários de atendimento;
- j) Regulamento das Relações Comerciais;
- k) Meios de comunicação de leituras;
- l) Acesso à Plataforma Digital do Livro de Reclamações;
- m) Informação sobre mecanismos de resolução alternativas de litígios.

Artigo 15.º

Atendimento ao público

1 — A Entidade Gestora dispõe de um local de atendimento ao público e de um serviço de atendimento telefónico e via internet, através dos quais os utilizadores a podem contactar diretamente.

2 — O atendimento ao público é efetuado nos dias úteis de acordo com o horário publicitado no sítio da Internet e nos serviços da entidade gestora, tendo uma duração mínima de 7 horas diárias.

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

SECÇÃO I

Condições de Fornecimento de Água

Artigo 16.º

Obrigatoriedade de ligação à rede geral de distribuição

1 — Sempre que o serviço público de abastecimento de água se considere disponível, nos termos do n.º 2 do artigo 13.º, os proprietários dos prédios existentes ou a construir são obrigados a:

- a) Instalar, por sua conta, a rede de distribuição predial;
- b) Solicitar a ligação à rede de distribuição pública de água.

2 — A obrigatoriedade de ligação à rede pública abrange todas as edificações, qualquer que seja a sua utilização, sem prejuízo do disposto no artigo 17.º

3 — Os usufrutuários, comodatários e arrendatários podem, mediante autorização dos proprietários, decisão judicial ou disposição legal que lhes atribua esse direito, requerer a ligação dos prédios por eles habitados à rede pública

4 — As notificações aos proprietários dos prédios para cumprimento das disposições dos n.os anteriores são efetuadas pela Entidade Gestora nos termos da lei, sendo-lhes fixado, para o efeito, um prazo nunca inferior a 30 dias.

5 — Após a entrada em funcionamento da ligação da rede predial à rede pública, os proprietários, usufrutuários, comodatários e arrendatários dos prédios que disponham de captações particulares de água para consumo humano devem deixar de as utilizar para esse fim no prazo máximo de 30 dias, sem prejuízo de prazo diferente fixado em legislação ou licença específica.

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

Artigo 17.º

Dispensa de ligação

1 — Estão isentos da obrigatoriedade de ligação ao sistema público de abastecimento de água:

a) Os edifícios que disponham de sistemas próprios de abastecimento de água devidamente licenciados, nos termos da legislação aplicável, designadamente unidades industriais;

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, nomeadamente o devido licenciamento junto da APA;

c) Os edifícios ou fogos cujo mau estado de conservação ou ruína os torne inabitáveis e estejam de facto permanente e totalmente desabitados. Como condição essencial, os edifícios não poderão possuir sistemas de abastecimento de água para consumo humano privativos em funcionamento;

d) Os edifícios em vias de expropriação ou demolição.

2 — Para efeitos da alínea b) do n.º 1, consideram-se ligações demasiado onerosas do ponto de vista económico, as que ultrapassem o custo total de instalação de €3.000,00. A determinação da onerosidade económica será avaliada pelos serviços técnicos, sendo que para o efeito deverá ser entregue um esquema da rede predial e um mapa de quantidades dos trabalhos necessários até ao limite de propriedade, devendo os equipamentos a instalar ser de gama média e estarem corretamente dimensionados. O custo do ramal é considerado para o custo total.

3 — A isenção é requerida pelo interessado, podendo a Entidade Gestora solicitar documentos comprovativos da situação dos prédios a isentar, bem como acesso ao mesmo para verificação das condições existentes e consultar as entidades competentes que sejam relevantes para a apreciação do pedido.

Artigo 18.º

Prioridades de fornecimento

A Entidade Gestora, face às disponibilidades de cada momento, procede ao fornecimento de água atendendo preferencialmente às exigências destinadas ao consumo humano das instalações médico-hospitalares e instalações no âmbito da proteção civil na área da sua intervenção.

Artigo 19.º

Exclusão da responsabilidade da Entidade Gestora

A Entidade Gestora não é responsável por danos que possam sofrer os utilizadores, decorrentes de avarias e perturbações ocorridas na rede pública de distribuição de água, bem como de interrupções ou restrições ao fornecimento de água, desde que resultantes de:

a) Casos fortuitos ou de força maior;

b) Execução, pela Entidade Gestora, de obras previamente programadas, desde que os utilizadores tenham sido expressamente avisados com uma antecedência mínima de 48 horas;

- c) Atos dolosos ou negligentes praticados pelos utilizadores, assim como por defeitos ou avarias nas instalações prediais;
- d) Defeitos ou avarias nas instalações prediais.

Artigo 20.º

Interrupção ou restrição no abastecimento de água por razões de exploração

1 — A Entidade Gestora pode interromper o abastecimento de água nos seguintes casos:

- a) Deterioração na qualidade da água distribuída ou previsão da sua ocorrência iminente;
- b) Trabalhos de reparação, reabilitação ou substituição de ramais de ligação, quando não seja possível recorrer a ligações temporárias;
- c) Trabalhos de reparação, reabilitação ou substituição do sistema público ou dos sistemas prediais, sempre que exijam essa suspensão;
- d) Casos fortuitos ou de força maior;
- e) Determinação por parte da autoridade de saúde e/ou da autoridade competente.

2 — A Entidade Gestora comunica aos utilizadores, com a antecedência mínima de 48 horas, qualquer interrupção programada no abastecimento de água, através do respetivo sítio da internet e por comunicação individual ou afixação de avisos/editais, ou por difusão de anúncios nos meios de comunicação.

3 — 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 seja superior a 4 horas, disponibiliza essa informação no sítio da Internet e da utilização de meios de comunicação social, e, no caso de utilizadores especiais, tais como hospitais, adota medidas específicas no sentido de mitigar o impacto dessa interrupção.

4 — 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.

5 — Nas situações em que a interrupção se mantenha por mais de 24 horas, a entidade gestora providencia uma alternativa de água para consumo humano.

Artigo 21.º

Interrupção do abastecimento de água por facto imputável ao utilizador

1 — A Entidade Gestora pode interromper o abastecimento de água, por motivos imputáveis 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 em auto de vistoria, 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 utilizador não tenha assegurado condições necessárias na rede predial para que a entidade gestora proceda à substituição do contador;
- d) Quando for recusada a entrada no local de consumo para leitura, verificação, substituição ou levantamento do contador;
- e) Quando o contador for encontrado viciado ou for empregue qualquer meio fraudulento para consumir água;
- 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 do utilizador no pagamento do serviço de fornecimento de água prestado;
- i) Em outros casos previstos na lei.

2 — No momento da interrupção a entidade gestora deposita no local de consumo documento informando da sua realização e motivo para a mesma.

3 — 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.

4 — A interrupção do abastecimento de água com base nas alíneas a), b), d) e f) do n.º 1 do presente artigo só pode ocorrer após a notificação ao utilizador, por escrito, com a antecedência mínima de dez dias relativamente à data que venha a ter lugar. No caso previsto na alínea h) do n.º 1, o prazo mínimo de antecedência da notificação é de 20 dias.

5 — No caso previsto nas alíneas e) e g) do n.º 1, a interrupção pode ser feita imediatamente, devendo, no entanto, ser depositado no local do consumo documento justificativo da razão daquela interrupção de fornecimento.

6 — Sem prejuízo do disposto no n.º anterior, 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.

7 — 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 22.º

Restabelecimento do fornecimento

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

2 — No caso da mora no pagamento, o restabelecimento 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.

3 — O restabelecimento do fornecimento é efetuado no prazo máximo de 24 horas após a regularização da situação que originou a interrupção.

4 — O restabelecimento do fornecimento pode ser realizado em prazo superior ao referido no n.º 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.

SECÇÃO II

Qualidade da Água

Artigo 23.º

Qualidade da água

1 — 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 controlo da qualidade da água aprovado pela autoridade competente;
- c) A divulgação periódica, no mínimo trimestral, dos resultados obtidos da verificação da qualidade da água obtidos na implementação do programa de controlo 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.ºs 1 e 2 do artigo 32.º do Decreto-Lei n.º 69/2023, de 21 de agosto;
- 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 fornecimento 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, devendo estes últimos ser sujeitos a pelo menos uma ação de limpeza e desinfeção anual;
- 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) A implementação de eventuais medidas determinadas pela autoridade de saúde e/ou da autoridade competente.

