

PROJETO DE REGULAMENTO
DE RELAÇÕES COMERCIAIS DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E
RESÍDUOS

29 de dezembro de 2016

Versão para consulta pública

ÍNDICE

Capítulo I Princípios e disposições gerais.....	10
Artigo 1.º Objeto.....	10
Artigo 2.º Âmbito subjetivo de aplicação	10
Artigo 3.º Definições e siglas.....	11
Artigo 4.º Princípios gerais de relacionamento comercial	20
Artigo 5.º Instrumentos legais e jurídicos que regulam a relação entre entidades gestoras e entre as entidades gestoras e os utilizadores finais.....	21
Artigo 6.º Ónus da prova.....	21
Capítulo II Sujeitos intervenientes no relacionamento comercial.....	22
Artigo 7.º Entidade titular e entidade gestora dos serviços	22
Artigo 8.º Entidade gestora do serviço em alta e entidade gestora do serviço em baixa	22
Artigo 9.º Utilizadores dos serviços	23
Artigo 10.º Entidade reguladora	23
Capítulo III Relacionamento comercial das entidades gestoras em alta com as entidades gestoras em baixa.....	24
Secção I Direitos e Deveres	24
Artigo 11.º Deveres das entidades gestoras de serviços em alta para com as entidades gestoras dos serviços em baixa.....	24
Artigo 12.º Deveres dos utilizadores municipais	26
Artigo 13.º Direito à informação	28
Secção II Condições de acesso e prestação dos serviços de águas e resíduos	29
Artigo 14.º Ligação técnica dos serviços de águas	29
Artigo 15.º Qualidade da água.....	29
Artigo 16.º Características dos efluentes	30
Artigo 17.º Análises e fiscalização	30
Artigo 18.º Regras de receção/utilização de infraestruturas de gestão de resíduos	30

Artigo 19.º Horário de funcionamento das infraestruturas de receção resíduos urbanos, lamas e águas residuais recolhidas por meios móveis	31
Artigo 20.º Articulação técnica	31
Artigo 21.º Interrupção dos serviços de águas e resíduos	31
Secção III Contratação	33
Artigo 22.º Contrato com os utilizadores municipais	33
Artigo 23.º Vigência dos contratos de fornecimento de água, de recolha de águas residuais urbanas ou de recolha de resíduos urbanos	34
Artigo 24.º Prestação e restituição da caução	34
Artigo 25.º Transmissão da posição contratual	35
Artigo 26.º Denúncia	35
Secção IV Estrutura tarifária	36
Artigo 27.º Tarifas a aplicar pela prestação dos serviços	36
Artigo 28.º Aprovação das tarifas	36
Secção V Medição	37
Artigo 29.º Medição dos serviços de águas	37
Artigo 30.º Instrumentos de medição de águas	38
Artigo 31.º Medição do serviço de gestão de resíduos urbanos	39
Artigo 32.º Instrumentos de medição de resíduos urbanos	39
Secção VI Faturação e pagamento	40
Artigo 33.º Faturação	40
Artigo 34.º Conteúdo da fatura	40
Artigo 35.º Acertos de faturação	42
Capítulo IV Relacionamento comercial com os utilizadores finais	43
Secção I Direitos e deveres	43
Artigo 36.º Deveres das entidades gestoras	43
Artigo 37.º Deveres dos utilizadores	45
Artigo 38.º Direito à prestação do serviço	47

Artigo 39.º Serviços auxiliares.....	49
Artigo 40.º Direito à informação	50
Artigo 41.º Atendimento ao público	51
Secção II Condições de acesso e prestação dos serviços de águas	52
Artigo 42.º Obrigação de ligação ao sistema público de abastecimento de água e/ou ao sistema público de drenagem de águas residuais	52
Artigo 43.º Dispensa de ligação aos sistemas públicos	53
Artigo 44.º Responsabilidade pela execução, conservação, renovação e substituição de ramais de ligação e respetivos custos	53
Artigo 45.º Responsabilidade pelas redes prediais de águas.....	55
Artigo 46.º Instalação de reservatórios no sistema de distribuição predial	56
Artigo 47.º Inspeção aos sistemas prediais no âmbito de reclamações de utilizadores, perigos de contaminação ou poluição ou suspeita de fraude.....	56
Artigo 48.º Pressão do serviço de fornecimento de água e procedimentos em caso de diminuição	57
Artigo 49.º Redes de incêndios particulares	57
Artigo 50.º Lançamentos e acessos interditos.....	58
Artigo 51.º Descargas de águas residuais industriais	59
Artigo 52.º Manutenção, recolha, transporte e destino final de lamas de fossas sépticas individuais.....	59
Artigo 53.º Prioridades de fornecimento	60
Artigo 54.º Interrupção do serviço de abastecimento de água por razões de exploração	60
Artigo 55.º Interrupção do serviço de abastecimento de água por facto imputável ao utilizador	61
Artigo 56.º Restabelecimento do fornecimento.....	63
Artigo 57.º Interrupção ou restrição na recolha de águas residuais urbanas por razões de exploração	63
Artigo 58.º Interrupção da recolha de águas residuais urbanas por facto imputável ao utilizador	64
Artigo 59.º Restabelecimento da recolha	66
Artigo 60.º Exclusão da responsabilidade da entidade gestora.....	66
Secção III Condições de acesso e prestação do serviço de gestão de resíduos urbanos	67

Artigo 61.º Dimensionamento do equipamento de deposição	67
Artigo 62.º Localização e colocação de equipamento de deposição.....	67
Artigo 63.º Acondicionamento dos resíduos urbanos.....	68
Artigo 64.º Deposição dos resíduos urbanos.....	68
Artigo 65.º Regras de deposição de resíduos urbanos.....	69
Artigo 66.º Recolha dos resíduos urbanos	70
Artigo 67.º Recolha porta a porta.....	70
Artigo 68.º Recolhas dedicadas de resíduos urbanos	70
Artigo 69.º Horário de deposição	71
Artigo 70.º Interrupção ou restrição do serviço de gestão de resíduos urbanos	71
Secção IV Contratação dos serviços de águas e resíduos urbanos	71
Artigo 71.º Legitimidade para a contratação dos serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas ou de gestão de resíduos urbanos.....	71
Artigo 72.º Contratos de fornecimento de água, de recolha de águas residuais urbanas ou de recolha de resíduos urbanos	73
Artigo 73.º Contratos especiais	74
Artigo 74.º Domicílio convencionado.....	75
Artigo 75.º Vigência dos contratos de fornecimento de água, de recolha de águas residuais urbanas ou de recolha de resíduos urbanos	76
Artigo 76.º Suspensão e reinício do contrato de fornecimento e/ou de recolha.....	76
Artigo 77.º Prestação de caução	77
Artigo 78.º Restituição da caução.....	78
Artigo 79.º Transmissão da posição contratual	78
Artigo 80.º Denúncia dos contratos de fornecimento de água, de recolha de águas residuais urbanas ou de recolha de resíduos urbanos	79
Artigo 81.º Caducidade	79
Secção V Estrutura tarifária	80
Artigo 82.º Tarifas a aplicar pela prestação dos serviços	80

Artigo 83.º Utilizadores com carência económica.....	81
Artigo 84.º Aprovação das tarifas	81
Secção VI Medição e leitura	82
Artigo 85.º Medição do consumo de água por contadores	82
Artigo 86.º Contadores para usos de água que não originem águas residuais urbanas	82
Artigo 87.º Tipo de contadores.....	83
Artigo 88.º Responsabilidade pelo contador	84
Artigo 89.º Verificação metrológica e substituição de contadores	84
Artigo 90.º Medição de águas residuais por medidores de caudal	86
Artigo 91.º Localização e tipo de medidores de caudal	86
Artigo 92.º Manutenção e verificação de medidores de caudal.....	87
Artigo 93.º Periodicidade das leituras e acesso aos instrumentos de medição	87
Artigo 94.º Estimativa de consumo de água	88
Artigo 95.º Estimativa do volume de águas residuais urbanas recolhidas	89
Artigo 96.º Avaliação do volume de águas residuais urbanas quando não exista medidor de caudal	90
Artigo 97.º Medição do serviço de gestão de resíduos urbanos	91
Secção VII Faturação e pagamento.....	92
Artigo 98.º Faturação	92
Artigo 99.º Conteúdo da fatura	93
Artigo 100.º Acertos de faturação.....	97
Artigo 101.º Modalidades de pagamento	99
Artigo 102.º Prazo de pagamento	99
Artigo 103.º Quitação parcial.....	99
Artigo 104.º Mora.....	100
Artigo 105.º Interrupção do fornecimento ou da recolha por falta de pagamento	100
Artigo 106.º Faturação durante a interrupção do fornecimento ou da recolha	101
Artigo 107.º Exigência e utilização de caução por mora no pagamento.....	101

Artigo 108.º Cobrança coerciva	102
Artigo 109.º Prescrição e caducidade	102
Capítulo V Resolução de conflitos.....	102
Artigo 110.º Reclamações	102
Artigo 111.º Resolução de litígios e arbitragem necessária	104
Artigo 112.º Julgados de paz.....	104
Capítulo VII DISPOSIÇÕES FINAIS	104
Artigo 113.º Fiscalização do regulamento	104
Artigo 114.º Regime sancionatório.....	105
Artigo 115.º Norma remissiva.....	105
Artigo 116.º Aplicação no tempo	105
Artigo 117.º Entrada em vigor	106

PROJECTO DE REGULAMENTO DE RELAÇÕES COMERCIAIS DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS

Nota justificativa

A ERSAR tem por missão, no quadro dos respetivos Estatutos, aprovados pela Lei n.º 10/2014, de 6 de março, a regulação e a supervisão dos setores dos serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos, abreviadamente designados por serviços de águas e resíduos, incluindo o exercício de funções de autoridade competente para a coordenação e a fiscalização do regime da qualidade da água para consumo humano.

A atividade da ERSAR visa promover o aumento da eficiência e eficácia da prestação dos serviços de águas, saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos, bem como a sustentabilidade económica e financeira dos serviços, garantindo ao mesmo tempo a proteção dos direitos e interesses dos utilizadores desses mesmos serviços.

Quanto ao primeiro objetivo, a atividade da ERSAR passa, no essencial, por garantir a verificação de condições de igualdade e transparência no acesso e no exercício da atividade de serviços de águas e resíduos nos diferentes modelos de gestão e nas respetivas relações contratuais, mas também por assegurar a existência de condições que permitam a obtenção de equilíbrio económico e financeiro por parte das atividades dos setores regulados exercidos em regime de serviço público.

Em termos de proteção dos direitos dos utilizadores dos serviços, a atividade da ERSAR visa sobretudo garantir e controlar a qualidade dos serviços públicos prestados, assegurar a tendencial uniformidade de procedimentos e a efetividade do direito público à informação sobre o sector e sobre cada uma das entidades gestoras e assegurar a supervisão e o controlo dos preços praticados, que se revela essencial por se estar perante situações de monopólio natural ou legal. Em matéria de abastecimento de água, a ERSAR desempenha ainda uma função de controlo da qualidade da água para consumo humano.

As atribuições e competências da ERSAR encontram-se definidas nos respetivos Estatutos e desenvolvidas no quadro dos regimes jurídicos dos serviços multimunicipais e municipais,

consagrados nos Decretos-Leis n.ºs 92/2013, de 11 de julho, 96/2014, de 25 de junho, 294/94, de 16 de novembro, 319/94, de 24 de dezembro, e 162/96, de 4 de setembro, bem como nos Decretos-Lei n.ºs 90/2009, de 9 de abril, e 194/2009, de 20 de agosto, e ainda no regime da qualidade da água destinada ao consumo humano constante do Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de agosto, e do Decreto-Lei n.º 23/2016, de 3 de junho.

De acordo com o estatuído na alínea c) do artigo 11.º dos Estatutos da ERSAR, compete à ERSAR a elaboração e a aprovação de um regulamento com eficácia externa que proceda à definição de regras de relacionamento entre as entidades gestoras em alta e em baixa e entre estas últimas e os respetivos utilizadores, nomeadamente no que respeita às condições de acesso e contratação do serviço, medição, faturação, pagamento e cobrança e prestação de informação e resolução de litígios, regulamentando os respetivos regimes jurídicos e a proteção dos utilizadores de serviços públicos essenciais. Com vista a garantir a clareza, a segurança e a uniformidade de procedimentos no âmbito das relações comerciais, procedeu-se à elaboração do presente regulamento, em cumprimento das competências estabelecidas no quadro legal acima descrito.

Foi realizada, em cumprimento do exigido no artigo 99.º do CPA, uma ponderação dos custos e benefícios das medidas projetadas. O modelo de análise adotado é essencialmente qualitativo, tendo em conta a inexistência de um quadro regulamentar anterior que pudesse servir de termo comparativo.

Parte significativa das vantagens deste regulamento consiste em permitir concretizar e desenvolver o que se encontra previsto em vários diplomas legais, designadamente os regimes jurídicos dos serviços de titularidade estatal e municipal, mas também diplomas da área da proteção do consumidor, concentrando num único instrumento informação mais pormenorizada acerca dos direitos e obrigações dos sujeitos, sejam eles entidades gestoras ou utilizadores, acrescentando novas soluções para um conjunto de situações que, até à data, não tinham resposta direta na lei. Tendo por base a experiência adquirida pela ERSAR no âmbito da sua atividade regulatória, particularmente no acompanhamento da atividade das entidades gestoras e das reclamações apresentadas pelos utilizadores dos serviços de águas e resíduos, procurou-se assegurar um justo equilíbrio entre os legítimos direitos e interesses de ambas as partes.

Assim, considera-se que eventuais custos que possam resultar da necessidade de algumas entidades gestoras alterarem procedimentos de relacionamento comercial, com vista ao cumprimento do presente regulamento, são superadas pelo benefício associado à maior clareza, equidade e uniformidade de procedimentos no âmbito das relações comerciais.

Nestes termos, ao abrigo das disposições conjugadas do artigo 11.º, artigo 12.º e alínea b), do n.º 1 do artigo 24.º dos Estatutos da ERSAR, aprovados pela Lei n.º 10/2014, de 6 de março, o Conselho de Administração da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos deliberou, em reunião de 29 de dezembro de 2016, aprovar o seguinte projeto de regulamento de relações comerciais dos serviços de águas e resíduos e submeter o mesmo a audição do Conselho Consultivo e a consulta pública.

CAPÍTULO I

PRINCÍPIOS E DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º

Objeto

O presente regulamento estabelece as disposições aplicáveis às relações comerciais que se estabelecem no âmbito da prestação dos serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos.

Artigo 2.º

Âmbito subjetivo de aplicação

O presente regulamento aplica-se a todos os intervenientes nas relações comerciais por si abrangidas, designadamente, a todas as entidades responsáveis pela prestação de serviços de abastecimento de água, de saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos, independentemente do respetivo título e modelo de gestão, que se encontram sujeitas à atuação

da ERSAR, nos termos previstos no artigo 4.º dos respetivos Estatutos, aprovados pela Lei n.º 10/2014, de 6 de março, assim como aos utilizadores daqueles serviços.

Artigo 3.º

Definições e siglas

1. No presente regulamento são utilizadas as seguintes siglas:

- a) *ERSAR – Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos;*
- b) *IVA – Imposto sobre o Valor Acrescentado;*
- c) *LER – Lista Europeia de Resíduos;*
- d) *OAU – Óleos Alimentares Usados;*
- e) *REEE – Resíduos de Equipamentos Elétricos e Eletrónicos;*
- f) *RT – Regulamentos Tarifários aprovados pela ERSAR.*

2. Para efeitos do presente regulamento entende-se por:

- a) «Acessórios»: as peças ou elementos que efetuam as transições nas tubagens, como curvas, reduções, uniões, etc.;
- b) «Água para 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; ou
 - ii) Toda a água utilizada numa empresa da indústria alimentar para fabrico, transformação, conservação ou comercialização de produtos ou substâncias destinados 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) «Águas pluviais»: as águas resultantes do escoamento de precipitação atmosférica, originadas quer em áreas urbanas quer em áreas industriais, considerando-se equiparadas a águas pluviais as provenientes de regas de jardim e espaços verdes, de lavagem de arruamentos, passeios, pátios e parques de estacionamento, normalmente recolhidas por sarjetas, sumidouros e ralos;
- d) «Águas residuais domésticas»: as águas residuais de instalações residenciais e serviços, essencialmente provenientes do metabolismo humano e de atividades domésticas;
- e) «Águas residuais industriais»: as que sejam suscetíveis de descarga em coletores municipais e que resultem especificamente das atividades industriais abrangidas pelo Sistema da Indústria Responsável, ou do exercício de qualquer atividade da Classificação das Atividades Económicas Portuguesas por Ramos de Atividade (CAE);
- f) «Águas residuais urbanas»: as águas residuais domésticas ou águas resultantes da mistura destas com águas residuais industriais e/ou com águas pluviais;
- g) «Áreas predominantemente rurais»: freguesia do território nacional classificada de acordo com a tipologia de áreas urbanas, para fins estatísticos, definida pelo Instituto Nacional de Estatística;
- h) «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;
- i) «Câmara de ramal de ligação»: o dispositivo através do qual se estabelece a ligação entre o sistema predial e o respetivo ramal, devendo localizar-se junto ao limite da propriedade e em zonas de fácil acesso e cabendo a responsabilidade pela respetiva manutenção à entidade gestora, quando localizada na via pública, ou aos utilizadores, nas situações em que a câmara de ramal ainda se situa no interior da propriedade privada;
- j) «Canalização»: a tubagem, destinada a assegurar a condução das águas para o abastecimento público;
- k) «Casos fortuitos ou de força maior»: todo e qualquer acontecimento imprevisível ou inevitável, exterior à vontade da atividade 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;
- l) «Caudal»: o volume, expresso em m³, de águas residuais numa dada secção num determinado período de tempo;
- m) «Classe metrológica»: define os intervalos de caudal onde determinado contador deve funcionar em condições normais de utilização, isto é, em regime permanente e em regime intermitente, sem exceder os erros máximos legalmente admissíveis;
- n) «Código LER», o código que identifica os diferentes tipos de resíduos incluídos na Lista Europeia de Resíduos, de ora em diante LER;
- o) «Coletor»: tubagem, em geral enterrada, destinada a assegurar a condução das águas residuais domésticas, industriais e/ou pluviais;
- p) «Consumidor»: utilizador do serviço a quem a água é fornecida para uso não profissional;

- q) «Contador»: instrumento concebido para medir, totalizar e indicar o volume, nas condições da medição, da água que passa através do transdutor de medição;
- r) «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;
- s) «Deposição»: acondicionamento dos resíduos urbanos nos locais ou equipamentos previamente determinados pela entidade gestora, a fim de serem recolhidos;
- t) «Deposição indiferenciada»: deposição de resíduos urbanos sem prévia seleção;
- u) «Deposição seletiva»: deposição efetuada de forma a manter o fluxo de resíduos separado por tipo e natureza (como resíduos de papel e cartão, vidro de embalagem, plástico de embalagem, resíduos urbanos biodegradáveis, REEE, RCD, resíduos volumosos, verdes, pilhas), com vista a tratamento específico;
- v) «Diâmetro Nominal»: designação numérica do diâmetro de um componente que corresponde ao número inteiro que se aproxima da dimensão real em milímetros;
- w) «Eliminação»: qualquer operação que não seja de valorização, nomeadamente as previstas no anexo I do Decreto-Lei n.º 178/2006, de 5 de setembro, na sua redação atual, ainda que se verifique como consequência secundária a recuperação de substâncias ou de energia;
- x) «Entidade gestora»: entidade que é responsável pela prestação, total ou parcial, do serviço de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e/ou de gestão de resíduos urbanos;
- y) «Entidade titular»: entidade que, nos termos da lei, tem por atribuição assegurar a provisão do serviço de abastecimento público de água, saneamento de águas residuais urbanas e/ou gestão de resíduos urbanos;
- z) «Ecocentro»: local de receção de resíduos dotado de equipamentos de grande capacidade para a deposição seletiva de resíduos urbanos passíveis de valorização, tais como de

papel/cartão, de plástico, de vidro, de metal ou de madeira, aparas de jardim e objetos volumosos fora de uso, bem como de pequenas quantidades de resíduos urbanos perigosos;

- aa) «Estação de transferência»: instalação onde o resíduo é descarregado com o objetivo de o preparar para ser transportado para outro local de tratamento, valorização ou eliminação;
- bb) «Fossa séptica»: tanque de decantação destinado a criar condições adequadas à decantação de sólidos suspensos, à deposição de lamas e ao desenvolvimento de condições anaeróbicas para a decomposição de matéria orgânica;
- cc) «Gestão de resíduos urbanos»: a recolha, o transporte, a valorização e a eliminação de resíduos urbanos cuja produção diária, por produtor, não exceda os 1100 litros;
- dd) «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;
- ee) «Ligação técnica entre sistemas»: conjunto de infraestruturas que se destinam à entrega da água para abastecimento, fornecida pelo serviço em alta, no ponto de entrega e/ou para entrega das águas residuais, do serviço em baixa ao serviço em alta, no ponto de recolha, compreendendo, em princípio, um ramal de ligação e uma câmara de inspeção;
- ff) «Local de consumo»: imóvel que é ou pode ser abastecido, nos termos do contrato de abastecimento, do Regulamento e da legislação em vigor;
- gg) «Óleo alimentar usado ou OAU»: o óleo alimentar que constitui um resíduo;
- hh) «Ponto de entrega»: ponto de fronteira entre o serviço em alta e o serviço em baixa, que corresponde ao local físico onde é feita a entrega de água para consumo humano;