SECÇÃO III

Uso Eficiente da Água

Artigo 24.º

Objetivos e medidas gerais

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, com especial cuidado nos períodos de seca, designadamente através de:

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

Artigo 25.º

Rede pública de distribuição de água

Ao nível da rede pública de distribuição de água, a Entidade Gestora promove medidas do uso eficiente da água, designadamente:

- a) Otimização de procedimentos e oportunidades para o uso eficiente da água;
- b) Redução de perdas nas redes públicas de distribuição de água;



- c) Otimização das pressões nas redes públicas de distribuição de água;
- d) Utilização de um sistema tarifário adequado, que incentive um uso eficiente da água.

Artigo 26.º

Rede de distribuição predial

Ao nível da rede de distribuição predial de água, os proprietários e os utilizadores promovem medidas do uso eficiente da água, designadamente:

- a) Eliminação das perdas nas redes de distribuição predial de água;
- b) Redução dos consumos através da adoção de dispositivos eficientes;
- c) Isolamento térmico das redes de distribuição de água quente;
- d) Reutilização ou uso de água de qualidade inferior, quando adequado, sem riscos para a saúde pública.

Artigo 27.º

Usos em instalações residenciais e coletivas

Ao nível dos usos em instalações residenciais e coletivas, os proprietários e os utilizadores promovem medidas do uso eficiente da água, designadamente:

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

SECÇÃO IV

Sistema Público de Distribuição de Água

Artigo 28.º

Instalação e conservação

1 — Compete à Entidade Gestora a instalação, a conservação, a reabilitação e a reparação da rede pública de distribuição de água, assim como a sua substituição e renovação.

2 — A instalação da rede pública no âmbito de novos loteamentos pode ficar a cargo do promotor, nos termos previstos nas normas legais relativas ao licenciamento urbanístico, devendo a respetiva conceção e dimensionamento, assim como a apresentação dos projetos e a execução das respetivas obras cumprir integralmente o estipulado na legislação em vigor, designadamente o disposto no Decreto-Regulamentar n.º 23/95, de 23 de agosto, e no Decreto-Lei n.º 555/99, de 16 de Dezembro, bem como as normas municipais aplicáveis e outras orientações da entidade gestora.

3 — Quando as reparações da rede pública resultem de danos causados por terceiros à Entidade Gestora, os respetivos encargos são da responsabilidade dos mesmos.

SECÇÃO V

Ramais de Ligação

Artigo 29.º

Instalação, conservação, renovação e substituição de ramais de ligação

1 — A execução dos ramais de ligação de abastecimento de água, que fazem parte integrante da rede pública, é da responsabilidade da entidade gestora, a quem incumbe, de igual modo, a respetiva conservação, renovação e substituição, sem prejuízo do disposto nos n.os seguintes e de acordo com o estabelecido no tarifário.



2 — No âmbito de novos loteamentos, a execução dos ramais constitui encargo do promotor, nos termos previstos nas normas legais relativas à urbanização e edificação.

3 — A execução de ramais de ligação superiores a 20 metros está sujeita a uma avaliação da viabilidade técnica e económica pela entidade gestora.

4 — A execução de ramais de ligação superiores a 20 metros pode também ser executada pelos proprietários dos prédios a servir, mediante autorização da entidade gestora, nos termos por ela definidos e sob sua fiscalização.

5 — A realização de verificações ou ensaios prévios à entrada em funcionamento dos ramais de ligação está sujeita ao disposto na legislação relativa ao licenciamento urbanístico e à conceção e dimensionamento dos sistemas públicos e prediais de abastecimento de água.

6 — A tarifa de ramal é aplicada, designadamente, nas seguintes situações:

a) Alteração de ramais de ligação por alteração das condições de prestação do serviço de abastecimento, a pedido do utilizador;

b) Construção para o mesmo prédio de ramais adicionais aos definidos pela entidade gestora, conforme previsto no n.º 1;

c) Construção de ramais até 20 metros;

d) Construção de ramais de ligação superiores a 20 metros.

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

Artigo 30.º

Utilização de um ou mais ramais de ligação

Cada prédio é normalmente abastecido por um único ramal de ligação, podendo, em casos especiais, a definir pela Entidade Gestora, o abastecimento ser feito por mais do que um ramal de ligação.

Artigo 31.º

Válvula de corte para suspensão do abastecimento

1 — Cada ramal de ligação, ou sua ramificação, deve ter, na via pública ou em zona confinante ao prédio, uma válvula de corte, de modelo apropriado, que permita a suspensão do abastecimento de água.

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

Artigo 32.º

Entrada em serviço

Nenhum ramal de ligação pode entrar em serviço sem que as redes de distribuição prediais tenham sido verificadas ou ensaiadas, nos termos da legislação em vigor, exceto nas situações referidas no artigo 50.º do presente Regulamento.

SECÇÃO VI

Sistemas de Distribuição Predial

Artigo 33.º

Caracterização da rede predial

1 — As redes de distribuição predial têm início no limite de propriedade e prolongam-se até aos dispositivos de utilização.

2 — A instalação dos sistemas prediais e a respetiva conservação em boas condições de funcionamento e salubridade é da responsabilidade do proprietário.

3 — Excetuam-se do n.º anterior o contador de água, as válvulas a montante e o filtro de proteção do contador, cuja responsabilidade de colocação e manutenção é da Entidade Gestora.

4 — A instalação de reservatórios prediais é autorizada pela entidade gestora quando o sistema público não ofereça garantias necessárias ao bom funcionamento do sistema predial em termos de caudal e pressão.

5 — A entidade gestora define os aspetos construtivos, de dimensionamento e de localização dos reservatórios prediais, de forma a assegurar adequadas condições de salubridade.

Artigo 34.º

Separação dos sistemas

Os sistemas prediais de distribuição de água devem ser independentes, sem quaisquer interligações físicas de qualquer outra forma de distribuição de água com origem diversa, designadamente poços ou furos privados que, quando existam, devem ser devidamente licenciados nos termos da legislação em vigor.

Artigo 35.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, devendo a Entidade Gestora fornecer toda a informação relevante, designadamente a existência ou não de redes públicas, as pressões máxima e mínima na rede pública de água e a localização da válvula de corte, regra geral, junto ao limite da propriedade, nos termos da legislação em vigor.

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 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 na Portaria que identifica os elementos instrutórios dos procedimentos previstos no Regime Jurídico da Urbanização e Edificação.

3 — O disposto no n.º anterior não prejudica a verificação aleatória dos projetos nele referidos.

Artigo 36.º

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

1 — A execução das redes de distribuição predial é da responsabilidade dos proprietários, em 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 autorização 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.

3 — O termo de responsabilidade a que se refere o n.º anterior certifica o cumprimento do disposto do Artigo 35.º e segue os termos da minuta constante na Portaria que identifica os elementos instrutórios dos procedimentos previstos no Regime Jurídico da Urbanização e Edificação.

4 — O disposto nos n.os anteriores não prejudica a verificação aleatória da execução dos referidos projetos.

5 — 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.

6 — O técnico responsável pela obra deve informar a Entidade Gestora da data de realização dos ensaios de eficiência e das operações de desinfecção previstas na legislação em vigor, para que aquela os possa acompanhar.

7 — Os serviços municipais de gestão do serviço de abastecimento de água notificam o técnico responsável pela obra, acerca das eventuais desconformidades que verificarem nas obras executadas, e determinam a sua correção num prazo a fixar pelos serviços.

Artigo 37.º

Rotura nos sistemas prediais

1 — Logo que seja detetada uma rotura ou fuga de água em qualquer ponto da rede predial ou nos dispositivos de utilização, deve ser promovida a reparação pelos responsáveis pela sua conservação.

2 — Os utilizadores são responsáveis por todo o gasto de água nas redes de distribuição predial e seus dispositivos de utilização.

3 — No caso de comprovada rotura, o volume de água perdida e não recolhida pela rede de saneamento não é considerado para efeitos de faturação do serviço de saneamento e de gestão de resíduos urbanos, quando indexados ao consumo de água.

4 — O volume de água associado à rotura será faturado em regime de recuperação de custos, ou seja, no escalão disposto em b) do artigo 62.º, em relação aos consumidores domésticos;

SECÇÃO VII

Serviço de Incêndios

Artigo 38.º

Hidrantes

1 — Nas novas ou reformulações das redes 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, ainda que instalados nas fachadas dos edifícios, é da Entidade Gestora.

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.

Artigo 39.º

Manobras de válvulas de corte e outros dispositivos

As válvulas de corte e dispositivos de tomada de água para serviço de incêndios só podem ser manobradas por pessoal da Entidade Gestora, dos bombeiros ou da Proteção Civil.

Artigo 40.º

Redes de incêndios particulares

1 — Nas instalações existentes no interior dos prédios destinadas exclusivamente ao serviço de proteção contra incêndios, a água consumida é objeto de medição ou estimativa para efeitos de avaliação do balanço hídrico dos sistemas.

2 — Os contadores enunciados no ponto anterior, são fornecidos e instalados pelo proprietário, sendo os mesmos sujeitos a aprovação pela entidade gestora;



3 — O fornecimento de água para essas instalações, a partir de um ramal de ligação de água, exclusivo ou não, para o efeito, é comandado por uma válvula de corte selada e localizada, de acordo com as instruções da Entidade Gestora.

Artigo 41.º

Utilização dos dispositivos de combate a incêndio instalados nas redes de distribuição predial

1 — Os dispositivos de combate a incêndio instalados nas redes de distribuição predial só podem ser utilizados em caso de incêndio, devendo a Entidade Gestora ser disso avisada pelos utilizadores finais nas 48 horas seguintes ao sinistro.

2 — Caso não seja dado cumprimento ao estabelecido no n.º anterior, a faturação da água consumida é associada ao contrato estabelecido para os usos do particular ou do condomínio, de acordo com a tarifa aplicável aos usos não domésticos

SECÇÃO VIII

Instrumentos de Medição

Artigo 42.º

Medição por contadores

1 — Deve existir um contador destinado à medição do consumo de água em cada local de consumo, incluindo as partes comuns dos condomínios quando nelas existam dispositivos de utilização, sem prejuízo do disposto no n.º 4 do artigo 43.º

2 — A água fornecida através de fontanários ligados à rede pública de abastecimento de água é igualmente objeto de medição e contratualização.

3 — Os contadores são da propriedade da Entidade Gestora, que é responsável pela respetiva instalação, manutenção e substituição.

4 — Os custos com a instalação, a manutenção e a substituição dos contadores não são objeto de faturação autónoma aos utilizadores.

Artigo 43.º

Tipo de contadores

1 — Os contadores a empregar na medição da água fornecida a cada prédio ou fração são do tipo autorizado por lei e obedecem às respetivas especificações regulamentares.

2 — O caudal permanente e/ou o intervalo de medição 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.

3 — Sem prejuízo do disposto nos n.ºs 1 e 2 do presente artigo, para utilizadores não-domésticos podem ser fixados pela Entidade Gestora diâmetros nominais de contadores tendo por base o perfil de consumo do utilizador.

4 — Em prédios em propriedade horizontal são instalados instrumentos de medição em número e com o diâmetro estritamente necessários aos consumos nas zonas comuns ou, em alternativa e por opção da Entidade Gestora, nomeadamente quando existir reservatório predial, podem ser instalados contadores totalizadores, sendo nesse caso aplicável o disposto no n.º 3 do artigo 62.º

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

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

Artigo 44.º

Localização e instalação das caixas dos contadores

1 — As caixas dos contadores obedecem às dimensões e especificações definidas pela Entidade Gestora e são obrigatoriamente instaladas em locais de fácil acesso ao pessoal da Entidade Gestora, de modo a permitir um trabalho regular de substituição ou reparação no local e que a sua visita e leitura se possam fazer em boas condições.

2 — Nas moradias, as caixas dos contadores devem localizar-se nos muros confinantes com a via ou espaço públicos, consoante nele haja um ou mais utilizadores.

3 — Nas moradias com logradouros privados, as caixas dos contadores podem localizar-se no logradouro, junto à zona de entrada contígua com a via pública desde que possibilite a leitura pelo exterior.

4 — Nos prédios, a bateria de contadores deverá localizar-se no exterior da porta de entrada, de forma a que seja efetuada a leitura sem ser necessário entrar no edifício. Podendo ser localizada na parte interior do edifício, desde que seja no rés do chão, não se verifique possibilidade de proceder à instalação pelo lado exterior da entrada do edifício e autorizado pela entidade gestora.

5 — 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 de a possibilidade da Entidade Gestora fixar um prazo e um preço para a execução de tais obras.

6 — Mesmo que as obras (colocação de caixa de contador) enunciadas no ponto anterior sejam executadas pela entidade gestora, a manutenção, reparação e substituição é da responsabilidade do utilizador, assim como as baterias de contadores enunciadas no ponto.

Artigo 45.º

Verificação metrológica e substituição

1 — A Entidade Gestora procede à verificação periódica dos contadores nos termos da legislação em vigor.

2 — A Entidade Gestora procede, sempre que o julgar conveniente, à verificação extraordinária do contador.

3 — O utilizador pode solicitar a verificação extraordinária do contador em instalações de ensaio devidamente credenciadas, tendo direito a receber cópia do respetivo boletim de ensaio, mediante o pagamento de uma tarifa, nos termos do tarifário em vigor, a qual deve ser devolvida caso se venha a comprovar que existe efetivamente funcionamento irregular do contador, desde que não seja imputável ao utilizador

4 — Para efeitos do disposto no n.º anterior, a entidade gestora procede ao levantamento do contador, substituindo-o por outro com o mesmo caudal permanente, no prazo máximo de 5 dias úteis a contar da solicitação do utilizador.

5 — Após a receção do relatório de verificação extraordinária do contador, efetuada nos termos dos n.ºs 1, 2 ou 3 do presente artigo, a entidade gestora remete o mesmo ao utilizador no prazo máximo de 5 dias úteis.

6 — A Entidade Gestora procede à substituição dos contadores no termo de vida útil destes ou sempre que tenha conhecimento de qualquer anomalia, por razões de exploração e controlo metrológico.

7 — No caso de ser necessária a substituição de contadores por motivos de anomalia, exploração e controlo metrológico, a entidade gestora avisa o utilizador, com uma antecedência mínima de dez dias, da data e do período previsível para a deslocação, que não ultrapasse as duas horas, assim como da cominação da suspensão do fornecimento no caso de não ser possível a substituição na data indicada ou de o utilizador não indicar uma data alternativa para o efeito, a ser acordada com a entidade gestora para o efeito.

8 — O aviso prévio referido no n.º anterior é dispensado quando seja possível o acesso ao contador e o utilizador se encontre no local de consumo.

9 — Na data da substituição é entregue ao utilizador um documento de onde constem as leituras dos valores registados pelo contador substituído e pelo contador que, a partir desse momento, passa a registar o consumo de água.

10 — A Entidade Gestora é responsável pelos custos incorridos com a substituição ou reparação dos contadores por anomalia não imputável ao utilizador.

11 — A deteção de uma anomalia no volume de água medido por um contador dá lugar à correção da faturação emitida, quer do serviço de abastecimento de água como dos demais serviços cujas tarifas estejam indexadas ao volume de água consumida.

12 — A correção da faturação a que se refere o n.º anterior tem por base a percentagem de erro apurada na verificação periódica ou extraordinária do contador e afeta apenas os meses em que os consumos se afastem mais de 25 % do valor médio relativo:

13 — Ao período de seis meses anteriores à substituição do contador;

14 — Ao período de funcionamento, se este for inferior a seis meses.