- ii) «Ponto de recolha»: ponto de fronteira entre o serviço em alta e o serviço em baixa, que corresponde ao local físico onde é feita a recolha de águas residuais urbanas;
- jj) «Pré-tratamento das águas residuais industriais»: processo, a cargo do utilizador, destinado à redução da carga poluente, à redução ou eliminação de certos poluentes específicos, ou à regularização de caudais, de forma a tornar essas águas residuais aptas a ser rejeitadas no sistema público de drenagem de águas residuais;
- kk) «Pressão de serviço»: pressão disponível nas redes de água, em condições normais de funcionamento;
- ll) «Ramal de ligação de água»: troço de canalização destinado ao serviço de abastecimento de um prédio, compreendido entre o limite da propriedade do mesmo e a conduta da rede pública em que estiver inserido;
- mm) «Ramal de ligação de águas residuais»: troço de canalização que tem por finalidade assegurar a recolha e condução das águas residuais domésticas e industriais desde o limite da propriedade até ao coletor da rede de drenagem;
- nn) «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;
- oo) «Rede predial»: o sistema de distribuição predial e/ou o sistema de drenagem predial;
- pp) «Rede pública»: o sistema público de abastecimento de água e/ou o sistema público de drenagem de águas residuais;
- qq) «Recolha de resíduos»: a apanha de resíduos, incluindo a triagem e o armazenamento preliminares dos resíduos, para fins de transporte para uma instalação de tratamento de resíduos;

- rr) «Recolha indiferenciada»: a recolha de resíduos urbanos sem prévia seleção;
- ss) «Recolha seletiva»: a recolha efetuada de forma a manter o fluxo de resíduos separados por tipo e natureza, com vista a facilitar o tratamento específico;
- tt) «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;
- uu) «Reparação»: intervenção destinada a corrigir anomalias localizadas;
- vv) «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;
- ww) «Resíduo»: qualquer substância ou objeto de que o detentor se desfaz ou tem intenção ou obrigação de se desfazer;
- xx) «Resíduo de embalagem»: qualquer embalagem ou material de embalagem abrangido pela definição de resíduo, adotada na legislação em vigor aplicável nesta matéria, excluindo os resíduos de produção;
- yy) «Resíduo de equipamento elétrico e eletrónico» ou «REEE»: equipamento elétrico e eletrónico que constitua um resíduo, incluindo todos os componentes, subconjuntos e consumíveis que fazem parte integrante do equipamento no momento em que é descartado;
- zz) «REEE proveniente de particulares»: REEE proveniente do setor doméstico, bem como o REEE proveniente de fontes comerciais, industriais, institucionais ou outras, que, pela sua natureza e quantidade, seja semelhante ao REEE proveniente do setor doméstico, sendo que os REEE suscetíveis de serem utilizados tanto por utilizadores particulares como por utilizadores não particulares devem ser, em qualquer caso, considerados como REEE provenientes de particulares;

- aaa) «Resíduo urbano»: o resíduo proveniente de habitações, bem como outro resíduo que, pela sua natureza ou composição, seja semelhante ao resíduo proveniente de habitações, incluindo-se igualmente nesta definição os resíduos a seguir enumerados:
- i) «Resíduo urbano biodegradável»: o resíduo urbano que pode ser sujeito a decomposição anaeróbia e aeróbia, designadamente os resíduos alimentares e de jardim, o papel e cartão;
 - ii) «Resíduo verde»: resíduo proveniente da limpeza e manutenção de jardins, espaços verdes públicos ou zonas de cultivo e das habitações, nomeadamente aparas, troncos, ramos, corte de relva e ervas;
 - iii) «Resíduo volumoso»: objeto volumoso fora de uso, proveniente das habitações que, pelo seu volume, forma ou dimensão, não possa ser recolhido pelos meios normais de remoção; este objeto designa-se vulgarmente por “monstro” ou “mono”;
- bbb) «Serviços de águas»: serviços de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais urbanas;
- ccc) «Serviços em alta»: serviços prestados a utilizadores que tenham por objeto da sua atividade a prestação desses mesmos serviços a terceiros;
- ddd) «Serviços em baixa»: serviços prestados a utilizadores finais;
- eee) «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;
- fff) «Sistema público de abastecimento de água»: 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;

- ggg) «Sistema de drenagem predial»: conjunto constituído por instalações e equipamentos privativos de determinado prédio destinados à drenagem das águas residuais até à rede pública;
- hhh) «Sistema público de drenagem de águas residuais»: sistema de canalizações, órgãos e equipamentos destinados à recolha, transporte e destino final adequado das águas residuais, em condições que permitam garantir a qualidade do meio recetor, instalado, em regra, na via pública, em terrenos da entidade gestora ou em outros, cuja ocupação seja do interesse público, incluindo os ramais de ligação às redes prediais;
- iii) «Tarifário»: conjunto de valores unitários e outros parâmetros e regras de cálculo que permitem determinar o montante exato a pagar pelo utilizador à entidade gestora em contrapartida do serviço;
- jjj) «Titular do contrato»: qualquer pessoa, individual ou coletiva, pública ou privada, que celebra com a entidade gestora um contrato, também designada na legislação aplicável em vigor por utilizador ou utente;
- kkk) «Tratamento de resíduos»: qualquer operação de valorização ou de eliminação de resíduos, incluindo a preparação prévia à sua valorização ou eliminação;
- III) «Utilizador»: qualquer pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, a quem seja assegurado, de forma contínua, o serviço, o qual pode ser classificada como:
- i) «Utilizador municipal»: município ou entidade gestora do respetivo serviço municipal, que tenha por objeto da sua atividade a prestação desses mesmos serviços a terceiros;
 - ii) «Utilizador final» ou «cliente»: utilizador doméstico ou não doméstico, que não tenha como objeto da sua atividade a prestação desses mesmos serviços a terceiros;
- mmm) «Valorização de resíduos»: qualquer operação, nomeadamente as constantes no anexo II do Decreto-Lei n.º 178/2006, de 5 de setembro, cujo resultado principal seja a transformação dos resíduos, de modo a servirem um fim útil, substituindo outros

materiais que, no caso contrário, teriam sido utilizados para um fim específico, ou a preparação dos resíduos para esse fim, na instalação ou no conjunto da economia;

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

Artigo 4.º

Princípios gerais de relacionamento comercial

O relacionamento comercial entre entidades gestoras e entre as entidades gestoras e os utilizadores finais, bem como com os demais sujeitos intervenientes, deve processar-se de modo a que sejam observados, quando aplicáveis, os seguintes princípios gerais:

- a) Garantia de fornecimento de água para consumo humano, saneamento de águas residuais urbanas, gestão de resíduos urbanos, em termos adequados às necessidades dos utilizadores;
- b) Promoção tendencial da universalidade e da acessibilidade económica aos serviços no que respeita à satisfação das necessidades básicas dos utilizadores domésticos;
- c) Qualidade e continuidade dos serviços prestados;
- d) Sustentabilidade económica e financeira das entidades gestoras dos serviços;
- e) Igualdade de tratamento e de acesso;
- f) Concorrência, sem prejuízo do cumprimento das obrigações de serviço público;
- g) Transparência na prestação dos serviços e publicitação das regras aplicáveis às relações comerciais;
- h) Direito à informação e à proteção da privacidade dos dados pessoais;

- i) 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;
- j) Princípio do utilizador-pagador.

Artigo 5.º

Instrumentos legais e jurídicos que regulam a relação entre entidades gestoras e entre as entidades gestoras e os utilizadores finais

1. Os direitos e os deveres dos utilizadores e das entidades gestoras são os que resultam:
 - a) Da legislação específica aplicável;
 - b) Dos regulamentos da ERSAR com eficácia externa;
 - c) Dos contratos que transferem a responsabilidade pela gestão dos serviços, sempre que a entidade titular não opte pela gestão direta;
 - d) Dos contratos de fornecimento de água e de recolha de águas residuais e de entrega e receção de resíduos;
 - e) Dos regulamentos de exploração ou tratamento ou dos regulamentos de serviço.
2. Em caso de divergência entre o disposto nos instrumentos jurídicos previstos no número anterior, a prevalência é determinada pela ordem pela qual são indicados nesse número.

Artigo 6.º

Ónus da prova

Cabe à entidade gestora a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e diligências decorrentes da prestação dos serviços a que se refere o presente regulamento, nos termos da Lei dos Serviços Públicos Essenciais, a Lei n.º 23/96, de 26 de julho.

CAPÍTULO II

SUJEITOS INTERVENIENTES NO RELACIONAMENTO COMERCIAL

Artigo 7.º

Entidade titular e entidade gestora dos serviços

1. São entidades titulares dos serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos, o Estado ou os municípios, na prossecução das respetivas atribuições.
2. Na qualidade de entidades titulares, é da responsabilidade última do Estado ou dos municípios assegurar a provisão dos serviços referidos no número anterior.
3. A entidade gestora é a entidade designada, nos termos legais, pela entidade titular como responsável pela prestação dos serviços de águas e resíduos.

Artigo 8.º

Entidade gestora do serviço em alta e entidade gestora do serviço em baixa

1. São entidades gestoras do serviço em alta aquelas que são responsáveis pela prestação, total ou parcial, do serviço a outras entidades gestoras, sendo aplicável a este relacionamento comercial o estabelecido no Capítulo III.
2. Quando entidades gestoras responsáveis por um serviço em alta prestem igualmente o serviço a utilizadores finais é aplicável o estabelecido no Capítulo IV.
3. São entidades gestoras do serviço em baixa aquelas que são responsáveis pela prestação, total ou parcial, do serviço aos utilizadores finais, sendo aplicável a este relacionamento comercial o estabelecido no Capítulo IV.
4. No caso da recolha seletiva de resíduos urbanos, que pode ser assegurada pela entidade gestora do serviço em alta ou em baixa, é aplicável o estabelecido no Capítulo IV, com as necessárias adaptações decorrentes da ausência de tarifas específicas para este serviço.

Artigo 9.º

Utilizadores dos serviços

1. Sem prejuízo do disposto no n.º 2 do artigo anterior são utilizadores dos serviços em alta os municípios ou as entidades gestoras dos respetivos sistemas municipais de águas e resíduos, também designados como utilizadores municipais.
2. O utilizador final pode ser classificado como:
 - a) Utilizador doméstico: aquele que use o prédio urbano servido para fins habitacionais;
 - b) Utilizador não-doméstico: aquele que não esteja abrangido pela alínea anterior, incluindo-se, nomeadamente, os condomínios, o Estado, as autarquias locais, os fundos e serviços autónomos e as entidades dos setores empresariais do Estado e das autarquias.
3. É considerado utilizador do serviço, no sentido de titular dos direitos e obrigações decorrentes da prestação do serviço, o titular do respetivo contrato de prestação de serviços, ainda que não seja quem de facto utiliza o serviço.

Artigo 10.º

Entidade reguladora

A ERSAR é a entidade reguladora dos serviços de águas e resíduos urbanos, competindo-lhe a fiscalização do cumprimento do presente Regulamento e a supervisão das reclamações apresentadas pelos utilizadores dos serviços no âmbito do relacionamento comercial com as entidades gestoras.

CAPÍTULO III
RELACIONAMENTO COMERCIAL DAS ENTIDADES GESTORAS EM ALTA COM AS ENTIDADES
GESTORAS EM BAIXA

Secção I
Direitos e Deveres

Artigo 11.º

Deveres das entidades gestoras de serviços em alta para com as entidades gestoras dos serviços em baixa

1. As entidades gestoras encontram-se vinculadas, nas relações que estabelecem entre si, aos deveres de cooperação, coordenação e colaboração administrativas.
2. São obrigações das entidades gestoras de serviços em alta em matéria de relacionamento comercial com os utilizadores municipais:
 - a) Assegurar a constituição de registo com a identificação e a tipologia dos utilizadores;
 - b) Promover a atualização anual do tarifário, nos termos do disposto no RT, e assegurar a sua divulgação junto dos utilizadores, designadamente nos postos de atendimento e no respetivo sítio da internet;
 - c) Proceder, em tempo útil, à emissão e envio das faturas correspondentes aos serviços prestados e à respetiva cobrança;
 - d) Manter um registo atualizado das reclamações e sugestões dos utilizadores e garantir a sua resposta no prazo legal.
3. Compete às entidades gestoras dos serviços de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais urbanas em alta, designadamente:

- a) Garantir o abastecimento público de água e a recolha de águas residuais urbanas nas áreas dos municípios utilizadores, abstendo-se de diferenciações entre os utilizadores que não resultem apenas da aplicação de critérios ou condicionalismos legais ou regulamentares ou, ainda, da diversidade manifesta das condições técnicas de entrega e dos correspondentes custos;
 - b) Promover ações que visem estabelecer a ligação entre o serviço em alta e o serviço em baixa;
 - c) Efetuar o controlo dos parâmetros de qualidade da água fornecida e dos parâmetros sanitários dos efluentes tratados, bem como da qualidade da água dos meios recetores em que os mesmos sejam descarregados;
 - d) Comunicar eventuais incumprimentos dos valores paramétricos aos utilizadores municipais, nos termos da legislação em vigor;
 - e) Proceder à 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;
 - f) Tomar as medidas necessárias para evitar danos nos sistemas de distribuição de água, a jusante, resultantes de pressão excessiva ou variação brusca de pressão nas condutas adutoras do sistema em alta.
 - g) Assegurar a aferição, a fiscalização e a calibração periódica dos instrumentos de medição.
4. Compete à entidade gestora do serviço público de recolha seletiva e de tratamento de resíduos urbanos, designadamente:
- a) Assegurar aos utilizadores o tratamento dos resíduos urbanos gerados na sua área de intervenção, abstendo-se de diferenciações entre utilizadores que não resultem apenas da aplicação de critérios ou condicionalismos legais ou regulamentares ou, ainda, da diversidade manifesta das condições técnicas de entrega e dos correspondentes custos.

- b) Garantir a qualidade, regularidade e continuidade do serviço, salvo em casos fortuitos ou de força maior, que não incluem as greves, sem prejuízo da tomada de medidas imediatas para resolver a situação e, em qualquer caso, com a obrigação de avisar de imediato os utilizadores;
- c) Garantir o cumprimento das metas para o setor previstas nos documentos estratégicos em vigor para o sistema;
- d) Assegurar a limpeza dos equipamentos de deposição seletiva dos resíduos da sua responsabilidade e área envolvente;
- e) Disponibilizar o comprovativo de entrega dos resíduos urbanos com a identificação do utilizador, matrícula da viatura, horário, código LER e respetiva pesagem;
- f) Manter diariamente acessíveis, através de meios informáticos, a informação respeitante ao total das entregas, suas origens, horários de entrega, matrícula ou código da viatura e destino dado aos resíduos urbanos rececionados;
- g) Enviar aos utilizadores, com a respetiva faturação, um relatório mensal com informação discriminada do serviço prestado, designadamente os registos de todas as entregas de resíduos, discriminados por código LER, quantidades, matrícula de viatura, horário de entrega e destino dado aos resíduos.

Artigo 12.º

Deveres dos utilizadores municipais

1. Compete às entidades gestoras dos serviços de abastecimento de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão dos resíduos urbanos em baixa, na qualidade de utilizadores municipais, designadamente:
 - a) Cumprir as regras de utilização das infraestruturas de abastecimento de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão dos resíduos urbanos;

- b) Pagar atempadamente as importâncias devidas, ou no caso de mora no pagamento, dar cumprimento às obrigações de informação e transferências dos valores cobrados aos respetivos utilizadores, nos termos do Decreto-Lei n.º 114/2014, de 21 de julho.
2. Compete às entidades gestoras dos serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais urbanas em baixa, na qualidade de utilizadores municipais, designadamente:
- a) Manter, conservar e reparar as infraestruturas que integram os seus sistemas de distribuição de água que sejam relevantes para o correto funcionamento do sistema em alta;
 - b) Permitir o acesso dos colaboradores da entidade gestora em alta às ligações técnicas e aos pontos de entrega para efeitos da realização de ações de fiscalização ou leitura, verificação, instalação, substituição ou levantamento dos medidores de caudal ou outros equipamentos da entidade gestora em alta;
 - c) Informar a entidade gestora em alta de anomalias nos instrumentos de medição de que tenham conhecimento, bem como de todo e qualquer funcionamento deficiente das infraestruturas de abastecimento de água e/ou saneamento de águas residuais urbanas e respetivos equipamentos e acessórios que tenham verificado ou tido conhecimento, nomeadamente, no que respeita a fugas, roturas, roubos ou perdas de água ou que possam pôr em causa a qualidade da água distribuída.
3. Compete às entidades gestoras dos serviços de gestão de resíduos em baixa, na qualidade de utilizadores municipais, designadamente:
- a) Entregar à entidade gestora todos os resíduos urbanos cuja gestão se encontre sob sua responsabilidade, nos termos da legislação aplicável, gerados nas respetivas áreas de intervenção, em observância do direito de exclusivo da entidade gestora;
 - b) Reportar à entidade gestora em alta eventuais anomalias ou inexistência do equipamento destinado à deposição de resíduos urbanos da sua responsabilidade;
 - c) Avisar a entidade gestora em alta de eventual subdimensionamento do equipamento de deposição de resíduos urbanos da sua responsabilidade.

Artigo 13.º

Direito à informação

1. As entidades gestoras dos serviços em baixa têm o direito a ser informadas de forma clara e conveniente pela entidade gestora do serviço em alta das condições em que o serviço é prestado, em especial no que respeita aos tarifários aplicáveis.
2. As entidades gestoras do serviço em alta devem enviar às entidades gestoras do serviço em baixa com periodicidade no mínimo trimestral, os 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.
3. As entidades gestoras do serviço em alta devem disponibilizar toda a informação solicitada pela entidade gestora em baixa desde que a mesma se relacione com a prestação do serviço.
4. A entidade gestora do serviço em alta 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) Estatutos e contrato relativo à gestão do sistema e suas alterações, quando aplicável;
 - c) Relatório e contas ou documento equivalente de prestação de contas;
 - d) Regulamentos de serviço ou regulamentos de exploração ou tratamento;
 - e) Tarifários;
 - f) Condições contratuais relativas à prestação dos serviços aos utilizadores, em especial horários e localização das infraestruturas e dos equipamentos de deposição da sua responsabilidade;
 - g) Avaliação da qualidade do serviço prestado aos utilizadores, devendo conter, no mínimo, a informação da ficha correspondente à última avaliação realizada e divulgada pela entidade reguladora;

- h) O resultado do controlo da qualidade da água, bem como outros indicadores da qualidade do serviço prestado aos utilizadores;
- i) Informação sobre as operações de gestão de resíduos urbanos realizadas;
- j) Informação sobre o destino dado aos diferentes resíduos recebidos, identificando as respetivas infraestruturas;
- k) Informações sobre interrupções do serviço;
- l) Licenças de exploração e ambientais;
- m) Contactos.

Secção II

Condições de acesso e prestação dos serviços de águas e resíduos

Artigo 14.º

Ligação técnica dos serviços de águas

1. A entidade gestora e os utilizadores devem articular-se por forma a estabelecer a ligação entre o serviço em baixa e o serviço em alta, devendo o utilizador respeitar as determinações que lhe forem feitas pela entidade gestora do serviço em alta para a ligação entre os sistemas.
2. A ligação das infraestruturas de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais é feita nos pontos de entrega e de recolha por intermédio de uma ligação técnica.

Artigo 15.º

Qualidade da água

A água distribuída pela entidade gestora do serviço em alta está sujeita aos parâmetros legais da água para consumo humano.

Artigo 16.º

Características dos efluentes

O regulamento de exploração estabelece as obrigações da entidade gestora do serviço em baixa quanto às características dos efluentes entregues.

Artigo 17.º

Análises e fiscalização

1. Os utilizadores devem facultar à entidade gestora do serviço em alta o acesso à ligação técnica, de modo a proceder à colheita de amostras de água para consumo humano e de efluentes entregues, para efeitos de realização de análises, bem como aos instrumentos de medição, para efeitos de ensaios de funcionamento, com vista à fiscalização das condições de fornecimento e de recolha, de acordo com a legislação em vigor.
2. A entidade gestora do serviço em alta pode ainda proceder a ações de fiscalização a pedido dos utilizadores, sendo os respetivos custos suportados por estes.

Artigo 18.º

Regras de receção/utilização de infraestruturas de gestão de resíduos

As regras de receção/utilização de infraestruturas da entidade gestora são definidas no respetivo regulamento de tratamento de resíduos urbanos de forma ajustada à realidade existente, incluindo no mínimo:

- a) A identificação dos resíduos admissíveis de acordo com o código LER previsto na licença de exploração e as respetivas quantidades admissíveis, se aplicável;
- b) As regras de separação e acondicionamento por fluxo e fileira;
- c) As regras de acesso a cada uma das infraestruturas;

- d) As regras de circulação no interior das instalações da entidade gestora em alta.

Artigo 19.º

Horário de funcionamento das infraestruturas de receção resíduos urbanos, lamas e águas residuais recolhidas por meios móveis

O horário de funcionamento das infraestruturas de receção resíduos urbanos, lamas e águas residuais recolhidas por meios móveis é definido no regulamento de tratamento de resíduos urbanos e no regulamento de serviço, respetivamente, da entidade gestora do serviço em alta, de forma a assegurar uma adequada articulação com a atividade das entidades gestoras do serviço em baixa.

Artigo 20.º

Articulação técnica

Nas situações em que as entidades gestoras dos serviços em alta sejam responsáveis pela recolha seletiva, compete-lhes articularem-se com a entidade gestora do serviço em baixa, no sentido de definirem a localização dos equipamentos de deposição seletiva de resíduos urbanos a instalar.