15 — No caso de comprovada paragem do contador, a faturação é corrigida com base no consumo médio apurado entre as duas leituras subseqüentes à substituição do contador.

16 — No caso de a paragem do contador ser detetada no momento da rescisão do contrato, a correção da faturação é feita com base no previsto no artigo 48.º

Artigo 46.º

Responsabilidade pelo contador

1 — O contador fica à guarda e fiscalização imediata do utilizador, o qual deve comunicar à Entidade Gestora todas as anomalias que verificar, nomeadamente, não fornecimento de água, fornecimento sem contagem, contagem deficiente, rotura e deficiências na selagem, entre outros.

2 — Com exceção dos danos resultantes da normal utilização, o utilizador responde por todos os danos, deterioração ou perda do contador, salvo se provocados por causa que lhe não seja imputável e desde que dê conhecimento imediato à Entidade Gestora.

3 — Em caso de vandalismo, o consumidor deve efetuar a denúncia junto das entidades competentes e apresentar o comprovativo à entidade gestora.

4 — Para além da responsabilidade criminal que daí resultar, o utilizador responde ainda pelos prejuízos causados em consequência do emprego de qualquer meio capaz de interferir com o funcionamento ou marcação do contador, salvo se provar que aqueles prejuízos não lhe são imputáveis.

Artigo 47.º

Leituras

1 — Os valores lidos são arredondados para o número inteiro anterior ao volume efetivamente medido.

2 — As leituras dos contadores são efetuadas com uma frequência mínima de duas vezes por ano e com um distanciamento máximo entre duas leituras consecutivas de seis meses.

3 — O utilizador deve facultar o acesso da Entidade Gestora ao contador, com a periodicidade a que se refere o n.º 2, quando este se encontrar localizado no interior do prédio servido.

4 — Sempre que, por indisponibilidade do utilizador, se revelar impossível por duas vezes consecutivas o acesso ao contador por parte da entidade gestora, esta deve avisar o utilizador, por carta registada ou meio equivalente, com uma antecedência mínima de dez dias, da data e intervalo horário, com amplitude máxima de duas horas, da terceira deslocação a fazer para o efeito, assim como da cominação da suspensão do fornecimento no caso de não ser possível a leitura na data indicada ou de o utilizador não indicar uma data alternativa no prazo previsto no aviso, não inferior a cinco dias.

5 — Nos casos de impossibilidade de acesso ao contador após a notificação a que se refere o n.º 4 do presente artigo e enquanto não proceda à suspensão do fornecimento nos termos aí previstos, a entidade pode estimar o consumo do utilizador em função do consumo médio de uti-

lizadores com características similares no âmbito do território municipal verificado no ano anterior ainda que exista histórico de leituras.

6 — A Entidade Gestora disponibiliza aos utilizadores meios alternativos para a comunicação de leituras, nomeadamente, serviços postais ou o telefone, as quais são consideradas para efeitos de faturação sempre que realizadas nas datas para o efeito indicadas nas faturas anteriores e a entidade gestora não disponha de informação mais atualizada ou que indique a incorreção da leitura comunicada.

Artigo 48.º

Avaliação dos consumos

1 — Nos períodos em que não haja leitura do contador, o consumo é estimado:

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

b) Em função do consumo médio do período homólogo do ano anterior quando o histórico de consumos 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 qualquer leitura subsequente à instalação do contador.

2 — Para efeitos do cálculo do consumo médio referido na alínea a) do n.º anterior, a entidade gestora deve apurar os metros cúbicos 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.

CAPÍTULO IV

Contrato com o Utilizador

Artigo 49.º

Contrato de fornecimento

1 — A prestação do serviço público de abastecimento de água é objeto de contrato de fornecimento entre a Entidade Gestora e os utilizadores que disponham de título válido para a ocupação do imóvel.

2 — 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 dos utilizadores e à inscrição de cláusulas gerais contratuais.

3 — Quando o serviço de abastecimento de água, o serviço de saneamento de águas residuais urbanas e/ou o serviço de gestão de resíduos urbanos sejam disponibilizados simultaneamente pela mesma entidade gestora, o contrato é único e engloba todos os serviços por essa entidade.

4 — No momento da celebração do contrato de fornecimento é entregue ao utilizador a respetiva cópia.

5 — Os proprietários dos prédios ligados à rede pública, sempre que o contrato de fornecimento não esteja em seu nome, devem solicitar aos respetivos ocupantes que permitam o acesso da Entidade Gestora para a retirada do contador, caso ainda não o tenham facultado e a Entidade Gestora tenha denunciado o contrato nos termos previstos no artigo 54.º

6 — Sempre que haja alteração do utilizador efetivo do serviço de abastecimento de água, o novo utilizador, que disponha de título válido para a ocupação do local de consumo, deve solicitar a celebração de contrato de fornecimento antes que se registem novos consumos, sob pena da interrupção de fornecimento de água, salvo se o titular do contrato autorizar expressamente tal situação.

7 — Se o último titular ativo do contrato e o requerente de novo contrato coincidirem na mesma pessoa, aplica-se o regime da suspensão e reinício do contrato a pedido do utilizador previsto no artigo 53.º

8 — Não pode ser recusada a celebração de contratos de fornecimento com novo utilizador com base na existência de dívidas emergentes de contrato distinto com outro utilizador que tenha anteriormente ocupado o mesmo imóvel, salvo quando for manifesto que a alteração do titular do contrato visa o não pagamento do débito.

9 — Pode ser recusada a celebração do contrato de fornecimento e de recolha quando não se encontre regularizado o pagamento de dívidas provenientes de anteriores contratos entre a mesma entidade gestora e o mesmo utilizador, salvo 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.

Artigo 50.º

Contratos especiais

1 — São objeto de contratos especiais os serviços de fornecimento de água que, devido ao seu elevado impacto nas redes de distribuição, devam ter um tratamento específico, designadamente, hospitais, escolas, quartéis, complexos industriais, abastecimento a fontanários, equipamento de apoio à agricultura e grandes superfícies comerciais e grandes conjuntos imobiliários.

2 — Os contratos para fornecimento de água para edifícios de apoio à agricultura, ficam sujeitos a deliberação do executivo após parecer e vistoria dos serviços Municipais.

3 — Os contratos para o abastecimento a fontanários deverão ser requeridos pela junta de freguesia e fundamentar as respetivas necessidades, ficando sujeitos a deliberação do executivo.

4 — Podem ainda ser definidas condições especiais para os fornecimentos temporários ou sazonais de água nas seguintes situações:

- a) Obras e estaleiro de obras;
- b) Zonas destinadas à concentração temporária de população, nomeadamente comunidades nómadas, e atividades com carácter temporário, tais como festas, feiras, festivais e exposições.

5 — A Entidade Gestora admite a contratação do serviço em situações especiais, como as a seguir enunciadas, e de forma transitória:

- a) Litígios entre os titulares de direito à celebração do contrato, desde que, por fundadas razões sociais, mereça tutela a posição do possuidor;
- b) Na fase prévia à obtenção de documentos administrativos necessários à celebração do contrato.

6 — 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.

Artigo 51.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.

2 — Qualquer alteração do domicílio convencionado tem de ser comunicada pelo utilizador à Entidade Gestora, produzindo efeitos no prazo de 15 dias após aquela comunicação.

Artigo 52.º

Vigência dos contratos

1 — O contrato de abastecimento de água produz os seus efeitos a partir da data do início de fornecimento, o qual deve ocorrer no prazo máximo de cinco dias úteis contados da solicitação do contrato, com ressalva das situações de força maior.

2 — Quando os serviços de recolha de águas residuais urbanas e/ou de gestão de resíduos urbanos, sejam objeto de contrato conjunto com o serviço de abastecimento de água, o início de produção de efeitos, nos termos do n.º anterior, é válido para todos os serviços.

3 — A cessação do contrato de fornecimento de água ocorre por denúncia, nos termos do artigo 54.º, ou caducidade, nos termos do Artigo 55.º

4 — Os contratos de fornecimento de água referidos na alínea a) n.º 4 do artigo 50.º são celebrados com o construtor ou com o dono da obra a título precário e caducam com a verificação do termo do prazo, ou suas prorrogações, fixado no respetivo alvará de licença ou autorização.