Artigo 21.º

Interrupção dos serviços de águas e resíduos

1. A entidade gestora do serviço em alta pode, de modo temporário e pelo período estritamente necessário, interromper os serviços de águas aos utilizadores nos seguintes casos:
 - a) Avarias ou roturas nas infraestruturas do sistema desde que absolutamente inevitáveis e sempre que os trabalhos justifiquem essa interrupção;
 - b) Obras nas infraestruturas do sistema, desde que absolutamente inevitáveis e sempre que os trabalhos justifiquem a interrupção do serviço;

- c) Avarias ou obras no sistema de distribuição dos utilizadores, a jusante, sempre que os trabalhos justifiquem a interrupção do serviço.
 - d) Avarias ou obras no sistema de drenagem dos utilizadores, a montante, sempre que os trabalhos justifiquem essa interrupção;
 - e) Modificação programada e justificada das condições de exploração do sistema ou alteração justificada das pressões de serviço, sempre que os trabalhos justifiquem a interrupção do serviço;
 - f) Alteração da qualidade da água a fornecer ou previsão da sua deterioração a curto prazo, nos termos da legislação aplicável;
 - g) Alteração das características das águas residuais urbanas recolhidas ou previsão da sua deterioração, quando ultrapassem os valores limite de descarga definidos no regulamento de serviço e possam vir a afetar o tratamento a conferir às águas residuais urbanas, com implicações sobre a saúde pública e a qualidade dos recursos hídricos;
 - h) Situações de força maior.
2. No caso de interrupção imprevista dos serviços, mesmo parcial, a entidade gestora do serviço em alta informa os utilizadores afetados no prazo máximo de 12 horas após a ocorrência e a toma as medidas necessárias para repor o normal funcionamento dos serviços.
 3. Quando a interrupção do serviço de abastecimento de água em alta seja determinada pela autoridade de saúde, a entidade gestora providencia uma alternativa de água para consumo humano, desde que aquela se mantenha por mais de 24 horas.
 4. Nas demais situações, a entidade gestora deve providenciar meios alternativos da prestação do serviço, tendo em atenção a duração da interrupção ou restrição e a capacidade de reserva dos respetivos utilizadores municipais.
 5. Nos serviços de resíduos, e excetuando os casos de força maior, é da responsabilidade da entidade gestora em alta o destino alternativo dos resíduos.

6. A prestação dos serviços de águas e resíduos em alta não pode ser interrompida em consequência de falta de pagamento pela entidade gestora dos serviços em baixa.

Secção III

Contratação

Artigo 22.º

Contrato com os utilizadores municipais

1. Os serviços de fornecimento de água, de recolha de águas residuais urbanas ou de gestão de resíduos urbanos são titulados por contratos de fornecimento de água, de recolha de águas residuais urbanas ou de entrega e receção de resíduos urbanos, sujeitos à forma escrita.
2. Os contratos de fornecimento, de recolha e de entrega e receção devem incluir os seguintes aspetos:
 - a) Identidade e endereço da entidade gestora do serviço em alta e da entidade gestora do serviço em baixa;
 - b) Serviços fornecidos e data de início respetivo do fornecimento;
 - c) Capacidade de reserva a assegurar pelas entidades gestoras do serviço de abastecimento público do serviço em alta e do serviço em baixa;
 - d) Condições de interrupção do serviço e obrigações de informação;
 - e) Informações sobre as tarifas e outros encargos eventualmente aplicáveis, nomeadamente quanto à forma da sua aprovação e publicitação;
 - f) Condições de medição dos serviços;
 - g) Meios de pagamento, prazos e condições de pagamento associados ao contrato;
 - h) Prazo máximo de resposta a pedidos de informação e reclamações que sejam dirigidos à entidade gestora.

3. As entidades gestoras dos serviços em alta devem informar, com uma antecedência mínima de um mês, os seus utilizadores acerca de qualquer intenção de alteração das condições contratuais vigentes.

Artigo 23.º

Vigência dos contratos de fornecimento de água, de recolha de águas residuais urbanas ou de recolha de resíduos urbanos

A vigência dos contratos de fornecimento de água, de recolha de águas residuais urbanas ou de recolha de resíduos urbanos fica subordinada à vigência do título que legitima a prestação do serviço em alta.

Artigo 24.º

Prestação e restituição da caução

1. Para garantia de pagamento dos serviços prestados, o contrato de fornecimento de água, recolha de águas residuais ou de entrega e receção de resíduos urbanos pode exigir a prestação de uma caução, cujo valor não pode exceder o equivalente ao volume previsional de água, de águas residuais ou de resíduos a fornecer, recolher ou recolher num período de três meses.
2. A caução pode ser prestada sob a forma de garantia bancária "*on first demand*", seguro-caução ou meio equivalente.
3. A entidade gestora do serviço em alta pode acionar a caução sempre que não haja pagamento do serviço dentro do prazo de pagamento definido na respetiva fatura, fixando, nessa data, ao respetivo utilizador um prazo, não inferior a 60 dias, para a sua reconstituição.
4. Findo o contrato, a caução prestada é restituída ao utilizador municipal, nos termos da legislação vigente, deduzida dos montantes eventualmente em dívida.

Artigo 25.º

Transmissão da posição contratual

1. A entidade gestora em alta não se pode opor à transmissão da posição contratual do utilizador municipal para a entidade a quem seja atribuída a gestão do respetivo serviço municipal de abastecimento público de água, de drenagem de águas residuais ou de gestão de resíduos urbanos.
2. Caso ocorra a transmissão da posição contratual referida no número anterior, o utilizador municipal mantém-se subsidiariamente responsável com o cessionário perante a entidade gestora em alta.
3. Para efeitos da transmissão da posição contratual referida no nº 1 é celebrado um acordo de cessão da posição contratual, entre a entidade gestora do serviço em alta, o utilizador municipal e o cessionário.
4. A entidade gestora em alta apenas pode faturar os serviços à cessionária após a assinatura do acordo de cessão da posição contratual referido no número anterior.
5. O utilizador municipal deve incluir no contrato pelo qual atribua a terceira entidade a gestão e exploração do respetivo serviço a obrigação dessa entidade assumir a posição do utilizador municipal no contrato de fornecimento e/ou recolha com a entidade gestora do serviço em alta.

Artigo 26.º

Denúncia

As entidades gestoras em baixas não podem denunciar o contrato de fornecimento, de recolha e/ou de entrega e receção que tenham celebrado com a entidade gestora em alta, exceto no caso da sua desafetação do sistema multimunicipal/intermunicipal, nos termos da lei.

Secção IV

Estrutura tarifária

Artigo 27.º

Tarifas a aplicar pela prestação dos serviços

1. Pela prestação do serviço de abastecimento público de água em alta é aplicável uma tarifa única, em função da quantidade de água fornecida, definida nos termos das normas legais e regulamentares aplicáveis, à qual acresce o montante correspondente ao encargo suportado com a taxa de recursos hídricos e o IVA legalmente exigível.
2. Pela prestação do serviço de saneamento de águas residuais urbanas em alta é aplicável uma tarifa única, em função do volume de águas residuais urbanas recolhidas, definida nos termos das normas legais e regulamentares aplicáveis, à qual acresce o montante correspondente ao encargo suportado com a taxa de recursos hídricos e o IVA legalmente exigível.
3. Pela prestação do serviço de gestão de resíduos urbanos em alta é aplicável uma tarifa única, em função da quantidade de resíduos urbanos entregues, definida nos termos das normas legais e regulamentares aplicáveis, à qual acresce o montante correspondente ao encargo suportado com a taxa de gestão de resíduos e o IVA legalmente exigível.
4. As tarifas dos serviços de águas são aprovadas com quatro casas decimais e as tarifas do serviço de gestão de resíduos urbanos com duas casas decimais.

Artigo 28.º

Aprovação das tarifas

1. Nos sistemas de titularidade estatal, os tarifários dos serviços de águas e resíduos são fixados pela ERSAR, produzindo efeitos a 1 de janeiro de cada ano civil.
2. Nos sistemas de titularidade municipal, os tarifários dos serviços de águas e resíduos são aprovados pelos órgãos competentes para o efeito até ao termo do mês de setembro do ano

civil anterior àquele a que respeitem, produzindo efeitos a partir de 1 de janeiro de cada ano civil.

3. A informação sobre a alteração dos tarifários a que se refere o número anterior acompanha a primeira fatura subsequente à sua aprovação.
4. Os tarifários são publicitados na sede e/ou nos serviços de atendimento e no sítio da *internet* da respetiva entidade gestora e, nos casos a que se refere o n.º 1, os tarifários são ainda publicitados no site da *internet* da ERSAR.

Secção V

Medição

Artigo 29.º

Medição dos serviços de águas

1. Os caudais de água fornecida e de águas residuais urbanas recolhidas são objeto de medição para efeitos de faturação.
2. A medição é efetuada de forma contínua através dos instrumentos instalados, sendo a respetiva leitura realizada com a periodicidade fixada no contrato de fornecimento ou recolha, não podendo o intervalo entre duas leituras consecutivas ser superior a dois meses.
3. Sempre que os instrumentos de medição estejam instalados em terrenos da propriedade da entidade gestora do serviço em baixa, esta fica obrigada a permitir o acesso aos mesmos para leitura por parte da entidade gestora do serviço em alta.
4. Quando não possa ser realizada a leitura por razões técnicas, por impossibilidade de acesso aos instrumentos de medição ou noutras situações acordadas entre a entidade gestora do serviço do serviço em alta e a entidade gestora do serviço em baixa, após aprovação da entidade reguladora, o volume de água fornecida ou de águas residuais recolhidas é estimado de acordo com a metodologia definida no contrato de fornecimento e/ou recolha.

5. O volume de água fornecida e de águas residuais urbanas recolhidas a faturar em cada mês corresponde aos volumes de água e águas residuais urbanas medidos ou estimados, nos termos dos números anteriores.

Artigo 30.º

Instrumentos de medição de águas

1. Os instrumentos de medição são propriedade da entidade gestora do serviço em alta, que é responsável pela respetiva instalação, aferição, fiscalização, calibração periódica e substituição, não podendo os respetivos custos ser objeto de faturação autónoma aos utilizadores.
2. Os instrumentos de medição são instalados em todas as ligações técnicas entre o serviço em alta e o serviço em baixa.
3. Os instrumentos de medição que não estejam colocados na câmara de inspeção da ligação técnica devem ser preferencialmente instalados em terrenos que estejam na propriedade, posse ou detenção das entidades gestoras do serviço em baixa e em recintos vedados e/ou fechados e com fácil acesso para leitura, manutenção, aferição e fiscalização, sendo aquelas responsáveis pela sua boa conservação, proteção e segurança, respondendo por todo o dano, deterioração ou desaparecimento que esses equipamentos possam sofrer, excetuando-se as avarias por uso normal.
4. Considera-se avariado o instrumento de medição a partir do momento em que, sem motivo justificado, o mesmo haja começado a registar consumos que, face ao seu registo habitual e à época da ocorrência, se possam considerar anormais.
5. No caso de avaria, dano, deterioração ou desaparecimento do instrumento de medição, o volume de água presumivelmente consumido é determinado pela média dos consumos dos 6 meses anteriores à data em que presumivelmente tenha ocorrido a situação.