5 — Os contratos de fornecimento de água referidos na alínea b) n.º 4 do artigo 50.º são celebrados com o representante do evento, devendo o mesmo apresentar um documento que o identifique tal responsabilidade, e caducam no final do prazo do evento, não podendo este ultrapassar os seis meses de duração.

Artigo 53.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 serviço de abastecimento de água, por motivo de desocupação temporária do imóvel.

2 — A suspensão do fornecimento prevista no n.º anterior depende do pagamento da respetiva tarifa, nos termos da alínea i) do n.º 3 do 60.º, e implica o acerto da faturação emitida até à data da suspensão tendo ainda por efeito a suspensão do contrato e da faturação e cobrança das tarifas mensais associadas à normal prestação do serviço a partir da data da suspensão.

3 — O serviço é retomado no prazo máximo de 5 dias contados da apresentação do pedido pelo utilizador nesse sentido, sendo a tarifa de reinício do fornecimento de água, prevista no tarifário em vigor, incluída na primeira fatura subsequente.

4 — Quando o utilizador disponha simultaneamente do serviço de abastecimento de água e dos serviços de saneamento de águas residuais e/ou de gestão de resíduos, o contrato de saneamento de águas residuais e/ou o contrato de gestão de resíduos suspendem-se quando seja solicitada a suspensão do serviço de abastecimento de água e são retomados na mesma data que este.

Artigo 54.º

Denúncia

1 — Os utilizadores podem denunciar a todo o tempo os contratos de fornecimento que tenham celebrado por motivo de desocupação do local de consumo, tendo que obrigatoriamente comunicar, no mesmo momento que solicita a denuncia, a leitura atual, de forma a se efetuar a última fatura do consumo.

2 — No requerimento do pedido de denuncia, o consumidor tem obrigatoriamente que facultar nova morada para o envio de nova fatura, caso se verifique divergência entre a leitura comunicada e a leitura efetuada pelos serviços aquando se concretizar o levantamento do contador.

3 — Nos 15 dias subsequentes à comunicação referenciada no n.º anterior, os utilizadores devem facultar o acesso ao contador instalado para leitura, produzindo a denúncia efeitos a partir dessa data.

4 — Não sendo possível a leitura mencionada no n.º anterior por motivo imputável ao utilizador, a denuncia não produz efeitos e o utilizador continua responsável pelos encargos entretanto decorrentes.

5 — A Entidade Gestora denuncia o contrato caso, na sequência da interrupção do serviço por mora no pagamento, o utilizador não proceda ao pagamento em dívida com vista ao restabelecimento do serviço no prazo de dois meses.

6 — Para efeitos do n.º anterior, a entidade gestora notifica o utilizador, por escrito, com a antecedência mínima de vinte dias relativamente à data a que a denúncia produza efeitos.

Artigo 55.º

Caducidade

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

2 — Os contratos temporários celebrados com base no artigo 50.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 — Os contratos caducam ainda por morte do titular, salvo nos casos de transmissão por via sucessória quando demonstrada a vivência em economia comum nos termos do artigo 58.º, ou, no caso de o titular ser uma pessoa coletiva, aquando da sua extinção.

4 — A caducidade tem como consequências o corte do abastecimento de água e a extinção das obrigações do proprietário do imóvel enquanto depositário do contador e/ou medidor de caudal.

Artigo 56.º

Caução

1 — A Entidade Gestora pode exigir a prestação de uma caução para garantia do pagamento do consumo de água nas seguintes situações:

a) No momento da celebração do contrato de fornecimento de água, desde que o utilizador não seja considerado como consumidor na aceção da alínea h) do artigo 6.º;

b) No momento do restabelecimento de fornecimento, na sequência de interrupção decorrente de mora no pagamento e, no caso de consumidores, desde que estes não optem pela transferência bancária como forma de pagamento dos serviços.

2 — A caução referida no n.º anterior é prestada por depósito em dinheiro, cheque ou transferência eletrónica ou através de garantia bancária ou seguro-caução, e o seu valor é calculado da seguinte forma:

a) Para os consumidores domésticos é igual a quatro vezes o encargo com o consumo médio mensal dos últimos 12 meses, nos termos fixados pelo Despacho n.º 4186/2000, publicado no Diário da República, 2.ª série, de 22 de fevereiro de 2000;

b) Para os consumidores não domésticos, é igual a quatro vezes o encargo com o consumo médio mensal dos últimos 12 meses. Na ausência de histórico de consumo, serão utilizados valores de referência atendendo ao tipo de atividade.

3 — Para as instituições de fins não lucrativos, desde que registadas nas suas próprias designações e sejam titulares da instalação, o valor da caução é calculado como se de uso doméstico se tratasse.

4 — O utilizador que preste caução tem direito ao respetivo recibo.

Artigo 57.º

Restituição da Caução

1 — Findo o contrato de fornecimento a caução prestada é restituída ao utilizador, nos termos da legislação vigente, deduzida dos montantes eventualmente em dívida.



2 — Sempre que o consumidor, que tenha prestado caução nos termos da alínea *b*) do n.º 1 do artigo anterior, opte posteriormente pela transferência bancária como forma de pagamento, tem direito à imediata restituição da caução prestada.

3 — 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 58.º

Transmissão da posição contratual

1 — O utilizador pode solicitar a transmissão da sua posição contratual 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, salvo nas situações de sucessão por morte.

3 — Caso se verifique a transmissão da posição contratual nos termos previstos no n.º 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.

CAPÍTULO V

Estrutura Tarifária e Faturação dos Serviços

SECÇÃO I

Estrutura Tarifária

Artigo 59.º

Incidência

1 — Estão sujeitos às tarifas relativas ao serviço de abastecimento de água todos os utilizadores finais que disponham de contrato, sendo as tarifas devidas a partir da data do início da respetiva vigência.

2 — Para efeitos da determinação das tarifas fixas e variáveis, os utilizadores são classificados como domésticos ou não domésticos.

Artigo 60.º

Estrutura tarifária

1 — Pela prestação do serviço de abastecimento de água são faturadas aos utilizadores:

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

b) A tarifa variável 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 escalões de consumo para os utilizadores domésticos, expressos em metros cúbicos de água por cada trinta dias;

c) O montante correspondente à repercussão do encargo suportado pela entidade gestora, relativa à taxa de recursos hídricos, nos termos do Decreto-Lei n.º 97/2008, de 11 de junho, e do Despacho n.º 484/2009, do Ministro do Ambiente, do Ordenamento do Território e do Desenvolvimento Regional, publicado na 2.ª série do *Diário da República* de 9 de janeiro.

2 — As tarifas previstas no n.º anterior, englobam a prestação dos seguintes serviços:

a) Fornecimento de água;

b) Celebração ou alteração de contrato de fornecimento de água;

c) Disponibilização e instalação de contador individual;

d) Disponibilização e instalação de contador totalizador por iniciativa da Entidade Gestora;



e) Leituras periódicas programadas e verificação periódica do contador;
f) Reparação ou substituição de contador, torneira de segurança ou de válvula de corte, salvo se por motivo imputável ao utilizador.

3 — Para além das tarifas do serviço de abastecimento de água referidas no n.º 1, são cobradas pela Entidade Gestora, por solicitação ou por incumprimento do utilizador final, tarifas como contrapartida dos seguintes serviços auxiliares:

- a) Execução de ramais de ligação nas situações previstas no artigo 63.º;
- b) Análise de projetos de instalações prediais e domiciliárias de abastecimento;
- c) Realização de vistorias aos sistemas prediais a pedido dos utilizadores;
- d) Leitura extraordinária de consumos de água;
- e) Ligação temporária ao sistema público, designadamente para abastecimento a estaleiros e obras e zonas de concentração populacional temporária;
- f) Informação sobre o sistema público de abastecimento em plantas de localização;
- g) Fornecimento de água em autotanques, salvo quando justificado por interrupções de fornecimento, designadamente em situações em que esteja em risco a saúde pública;
- h) Suspensão e reinício da ligação do serviço por incumprimento do utilizador;
- i) Suspensão e reinício da ligação do serviço a pedido do utilizador;
- j) Verificação extraordinária de contador a pedido do utilizador, salvo quando se comprove a respetiva avaria por motivo não imputável ao utilizador;
- k) Transferência do contador, quando solicitada pelo utilizador.

4 — Nos casos em que haja emissão do aviso de suspensão do serviço por incumprimento do utilizador e este proceda ao pagamento dos valores em dívida antes que a mesma ocorra, não há lugar à cobrança da tarifa prevista na alínea h) do n.º anterior.

5 — As faturas dos serviços auxiliares prestados constam na fatura mensal do mês seguinte, se o município não o pretender, terá que solicitar, no serviço de atendimento, faturação independente do correspondente serviço.

Artigo 61.º

Tarifa fixa

1 — Aos utilizadores finais domésticos cuja água fornecida seja medida através de um instrumento de medição com caudal permanente (Q3) igual ou inferior a 4 m³/hora, é aplicada uma tarifa de disponibilidade de valor único, expressa em euros por dia. Para situações transitórias, cujo contador não contenha referência ao “caudal permanente”, a mesma tarifa de disponibilidade é aplicada aos utilizadores que possuem contadores com diâmetro nominal igual ou inferior a 25 mm. (Q_3 ou $Q_n \leq 4$ m³/h).

2 — Aos utilizadores finais domésticos cujo contador possua caudal ou diâmetro superior ao referido no n.º anterior, aplica-se a tarifa fixa prevista para os utilizadores não-domésticos.

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 fixa cujo valor é determinado em função do calibre do contador diferencial que seria necessário para medir aqueles consumos.

4 — Não é devida tarifa fixa se não existirem dispositivos de utilização nas partes comuns associados aos contadores totalizadores.

5 — A tarifa de disponibilidade aplicável aos utilizadores não domésticos é 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)	Q3 (ou Qn)
15 20 25	Q3 ou Qn \leq 4 m ³ /h



DN (mm)	Q3 (ou Qn)
30 (32) 40 50	$6,3\text{m}^3/\text{h} \leq \text{Q3 ou Qn} \leq 16 \text{ m}^3/\text{h}$
65 80 100	$25\text{m}^3/\text{h} \leq \text{Q3 ou Qn} \leq 63 \text{ m}^3/\text{h}$
125 >125	$100\text{m}^3/\text{h} \leq \text{Q3 ou Qn} \leq 160 \text{ m}^3/\text{h}$

Artigo 62.º

Tarifa variável

1 — A tarifa variável do serviço aplicável aos utilizadores domésticos é calculada em função dos seguintes escalões de consumo, expressos em metros cúbicos de água por cada 30 dias:

- a) 1.º escalão: até 5, inclusive;
- b) 2.º escalão: superior a 5 e até 15, inclusive;
- c) 3.º escalão: superior a 15 e até 25, inclusive;
- d) 4.º escalão: superior a 25.

2 — O valor final da componente variável do serviço devida pelo utilizador é calculado pela soma das parcelas correspondentes a cada escalão.

3 — A tarifa variável aplicável aos contadores totalizadores é calculada em função da diferença entre o consumo nele registado e o somatório dos contadores que lhe estão indexados.

4 — A tarifa variável do serviço de abastecimento aplicável a utilizadores não domésticos corresponde ao 3.º escalão da tarifa variável do serviço aplicável aos utilizadores domésticos.

Artigo 63.º

Execução de ramais de ligação

1 — A tarifa de ramal é aplicada nos seguintes casos:

- a) Ramais de ligação até 20 metros são faturados, por um valor unitário, aos utilizadores em função do diâmetro da tubagem;
- b) Alteração de ramais de ligação por alteração das condições de prestação do serviço de abastecimento, a pedido do utilizador, são faturados por metro linear;
- c) Construção de segundo ramal para o mesmo utilizador são faturados por metro linear;
- d) Prolongamento de ramais de ligação superiores a 20 metros são faturados por metro linear.

2 — Para efeitos da alínea b) do n.º anterior, considera-se alteração de ramal, quando não seja intersectada a rede principal; caso contrário será considerado um ramal novo.

Artigo 64.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 variáveis de abastecimento previstas para os utilizadores não domésticos.



3 — No caso de utilizadores que disponham de um segundo contador, a tarifa de disponibilidade adicional a aplicar ao utilizador deverá corresponder a 50 % do valor da tarifa correspondente ao caudal permanente (Q3) dos contadores a que se refere o n.º anterior.

4 — O consumo do segundo contador não é elegível para o cômputo das tarifas de saneamento de águas residuais e resíduos urbanos, quando exista tal indexação.

5 — O presente artigo aplica-se a quem comprove simultaneamente:

- a) Que utiliza água que não gera águas residuais, tais como jardins;
- b) A separação das redes prediais, entre a água que gera águas residuais e a que não gera, através de um projeto ou de ensaios presenciados pelos serviços da entidade gestora.

Artigo 65.º

Água para combate a incêndios

1 — O fornecimento de água para instalações existentes no interior dos prédios destinadas exclusivamente ao serviço de proteção contra incêndios, a partir de um ramal de ligação de água, exclusivo ou não para o efeito, é comandado por uma válvula de seccionamento do ramal de ligação selada e localizada de acordo com as instruções da entidade gestora.

2 — Não são aplicadas tarifas fixas no que respeita ao serviço de fornecimento de água destinada ao combate direto a incêndios.

3 — O abastecimento de água destinada ao combate direto a incêndios deve ser objeto de medição, ou, não sendo possível, de estimativa, para efeitos de avaliação do balanço hídrico dos sistemas de abastecimento.

4 — A água medida nos contadores associados ao combate a incêndios é objeto de aplicação da tarifa variável aplicável aos utilizadores não domésticos, nas situações em que não exista a comunicação prevista no n.º 1 do artigo 41.º

Artigo 66.º

Tarifários para famílias numerosas

1 — O tarifário para famílias numerosas, é aplicável aos utilizadores domésticos cuja composição do agregado familiar ultrapasse quatro elementos.

2 — O tarifário para famílias numerosas consiste no alargamento dos escalões da tarifa variável em dois metros cúbicos por cada membro do agregado familiar que ultrapasse os quatro elementos.

3 — Para efeitos do n.º anterior, consideram-se membros do agregado familiar todos os residentes com domicílio fiscal na habitação servida.

Artigo 67.º

Tarifários Sociais

1 — São disponibilizados tarifários sociais aos utilizadores domésticos do serviço de gestão de abastecimento de água, que se encontrem em situação de carência económica, tomando por referência um dos seguintes critérios:

a) Serem beneficiários de, pelo menos, uma das seguintes prestações sociais:

- (i) Complemento solidário para idosos;
- (ii) Rendimento social de inserção;
- (iii) Subsídio social de desemprego;
- (iv) Abono de família;
- (v) Pensão social de invalidez;
- (vi) Pensão social de velhice.



b) Pertencerem a um agregado familiar que tenha um rendimento anual igual ou inferior a € 5 808, acrescido de 50 % por cada elemento do agregado familiar que não aufera qualquer rendimento, até ao máximo de 10, ainda que não beneficiem de qualquer prestação social;

c) Outros utilizadores que o município pretenda beneficiar através da aplicação de outros critérios de referência, mediante deliberação da assembleia municipal, desde que não sejam restritivos em relação aos contemplados nas alíneas anteriores.

2 — Para efeitos do disposto na alínea b) do n.º anterior, o apuramento do rendimento anual é feito nos termos do n.º 2 do artigo 3.º da Portaria n.º 311-D/2011, de 27 de dezembro, considerando-se agregado familiar o disposto no artigo 13.º do Código do Imposto Sobre o Rendimento das Pessoas Singulares.