Artigo 31.º

Medição do serviço de gestão de resíduos urbanos

1. Os resíduos urbanos recebidos pela entidade gestora do serviço em alta são objeto de pesagem para efeitos de faturação.
2. A pesagem dos resíduos urbanos é efetuada à entrada das infraestruturas, devendo ser registados os valores diários respeitantes a cada uma das entregas e indicado o utilizador, as horas de chegada, a matrícula da viatura, a classificação segundo o código LER e origens dos mesmos.
3. Por cada operação de pesagem concluída é emitido, automaticamente, um talão de pesagem.
4. No caso de avaria, dano ou deterioração dos equipamentos de medida, o peso de resíduos urbanos entregues é determinado pela média dos valores dos 30 dias anteriores à data em que tenha ocorrido a situação.
5. Numa situação de avaria, a entidade gestora em alta pode ainda solicitar aos utilizadores a pesagem prévia das viaturas em outro sistema de pesagem exterior ao local de entrega, sendo apresentado o talão de pesagem obtido.
6. Sempre que por avaria das viaturas, estas não possam descarregar total ou parcialmente a sua carga, devem ser pesadas à saída.

Artigo 32.º

Instrumentos de medição de resíduos urbanos

1. A pesagem dos resíduos urbanos à entrada das infraestruturas é efetuada numa balança com uma escala mínima de 20 kg.
2. A calibração das balanças é feita por entidade acreditada nos termos legais.

Secção VI
Faturação e pagamento

Artigo 33.º

Faturação

1. As faturas emitidas discriminam os serviços prestados e as correspondentes tarifas, bem como os correspondentes impostos legalmente exigíveis.
2. A periodicidade das faturas é mensal.
3. As faturas baseiam-se em medições ou estimativas do volume de água fornecido ou do volume de águas residuais urbanas tratadas e em pesagens no caso do serviço de gestão de resíduos urbanos, conforme, respetivamente, o Artigo 29.º e o Artigo 31.º.
4. No serviço de gestão de resíduos as faturas devem ser acompanhadas do descritivo de todas as entregas por código LER, quantidade de resíduos, matrícula de viatura, horário de entrega e destino dado aos resíduos.
5. O prazo de pagamento da fatura não pode ser inferior a 60 dias.
6. O atraso no pagamento, depois de ultrapassada a data limite de pagamento da fatura, permite a cobrança de juros de mora, calculados de acordo com o regime dos juros comerciais, assim como o acionamento da caução prestada.

Artigo 34.º

Conteúdo da fatura

1. A fatura deve apresentar informação comum e informação específica relativa a cada um dos serviços prestados, nos termos dos números seguintes.
2. A informação comum a constar das faturas é, no mínimo, a seguinte:

- a) Identificação da entidade gestora prestadora do serviço objeto de faturação, incluindo o seu endereço postal e contactos telefónicos e de correio eletrónico, para efeitos de esclarecimento de questões relativas à faturação;
 - b) Código de identificação do utilizador municipal;
 - c) Identificação do titular do contrato, incluindo o NIF, e respetivo endereço postal para efeitos de envio da fatura;
 - d) Número da fatura e data de emissão da fatura;
 - e) Data de limite de pagamento da fatura;
 - f) Período objeto de faturação;
 - g) Valor total da fatura, sem IVA e com IVA, evidenciando o valor do IVA;
 - h) Informação sobre valores em débito/crédito;
 - i) Outros contactos e horários de funcionamento dos serviços de apoio aos utilizadores municipais.
3. A informação específica a constar da fatura para cada um dos serviços prestados é, no mínimo, a seguinte:
- a) Quanto ao serviço de abastecimento de água:
 - (i) Volume de água fornecida no período objeto de faturação;
 - (ii) Indicação do método de aferição do volume de água fornecida: se por medição ou por estimativa;
 - (iii) Valor unitário da tarifa e valor resultante da sua aplicação ao período de prestação do serviço identificado que está a ser objeto de faturação;
 - (iv) Discriminação de eventuais acertos face a valores já faturados;
 - (v) Taxa legal do IVA e valor do IVA;
 - (vi) Valor correspondente à repercussão da taxa de recursos hídricos.

- b) Quanto ao serviço de saneamento de águas residuais urbanas:
- (i) Volume de águas residuais urbanas recolhidas no período objeto de faturação;
 - (ii) Indicação do método utilizado para aferição do volume de águas residuais urbanas recolhidas: se por medição ou por estimativa;
 - (iii) Valor unitário da tarifa e valor resultante da sua aplicação ao período de prestação do serviço identificado que está a ser objeto de faturação;
 - (iv) Discriminação de eventuais acertos face a valores já faturados;
 - (v) Taxa legal do IVA e valor do IVA;
 - (vi) Valor correspondente à repercussão da taxa de recursos hídricos.
- c) Quanto a serviço de gestão de resíduos urbanos:
- (i) Quantidade de resíduos urbanos entregues no período objeto de faturação;
 - (ii) Valor unitário da tarifa e valor resultante da sua aplicação ao período de prestação do serviço identificado que está a ser objeto de faturação;
 - (iii) Discriminação de eventuais acertos face a valores já faturados;
 - (iv) Taxa legal do IVA e valor do IVA;
 - (v) Valor correspondente à repercussão da taxa de gestão de resíduos.
4. O valor final da fatura, com IVA incluído, é objeto de arredondamento, feito aos centímetros de euro, em respeito pelas exigências da legislação em vigor.

Artigo 35.º

Acertos de faturação

1. Os acertos de faturação podem ser motivados, designadamente, pelas seguintes situações:
- a) Anomalia de funcionamento do equipamento de medição;

- b) Faturação baseada em estimativa, procedendo a entidade gestora posteriormente a uma leitura e apurando quantitativos diferentes dos estimados;
 - c) Procedimento fraudulento;
 - d) Correção de erros de leitura ou faturação.
- 2. Os acertos são efetuados com base nos novos volumes/quantidades/valores apurados, descontando os valores anteriormente faturados.
 - 3. Os acertos de faturação são efetuados na primeira fatura subsequente à verificação da situação que lhes dá origem.
 - 4. Quando o valor apurado com o acerto de faturação resultar num crédito a favor do utilizador, o seu pagamento é efetuado por compensação na própria fatura que tem por objeto o acerto.

CAPÍTULO IV

RELACIONAMENTO COMERCIAL COM OS UTILIZADORES FINAIS

Secção I

Direitos e deveres

Artigo 36.º

Deveres das entidades gestoras

- 1. Constituem deveres gerais das entidades gestoras dos serviços de águas e resíduos:
 - a) Dispor de um regulamento de serviço;
 - b) 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 e da entidade titular;

- c) Proceder em tempo útil à emissão e envio das faturas correspondentes aos serviços prestados e à respetiva cobrança;
 - d) Disponibilizar meios de pagamento que permitam aos utilizadores cumprir as suas obrigações com o menor incómodo possível;
 - e) Dispor de serviços de atendimento aos utilizadores, direcionados para a resolução dos seus problemas relacionados com o serviço público de saneamento de águas residuais urbanas, bem como com a apresentação de sugestões para a melhoria do serviço;
 - f) Assegurar a constituição de um registo com a identificação e tipologia dos utilizadores por serviço;
 - g) Manter um registo atualizado dos processos das reclamações dos utilizadores e garantir a sua resposta no prazo legal;
 - h) Prestar informação essencial sobre a sua atividade.
2. Compete às entidades gestoras do serviço de abastecimento público de água:
- 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) 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;
 - d) Promover a instalação, a substituição ou a renovação dos ramais de ligação;
 - e) Fornecer, instalar e manter os contadores, as válvulas a montante e a jusante e os filtros de proteção aos mesmos.
3. Compete às entidades gestoras prestadoras do serviço de saneamento de águas residuais urbanas:

- a) Recolher e transportar a destino adequado as águas residuais urbanas produzidas pelos utilizadores, assim como, quando for atribuição sua, as lamas das fossas séticas existentes na sua área de intervenção;
 - b) Tratar e controlar a qualidade das águas residuais urbanas, nos termos da legislação em vigor, quando for responsável pelo tratamento das mesmas;
 - c) Garantir a qualidade, regularidade e continuidade do serviço, salvo casos excecionais expressamente previstos neste Regulamento e na legislação em vigor;
 - d) Definir para a recolha de águas residuais urbanas os parâmetros de poluição suportáveis pelo sistema público de drenagem e fiscalizar o seu cumprimento;
 - e) Promover a instalação, a substituição ou a renovação dos ramais de ligação.
4. Compete às entidades gestoras prestadoras do serviço de gestão de resíduos urbanos:
- a) Garantir a gestão dos resíduos urbanos cuja produção diária não exceda os 1100 litros por produtor, produzidos na sua área geográfica;
 - b) Garantir a qualidade, regularidade e continuidade do serviço, salvo em casos fortuitos ou de força maior, que não incluem as greves, sem prejuízo da tomada de medidas imediatas para resolver a situação e, em qualquer caso, com a obrigação de avisar de imediato os utilizadores;
 - c) Assegurar a limpeza dos equipamentos de deposição indiferenciada e seletiva de resíduos e área envolvente.

Artigo 37.º

Deveres dos utilizadores

1. Constituem deveres dos utilizadores dos serviços de águas, nos termos da legislação aplicável e das boas práticas do setor, designadamente:

- a) Não fazer uso indevido ou danificar qualquer componente dos sistemas públicos de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais urbanas, abstendo-se, nomeadamente de manobrar a válvula de corte;
 - b) Não fazer uso indevido ou danificar as redes prediais e assegurar a sua conservação e manutenção;
 - c) Manter em bom estado de funcionamento os aparelhos sanitários e os dispositivos de utilização;
 - d) Avisar a entidade gestora de eventuais anomalias nos sistemas, contadores e nos medidores de caudal;
 - e) Não alterar o ramal de ligação de água ou de águas residuais;
 - f) 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;
 - g) Não proceder à execução de ligações ao sistema público sem autorização da entidade gestora;
 - h) 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;
 - i) Pagar pontualmente as importâncias devidas, nos termos da legislação em vigor, do presente regulamento e dos contratos estabelecidos com a entidade gestora.
2. Constituem deveres dos utilizadores do serviço de gestão de resíduos urbanos, nos termos da legislação aplicável e das boas práticas do setor, designadamente:
- a) Não abandonar os resíduos na via pública;
 - b) Não alterar a localização dos equipamentos de deposição de resíduos e garantir a sua boa utilização;

- c) Acondicionar corretamente os resíduos, de acordo com as indicações da entidade gestora;
- d) Cumprir as regras de deposição de resíduos urbanos;
- e) Cumprir o horário de deposição e recolha dos resíduos urbanos, definido pela entidade gestora;
- f) Reportar à entidade gestora eventuais anomalias ou inexistência do equipamento destinado à deposição de resíduos urbanos;
- g) Assegurar o bom estado de funcionamento e conservação do equipamento de recolha porta-a-porta que seja da sua responsabilidade, assim como as condições de manuseamento e salubridade adequadas à salvaguarda da saúde pública;
- h) Avisar a entidade gestora de eventual subdimensionamento do equipamento de deposição de resíduos urbanos;
- i) Em situações de acumulação de resíduos, adotar os procedimentos indicados pela entidade gestora, no sentido de evitar o desenvolvimento de situações de insalubridade pública;
- j) Pagar pontualmente as importâncias devidas, nos termos da legislação em vigor, do presente regulamento e dos contratos estabelecidos com a entidade gestora.