3 — Os tarifários sociais para os utilizadores não-domésticos aplicam-se as seguintes entidades:

a) Pessoas coletivas de declarada utilidade pública, nomeadamente:

- (i) Organizações não governamentais sem fins lucrativos;
- (ii) IPSS.

b) Outras:

- (i) Autarquias locais;
- (ii) Empresas Municipais;
- (iii) Associações culturais, recreativas de interesse público, declarado pelo executivo.

4 — A tarifa social é divulgada, em linguagem clara acessível, no sítio eletrónico do município, nos tarifários publicados, nas faturas enviadas aos utilizadores, bem como noutros meios de divulgação utilizados pela entidade gestora.

5 — O tarifário social para utilizadores finais domésticos do serviço de gestão de abastecimento de água consiste:

- a) Na isenção da tarifa de disponibilidade;
- b) Na aplicação ao consumo total do utilizador da tarifa variável do 1.ª escalão até ao limite de 15 metros cúbicos;
- c) Na isenção total do custo para a execução do ramal.

6 — O tarifário social para utilizadores finais não domésticos do serviço de abastecimento de água consiste:

- a) Aplicação de uma redução em 25 % face aos valores das tarifas fixas e variáveis;
- b) Na isenção total do custo pela execução dos ramais.

7 — O financiamento dos tarifários sociais do serviço de gestão de abastecimento de água é suportado pelo orçamento Municipal.

Artigo 68.º

Acesso aos tarifários especiais

1 — São considerados tarifários especiais, os enunciados no Artigo 66.º e no Artigo 67.º, bem como os previstos no Plano de Desenvolvimento Sustentável e Solidário definido pelo município.

2 — O procedimento de atribuição de tarifa social aos consumidores domésticos é automático, seguindo o regime previsto no Decreto-Lei n.º 147/2017, de 5 de dezembro, após deliberação da Assembleia Municipal de adesão ao referido regime.

3 — Até à deliberação referida no n.º anterior, os consumidores domésticos que pretendam beneficiar do tarifário social devem requerer e entregar à entidade gestora os documentos comprovativos da situação que os torna elegíveis para beneficiar do mesmo.

4 — Só poderão beneficiar da aplicação dos restantes tarifários especiais os utilizadores que não tenham dívidas ao Município de Melgaço e que tenham como única origem de fornecimento de água a rede pública gerida pelo Município.

5 — Para beneficiar da aplicação dos restantes tarifários especiais os utilizadores devem requerer e entregar à entidade gestora os documentos comprovativos da situação que, nos termos dos artigos anteriores, os torna elegíveis para beneficiar do mesmo.

6 — Os utilizadores finais não domésticos que desejem beneficiar da aplicação do tarifário especial devem requerer e entregar uma cópia dos estatutos e documento comprovativo do respetivo estatuto.

7 — A aplicação dos tarifários especiais tem a duração de dois anos, findo o qual deve ser renovada a prova referida no n.º anterior, para o que a Entidade Gestora notifica o utilizador com a antecedência mínima de 30 dias.

Artigo 69.º

Aprovação, vigência e publicitação dos tarifários

1 — Os tarifários do serviço público de abastecimento de água são aprovados pela câmara municipal até ao termo do mês de novembro do ano civil anterior àquele a que respeite.

2 — O tarifário é publicitado no serviço de atendimento e nos sítios da Internet do município, nos restantes locais definidos na legislação aplicável.

3 — Os tarifários produzem efeitos a partir de 1 de janeiro de cada ano civil.

4 — A informação sobre a alteração dos tarifários acompanha a primeira fatura subsequente à sua aprovação e é publicitada no sítio da internet da entidade gestora antes da respetiva entrada em vigor.

SECÇÃO II

Faturação

Artigo 70.º

Periodicidade e requisitos da faturação

1 — A periodicidade das faturas é mensal, podendo as partes acordar expressamente numa periodicidade diferente, desde que o utilizador considere esta opção mais favorável e 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 artigo 47.º e no artigo 48.º, bem como as taxas legalmente exigíveis.

3 — 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;

b) Dados de faturação, como sejam, o nome da pessoa singular ou designação da pessoa coletiva e respetivo endereço postal ou eletrónico fornecidos pelo titular do contrato;

c) Identificação do titular do contrato (nome da pessoa singular ou coletiva e respetivo n.º 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) Informação sobre tarifários especiais disponibilizados pela entidade gestora;
- o) Outros contatos e horários de funcionamento dos serviços de apoio a utilizadores;

4 — Na fatura, no mínimo, também constará a seguinte informação específica:

- a) Caudal permanente do contador de água instalado;
- b) Método de avaliação do volume de água consumido e objeto de faturação (medição ou estimativa);
- c) Duas últimas leituras efetuadas pela entidade gestora e consumo médio respetivo;
- d) Duas últimas leituras válidas, que poderão não ser coincidentes com as leituras referidas na alínea anterior, no caso de ter havido leituras comunicadas pelo utilizador;
- e) Valor unitário da tarifa de disponibilidade e valor resultante da sua aplicação ao período objeto de faturação;
- f) Valor unitário da tarifa variável e valor resultante da sua aplicação ao período objeto de faturação;
- g) Volume de água consumido, repartido por escalões de consumo, quando aplicável;
- h) Discriminação de eventuais acertos face a valores já faturados;
- i) Valor correspondente à repercussão da taxa de recursos hídricos;
- j) Valor de eventuais tarifas devidas por serviços auxiliares;
- k) Taxa legal do IVA e valor do IVA;
- l) Informação, em caixa autónoma, relativa ao custo médio unitário dos serviços prestados pela entidade gestora do serviço em alta, se aplicável;
- m) Período para a comunicação de leituras pelo utilizador, no mínimo de dois a quatro dias, e meios disponíveis para essa comunicação;
- n) Indicação dos meios disponíveis para aceder a informação relativa à qualidade da água.

Artigo 71.º

Prazo, forma e local de pagamento

1 — O pagamento da fatura relativa ao serviço de abastecimento de água emitida pela Entidade Gestora deve ser efetuado no prazo, na forma e nos locais nela indicados.

2 — Sem prejuízo do disposto na Lei dos Serviços Públicos Essenciais quanto à antecedência de envio das faturas, o prazo para pagamento da fatura não pode ser inferior a 20 dias a contar da data da sua emissão.

3 — O utilizador tem direito à quitação parcial quando pretenda efetuar o pagamento parcial da fatura e desde que estejam em causa serviços funcionalmente dissociáveis, tais como o serviço de gestão de resíduos urbanos face ao serviço de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais.

4 — Não é admissível o pagamento parcial das faturas quando estejam em causa as tarifas fixas e variáveis associadas ao serviço público de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais e dos valores referentes à respetiva taxa de recursos hídricos, que sejam incluídas na mesma fatura.

5 — O disposto nos n.ºs 3 e 4 não se aplica aos acordos de pagamento fracionado estabelecido entre as partes.

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

7 — 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.

8 — O atraso no pagamento da fatura superior a 15 dias, para além da data limite de pagamento, confere à Entidade Gestora o direito de proceder à suspensão do serviço do fornecimento de água desde que o utilizador seja notificado com uma antecedência mínima de 20 dias úteis relativamente à data em que venha a ocorrer.

9 — Não pode haver suspensão do serviço de abastecimento de água, nos termos do número anterior, em consequência da falta de pagamento de um serviço funcionalmente dissociável do abastecimento de água, quando haja direito à quitação parcial nos termos do n.º 3. O aviso prévio de suspensão do serviço é enviado por correio registado ou outro meio equivalente.

Artigo 72.º

Prescrição e caducidade

1 — O direito ao recebimento do preço pelo serviço prestado prescreve no prazo de seis meses após a sua prestação.

2 — Se, por qualquer motivo, incluindo o erro da entidade gestora, tiver sido paga importância inferior à que corresponde ao consumo efetuado, o direito do prestador ao recebimento da diferença caduca dentro de seis meses após aquele pagamento.

3 — A celebração de acordo de pagamento de dívidas vencidas interrompe a prescrição e impede a contagem da caducidade, nos termos gerais do direito civil.