Artigo 38.º

Direito à prestação do serviço

1. Qualquer utilizador cujo local de consumo ou produção se encontre na área de intervenção da entidade gestora tem direito à prestação dos serviços de:
 - a) Abastecimento público de água, sempre que o mesmo se considere disponível;

- b) Saneamento de águas residuais urbanas, através de redes fixas, sempre que o mesmo se considere disponível, ou através da recolha e transporte das lamas da respetiva fossa séptica individual quando tal não suceda;
 - c) Gestão de resíduos urbanos.
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 metros do limite da propriedade.
 3. O serviço de saneamento de águas residuais urbanas considera-se disponível desde que o sistema infraestrutural da entidade gestora esteja localizado a uma distância igual ou inferior a 20 metros do limite da propriedade.
 4. O serviço de recolha de resíduos urbanos considera-se disponível desde que o equipamento de recolha indiferenciada se encontre instalado a uma distância inferior a 100 metros do limite do prédio e a entidade gestora efetue uma frequência mínima de recolha que salvguarde a saúde pública, o ambiente e a qualidade de vida dos cidadãos.
 5. O limite previsto no número anterior pode ser aumentado até 200 metros em áreas predominantemente rurais, quando tal esteja previsto em regulamento de serviço em vigor, com a indicação das freguesias abrangidas.
 6. Para efeitos do disposto no número anterior é aplicável a classificação de área predominantemente rural atribuída ao nível da freguesia pelo Instituto Nacional de Estatística ou, na sua falta, pela que venha a ser indicada pela ERSAR.
 7. A disponibilidade do serviço de resíduos urbanos é condição para a aplicação da tarifa de disponibilidade.

Artigo 39.º

Serviços auxiliares

1. As entidades gestoras em baixa disponibilizam aos utilizadores finais serviços auxiliares, objeto de tarifa específica, desde que sejam relacionados com as atividades que lhes estão legalmente atribuídas e resultem de solicitação do utilizador ou de terceiro, ou de incumprimento contratual.
2. Aquando da solicitação dos serviços auxiliares o utilizador deve ser devidamente informado acerca da respetiva tarifa.
3. Não se incluem no anterior n.º 1 as intervenções de reparação ou manutenção nas redes prediais, que são responsabilidade dos respetivos proprietários.
4. A disponibilização dos serviços auxiliares deve observar os seguintes princípios:
 - a) Não discriminação;
 - b) Transparência de custos, nos termos definidos no RT;
 - c) Adequação do nível de informação e dos meios para a sua divulgação ao utilizador;
 - d) Garantia de identificação inequívoca dos serviços auxiliares e respetivas tarifas.
5. A definição de um serviço como auxiliar está sujeita a apreciação prévia pela ERSAR.
6. São serviços auxiliares, designadamente, o restabelecimento do serviço de água, a leitura extraordinária de consumos de água, a verificação extraordinária do contador, a realização de vistorias ou ensaios de sistemas prediais quando solicitados pelo utilizador, a realização urgente do serviço de limpeza de fossas, bem como as recolhas específicas de resíduos efetuadas a pedido do utilizador.
7. A prestação de serviços para a construção e a instalação de caixas ou nichos destinados à colocação de instrumentos de medição não constitui um serviço auxiliar e a entidade gestora não pode impor o recurso aos seus serviços.

Artigo 40.º

Direito à informação

1. Os utilizadores têm o direito a ser informados de forma clara e conveniente pela entidade gestora acerca das condições em que o serviço é prestado, em especial no que respeita à qualidade da água fornecida, à qualidade do serviço e aos tarifários aplicáveis.
2. Para efeitos do projeto da rede predial, a entidade gestora deve fornecer toda a informação relevante, designadamente a existência ou não de redes públicas e, no caso do abastecimento de água, 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 e, no caso do saneamento de águas residuais urbanas, a localização e a profundidade da soleira da câmara de ramal de ligação de águas residuais, nos termos da legislação em vigor.
3. 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.
4. A entidade gestora dispõe de um sítio na *internet* no qual é disponibilizado o presente regulamento de relações comerciais dos serviços de águas e resíduos, bem como a informação essencial sobre a sua atividade, designadamente:
 - a) Identificação da entidade gestora, suas atribuições e âmbito de atuação;
 - b) Estatutos e contrato relativo à gestão do sistema e suas alterações, quando aplicável;
 - c) Relatório e contas ou documento equivalente de prestação de contas;
 - d) Regulamentos de serviço;
 - e) Tarifários;
 - f) Condições contratuais relativas à prestação dos serviços aos utilizadores;
 - g) Resultados do controlo da qualidade da água;

- h) Avaliação da qualidade do serviço prestado aos utilizadores, devendo conter, no mínimo, a informação da ficha correspondente à última avaliação realizada e divulgada pela ERSAR;
- i) Horários de deposição e recolha de resíduos e tipos de recolha utilizados com indicação das respetivas áreas geográficas;
- j) Informação sobre o destino dado aos diferentes resíduos recolhidos;
- k) Informações sobre interrupções do serviço;
- l) Contactos e horários de atendimento.

Artigo 41.º

Atendimento ao público

1. A entidade gestora dispõe de locais de atendimento ao público e de um serviço de atendimento telefónico e via *internet*, através dos quais os utilizadores podem proceder aos respetivos contactos diretos.
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.
3. A entidade gestora responsável pelos serviços de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais urbanas dispõe ainda de um serviço de assistência permanente, que funciona de forma ininterrupta todos os dias do ano.

Secção II

Condições de acesso e prestação dos serviços de águas

Artigo 42.º

Obrigações de ligação ao sistema público de abastecimento de água e/ou ao sistema público de drenagem de águas residuais

1. Sempre que os serviços públicos de abastecimento de água e/ou de saneamento de águas residuais se considerem disponíveis nos termos do Artigo 38.º, os proprietários dos prédios existentes ou a construir são obrigados a:
 - a) Instalar, por sua conta, a rede de distribuição e de drenagem predial;
 - b) Solicitar a ligação ao sistema público de abastecimento de água e ao sistema público de drenagem de águas residuais urbanas.
2. A obrigatoriedade de ligação à rede pública abrange todas as edificações, qualquer que seja a sua utilização, sem prejuízo das situações de dispensa de ligação previstas no artigo seguinte.
3. Os usufrutuários, comodatários e arrendatários podem, mediante autorização dos proprietários, requerer a ligação dos prédios por eles habitados à rede pública.
4. As notificações aos proprietários dos prédios para cumprimento das disposições dos números 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 43.º

Dispensa de ligação aos sistemas públicos

1. Podem ser isentados da obrigatoriedade de ligação ao sistema público de abastecimento de água e/ou de saneamento de águas residuais urbanas:
 - a) Os edifícios que disponham de sistemas próprios de abastecimento de água e/ou de saneamento de águas residuais urbanas 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;
 - c) Os edifícios ou fogos cujo mau estado de conservação ou ruína os torne inabitáveis e estejam de facto permanente e totalmente desabitados;
 - d) Os edifícios em vias de expropriação ou demolição.
2. A isenção é requerida pelo interessado, podendo a entidade gestora solicitar documentos comprovativos da situação dos prédios a isentar.

Artigo 44.º

Responsabilidade pela execução, conservação, renovação e substituição de ramais de ligação e respetivos custos

1. Cada prédio é normalmente abastecido por um único ramal de ligação de água e servido por um único ramal de ligação de águas residuais, podendo, em casos especiais, a definir pela entidade gestora, existir mais do que um ramal de ligação para cada serviço.

2. A instalação dos ramais de ligação de água e/ou de águas residuais é da responsabilidade da entidade gestora, a quem incumbe, de igual modo, a respetiva conservação, renovação e substituição, sem prejuízo do disposto nos números seguintes e de acordo com o estabelecido no RT.
3. Nenhum ramal de ligação pode entrar ao serviço sem que as redes de distribuição prediais tenham sido verificadas e ensaiadas, nos termos da legislação em vigor, exceto nas situações referidas no Artigo 73.º do presente Regulamento.
4. A construção de ramais de ligação superiores a 20 metros está sujeita a uma avaliação da viabilidade técnica e económica pela entidade gestora.
5. Se daquela avaliação resultar que existe viabilidade, os ramais de ligação, instalados pela entidade gestora, apenas são faturados aos utilizadores no que respeita à extensão superior à distância referida no número anterior.
6. A tarifa de ramal pode ainda ser aplicada no caso de:
 - a) Alteração de ramais de ligação por alteração das condições de prestação do serviço de abastecimento, por exigências do utilizador;
 - b) Construção de segundo ramal para o mesmo utilizador.
7. A instalação de ramais de ligação com distância superior 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.
8. No âmbito de novos loteamentos a instalação dos ramais pode ficar a cargo do promotor, nos termos previstos nas normas legais relativas à urbanização e edificação.
9. Quando as reparações nos ramais de ligação resultem de danos causados por terceiros, os respetivos encargos são suportados por estes.

Artigo 45.º

Responsabilidade pelas redes prediais de águas

1. Os sistemas de distribuição predial e os sistemas de drenagem predial têm início no limite de propriedade e prolongam-se até aos dispositivos de utilização.
2. Excetuam-se do número anterior o contador de água, as válvulas a montante e a jusante e o filtro de proteção do contador, se aplicável, cuja responsabilidade de colocação e manutenção é da entidade gestora.
3. A instalação dos sistemas prediais e respetiva conservação em boas condições de funcionamento e salubridade é da responsabilidade do proprietário.
4. A responsabilidade dos proprietários pela conservação e manutenção das redes prediais inclui a deteção e reparação de roturas ou de anomalias nos dispositivos de utilização, assim como o pagamento da água perdida ou consumida devido a estas avarias, sem prejuízo das correções da faturação que sejam devidas nos termos do Artigo 100.º.
5. O proprietário deve ainda garantir:
 - a) A instalação na rede predial dos materiais especificados no projeto, nos termos regulamentares em vigor;
 - b) 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;
 - c) 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;
 - 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.

Artigo 46.º

Instalação de reservatórios no sistema de distribuição predial

1. 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.
2. A entidade gestora define os aspetos construtivos, de dimensionamento e de localização dos reservatórios prediais, de forma a assegurar adequadas condições de salubridade.

Artigo 47.º

Inspeção aos sistemas prediais no âmbito de reclamações de utilizadores, perigos de contaminação ou poluição ou suspeita de fraude

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 número anterior, o proprietário, usufrutuário, comodatário e/ou arrendatário permite o livre acesso à entidade gestora desde que avisado, por carta registada ou outro meio equivalente, com uma antecedência mínima de dez dias, da data e intervalo horário, com amplitude máxima de duas horas, previstos para a inspeção e da cominação da interrupção do serviço no caso de não ser possível a realização da inspeção na data indicada ou de o utilizador não indicar uma data alternativa.
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 1, a entidade gestora pode determinar a suspensão do fornecimento de água.