4 — O prazo de caducidade das dívidas relativas aos consumos reais suspende-se se a entidade gestora não puder realizar a leitura do contador por motivos imputáveis ao utilizador, a partir da data marcada para a terceira deslocação para leitura constante da notificação a que se refere o artigo 47.º

Artigo 73.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 centimos de euro, em respeito pelas exigências da legislação em vigor.

Artigo 74.º

Acertos de faturação

1 — Os acertos de faturação do serviço de gestão de abastecimento de água são efetuados:

- a) Quando se confirme, através de controlo metrológico, uma anomalia no equipamento de medição de água;
- 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 n.º 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 — A correção das situações previstas na alínea a) do n.º 1 do presente artigo deve ter por base a percentagem de erro apurada na verificação periódica ou extraordinária do contador e afeta apenas os meses em que os consumos se afastem mais de 25 % do valor médio relativo:

- a) Ao período de seis meses anteriores à substituição do contador;
- b) Ao período de funcionamento, se este for inferior a seis meses.

5 — No caso de comprovada paragem do contador, a faturação é corrigida com base no consumo médio apurado entre as duas leituras subsequentes à substituição do contador.

6 — No caso de a paragem do contador ser detetada no momento da rescisão do contrato, a correção da faturação é feita com base no previsto no artigo 48.º

7 — 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.

8 — O ajustamento previsto no n.º anterior aplica-se à tarifa variável e é feito multiplicando o n.º de dias objeto de faturação pelo volume diário atribuível a cada escalão de consumo, obtido dividindo volume máximo imputável a cada escalão pelos 30 dias para os quais estes limites estão definidos.

9 — 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 ao consumo médio apurado nos termos do artigo 48.º aplicam-se as tarifas dos respetivos escalões tarifários e ao volume remanescente, que se presume imputável à rotura, a tarifa do 2.º escalão que permite a recuperação de custos.

10 — 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.

11 — 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.

12 — Se a compensação prevista no n.º anterior for insuficiente para pagar o crédito a favor do utilizador, este pode receber esse valor autonomamente no prazo de 15 dias, procedendo a entidade gestora à respetiva compensação nos períodos de faturação subsequentes, caso essa opção não seja utilizada.

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

14 — 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.

15 — A obrigação de fracionamento do pagamento prevista no n.º anterior não prejudica o direito de opção do utilizador pelo pagamento integral do valor em dívida.

Artigo 75.º

Fracionamento de faturas

1 — O serviço de abastecimento de água público poderá ser efetuado em prestações mensais e iguais, mediante requerimento a dirigir, no prazo de 20 dias seguidos, a contar da notificação da fatura, ao Presidente da Câmara.

2 — As faturas poderão ser fracionadas até 12 prestações, não podendo o valor de cada prestação ser inferior a 30,00 €.

3 — O valor por prestação pode ser diminuído por deliberação do executivo municipal, quando demonstrada a impossibilidade económica do sujeito passivo para suportar aquelas prestações.

4 — A situação económica para efeitos do n.º anterior é comprovada da mesma forma que o previsto para atribuição de tarifa social.

5 — A importância compreende a cobrança de juros de mora.

6 — Não serão autorizados fracionamentos de faturas que se encontrem em débito, caso as mesmas já tenham um plano de pagamentos em vigor.

7 — Sempre que não seja respeitada a periodicidade prevista no artigo 70.º e a fatura emitida inclua um período igual ou superior ao dobro daquele que seria devido, é facultado ao utilizador o pagamento fracionado do respetivo valor, sem prejuízo do regime aplicável em sede de prescrição e caducidade.

8 — O número de prestações previstas no n.º anterior é obtido pela divisão do período de faturação por 30 dias e às mesmas não acrescem juros legais ou convencionais.

9 — O consumidor ainda tem direito a fracionamento das suas faturas nos termos do n.º 14 do artigo anterior.

CAPÍTULO VI

Penalidades

Artigo 76.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 dos sistemas prediais aos sistemas públicos, nos termos do disposto no artigo 16.º;
- b) Execução de ligações aos sistemas públicos ou alterações das existentes sem a prévia autorização da Entidade Gestora;
- c) O uso indevido ou dano a qualquer obra ou equipamento dos sistemas públicos.

2 — Constitui ainda contraordenação punível com coima de € 1 000 a € 3 000, no caso de pessoas singulares, e de € 1 000 a € 44 000 no caso de pessoas coletivas:

- a) A interligação de redes ou depósitos com origem em captações próprias a redes públicas de distribuição de água;
- b) A constatação de consumos zero ou aproximadamente zero, após prova que a habitação está a ser utilizada, tais como, através da verificação da utilização da rede de saneamento e/ou da utilização do serviço de recolha de resíduos, ou outra;
- c) A violação dos selos do contador/installação.

3 — Constitui contraordenação, punível com coima de € 150 a € 1 500, no caso de pessoas singulares, e de € 500 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) A alteração da instalação da caixa do contador;
- c) O impedimento à fiscalização do cumprimento deste Regulamento e de outras normas vigentes que regulem o fornecimento de água por funcionários, devidamente identificados, da Entidade Gestora.



Artigo 77.º

Negligência

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

Artigo 78.º

Processamento das contraordenações e aplicação das coimas

1 — A fiscalização, a instauração e a instrução dos processos de contraordenação, assim como a aplicação das respetivas coimas competem à Entidade Gestora.

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.

Artigo 79.º

Produto das coimas

O produto das coimas aplicadas reverte integralmente para a Entidade Gestora.

CAPÍTULO VII

Reclamações

Artigo 80.º

Direito de reclamar

1 — Aos utilizadores assiste o direito de reclamar, por qualquer meio, perante a Entidade Gestora, contra qualquer ato ou omissão desta ou dos respetivos serviços ou agentes, que tenham lesado os seus direitos ou interesses legítimos legalmente protegidos.

2 — As entidades gestoras estão obrigadas a dispor do livro de reclamações em todos os serviços de atendimento ao público bem como a disponibilizar na página de entrada do respetivo sítio de Internet, de forma visível e destacada, o acesso à Plataforma Digital, onde o utilizador pode apresentar reclamações em formato eletrónico, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro

3 — Para além do livro de reclamações, previsto no n.º anterior, as entidades gestoras devem garantir a existência de mecanismos apropriados para a apresentação de reclamações relativamente às condições da prestação do serviço que não impliquem a deslocação às instalações da entidade gestora.

4 — A reclamação é apreciada pela Entidade Gestora no prazo máximo de 22 dias úteis, a todos os utilizadores que apresentem reclamações escritas, salvo no que respeita às reclamações previstas no n.º 2 para as quais o prazo de resposta é de 15 dias úteis.

5 — A reclamação não tem efeito suspensivo, exceto na situação prevista no n.º 6 do artigo 71.º do presente Regulamento.

6 — As reclamações sobre faturação deverão ser efetuadas até ao prazo limite de pagamento.



Artigo 81.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 ou suspeita de fraude.

2 — Para efeitos previstos no n.º 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.

Artigo 82.º

Resolução alternativa de litígios

1 — Os litígios de consumo no âmbito dos presentes serviços estão sujeitos a arbitragem necessária quando, por opção expressa dos utentes que sejam pessoas singulares, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados.

2 — Para efeitos do disposto no n.º anterior, os utilizadores podem submeter a questão objeto de litígio ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo territorialmente competente.

3 — Os utilizadores podem, ainda, recorrer aos serviços de conciliação e mediação das entidades de resolução alternativa de litígios.

4 — Quando as partes, em caso de litígio resultante dos presentes serviços, optem por recorrer a mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos, suspendem-se, no seu 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 redação em vigor.

CAPÍTULO VIII

Disposições Finais e Transitórias

Artigo 83.º

Integração de lacunas

Em tudo o que não se encontre especialmente previsto neste Regulamento é aplicável o disposto na legislação em vigor.

Artigo 84.º

Entrada em vigor

O presente Regulamento entra em vigor no dia 01 de janeiro de 2024.

Artigo 85.º

Revogação

Após a entrada em vigor deste Regulamento fica automaticamente revogado o Regulamento de Serviço de Abastecimento Público de Água anteriormente aprovado.