Artigo 48.º

Pressão do serviço de fornecimento de água e procedimentos em caso de diminuição

A pressão de serviço nos dispositivos de utilização deve situar-se dentro do intervalo definido na legislação em vigor, sendo recomendável, por razões de conforto e durabilidade dos materiais, que se mantenha num intervalo mais restrito do mesmo, também aí definido.

Artigo 49.º

Redes de incêndios particulares

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 corte selada e localizada, de acordo com as instruções da entidade gestora.
2. Nas instalações indicadas no número anterior, a água consumida é objeto de medição ou estimativa para efeitos de avaliação do balanço hídrico dos sistemas, não sendo cobradas quaisquer tarifas.
3. Os dispositivos de combate a incêndio instalados nos sistemas 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.
4. Caso não seja dado cumprimento ao estabelecido no número anterior, a faturação da água consumida é associada ao contrato estabelecido para os usos do condomínio.

Artigo 50.º

Lançamentos e acessos interditos

1. Sem prejuízo do disposto em legislação especial, é interdito o lançamento, diretamente ou por intermédio de canalizações prediais, no sistema público de drenagem de águas residuais, qualquer que seja o seu tipo, de quaisquer matérias, substâncias ou efluentes que danifiquem ou obstruam a rede pública e/ou os processos de tratamento das águas residuais urbanas e os ecossistemas dos meios recetores, nomeadamente:
 - a) Matérias explosivas ou inflamáveis;
 - b) Matérias microbiológicas, químicas, tóxicas e/ou radioativas, em concentrações consideradas inaceitáveis pelas entidades competentes e efluentes que constituam um elevado risco para a saúde pública ou para a conservação das redes;
 - c) Entulhos, areias, lamas, cinzas, cimento, resíduos de cimento ou qualquer outro produto resultante da execução de obras;
 - d) Lamas extraídas de fossas sépticas e gorduras ou óleos de câmaras retentoras ou dispositivos similares, que resultem de operações de manutenção;
 - e) Quaisquer outras substâncias que, de uma maneira geral, possam obstruir e ou danificar as canalizações e seus acessórios ou causar danos nas instalações de tratamento e que prejudiquem ou destruam o processo de tratamento final.
2. Só a entidade gestora pode aceder ao sistema público de drenagem de águas residuais, sendo proibido a pessoas estranhas a esta proceder:
 - a) À abertura de caixas de visita ou outros órgãos da rede;
 - b) Ao tamponamento de ramais e coletores;
 - c) À extração dos efluentes.

Artigo 51.º

Descargas de águas residuais industriais

1. Os utilizadores que procedam a descargas de águas residuais industriais no sistema público devem respeitar os parâmetros de descarga definidos na legislação em vigor e os valores definidos no regulamento de serviço aplicável.
2. Os utilizadores industriais devem tomar as medidas preventivas necessárias, designadamente a construção de bacias de retenção ou reservatórios de emergência, para que não ocorram descargas acidentais que possam infringir os condicionamentos a que se refere o número anterior.
3. No contrato de recolha são definidas as condições em que os utilizadores devem proceder ao controlo das descargas, por forma a evidenciar o cumprimento do disposto no n.º 1.
4. Sempre que entenda necessário, a entidade gestora pode proceder, direta ou indiretamente, à colheita de amostras para análise e aferição dos resultados obtidos pelo utilizador.
5. A entidade gestora pode exigir o pré-tratamento das águas residuais industriais pelos respetivos utilizadores, por forma a cumprirem os parâmetros de descarga referidos no n.º 1.

Artigo 52.º

Manutenção, recolha, transporte e destino final de lamas de fossas sépticas individuais

1. As fossas sépticas individuais são objeto de manutenção, da responsabilidade dos seus utilizadores, de acordo com procedimentos adequados, tendo nomeadamente em conta a necessidade de recolha periódica e de destino final das lamas produzidas.
2. É interdito o lançamento das lamas de fossas sépticas diretamente no meio ambiente e no sistema público de drenagem de águas residuais.
3. Os utilizadores de fossas sépticas devem solicitar à entidade gestora do sistema municipal de saneamento de águas residuais urbanas o serviço de recolha e transporte das lamas, a qual o pode realizar por meios próprios ou recorrendo a prestação de serviços.

4. O serviço de limpeza é executado no prazo máximo de 10 dias após a sua solicitação pelo utilizador, devendo, no entanto, quando estejam em causa condições de saúde pública, segurança ou contaminação, ser efetuado logo que a entidade gestora delas tenha conhecimento.
5. No caso de reservatórios ou fossas estanques as limpezas devem ser realizadas de acordo com um planeamento pré-definido com a entidade gestora.
6. Os efluentes recolhidos nas fossas sépticas individuais, águas residuais urbanas ou lamas, são encaminhados para uma Estação de Tratamento de Águas Residuais (ETAR) equipada para o efeito ou para uma entidade operadora de gestão de resíduos licenciada, que possa assegurar a sua valorização ou destino final.

Artigo 53.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 54.º

Interrupção do serviço de abastecimento de água por razões de exploração

1. A entidade gestora pode interromper o abastecimento de água por razões de exploração 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 interrupção;
 - 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.
 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, sem prejuízo da disponibilização desta informação no respetivo sítio da *internet* e da utilização de meios de comunicação social.
 4. Nos casos descritos no número anterior, e tratando-se de utilizadores especiais, tais como hospitais, a entidade gestora adota medidas específicas no sentido de mitigar o impacto dessa interrupção.
 5. 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.
 6. 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 55.º

Interrupção do serviço de 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 for recusada a entrada no local de consumo para leitura, verificação, substituição ou levantamento do contador;
 - d) Quando o contador for encontrado viciado ou for empregue qualquer meio fraudulento para consumir água;
 - e) Quando o sistema de distribuição predial tiver sido modificado e altere as condições de fornecimento;
 - f) Quando forem detetadas ligações clandestinas ao sistema público;
 - g) Mora do utilizador no pagamento do serviço de fornecimento de água prestado;
 - h) Em outros casos previstos na lei.
2. No momento da interrupção a entidade gestora deposita no local do consumo documento informando da sua realização e motivo para a mesma.
 3. A interrupção do abastecimento de água com base nas alíneas a), b), c) e e) 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.
 4. A interrupção do abastecimento com base na recusa de entrada no local de consumo está ainda sujeita ao previsto no Artigo 93.º .
 5. A interrupção do abastecimento de água com base na alínea g) do n.º 1 só pode ocorrer após a notificação ao utilizador, por escrito, com a antecedência mínima de 20 dias relativamente à data que venha a ter lugar, nos termos previstos no Artigo 105.º.
 6. Nos casos previstos nas alíneas d) e f) do n.º 1, a interrupção pode ser logo que aquelas situações sejam detetadas.
 7. Sem prejuízo do disposto no número 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.

8. 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 56.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, nos termos previstos no RT.
3. O restabelecimento do fornecimento é efetuado no prazo máximo de 24 horas após a regularização da situação que originou a interrupção.

Artigo 57.º

Interrupção ou restrição na recolha de águas residuais urbanas por razões de exploração

1. A entidade gestora pode interromper a recolha de águas residuais urbanas nos seguintes casos:
 - a) Trabalhos de reparação, reabilitação ou substituição de ramais de ligação, quando não seja possível recorrer a ligações temporárias;
 - b) Trabalhos de reparação, reabilitação ou substituição do sistema público ou dos sistemas prediais, sempre que exijam essa suspensão;
 - c) Casos fortuitos ou de força maior.

2. A entidade gestora comunica aos utilizadores, com a antecedência mínima de 48 horas, qualquer interrupção programada no serviço de recolha de águas residuais urbanas.
3. Quando ocorrer qualquer interrupção não programada na recolha de águas residuais urbanas aos utilizadores, a entidade gestora informa os utilizadores que o solicitem da duração estimada da interrupção, sem prejuízo da disponibilização desta informação no respetivo sítio da *internet* e da utilização de meios de comunicação social.
4. Nos casos descritos no número anterior, e tratando-se de utilizadores especiais, tais como hospitais, a entidade gestora adota medidas específicas no sentido de mitigar o impacto dessa interrupção.
5. 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.

Artigo 58.º

Interrupção da recolha de águas residuais urbanas por facto imputável ao utilizador

1. A entidade gestora pode interromper a recolha de águas residuais urbanas, por motivos imputáveis ao utilizador, nas seguintes situações:
 - a) Quando o utilizador não seja o titular do contrato de recolha de águas residuais urbanas e não apresente evidências de estar autorizado pelo mesmo a utilizar o serviço;
 - b) Quando não seja possível o acesso ao sistema predial para inspeção ou, tendo sido realizada inspeção e determinada a necessidade de realização de reparações, 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 forem detetadas ligações clandestinas ao sistema público;

- d) Quando forem detetadas ligações indevidas ao sistema predial de recolha de águas residuais urbanas, nomeadamente pluviais;
 - e) Quando forem detetadas descargas com características de qualidade em violação dos parâmetros legais e regulamentares aplicáveis;
 - f) Mora do utilizador no pagamento da utilização do serviço;
 - g) Em outros casos previstos na lei.
2. A interrupção da recolha de água residuais com os fundamentos previstos no n.º 1 só pode ocorrer após a notificação ao utilizador, por escrito, com a antecedência mínima de vinte dias relativamente à data que venha a ter lugar e deve ter em conta os impactos previsíveis na saúde pública e na proteção ambiental.
 3. A interrupção da recolha de água residuais com os fundamentos previstos nas alíneas a) e f) do n.º 1 apenas pode ocorrer quando não seja possível a interrupção do serviço de abastecimento de água.
 4. A interrupção da recolha de água residuais com os fundamentos previstos nas alíneas c), d) e e) do n.º 1 apenas pode ocorrer uma vez decorrido prazo razoável definido pela entidade gestora para a regularização da situação.
 5. 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.
 6. A interrupção da recolha de águas residuais urbanas, 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 59.º

Restabelecimento da recolha

1. O restabelecimento do serviço de recolha de águas residuais urbanas por motivo imputável ao utilizador depende da correção da situação que lhe deu origem.
2. No caso 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, nos termos previstos no RT.
3. O restabelecimento da recolha é efetuado no prazo máximo de 24 horas após a regularização da situação que originou a interrupção.

Artigo 60.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 no sistema público de abastecimento de água e/ou no sistema público de drenagem de águas residuais, 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;
- d) Defeitos ou avarias nas instalações prediais.

Secção III

Condições de acesso e prestação do serviço de gestão de resíduos urbanos

Artigo 61.º

Dimensionamento do equipamento de deposição

1. O dimensionamento para o local de deposição de resíduos urbanos é efetuado com base nos seguintes fatores:
 - a) Produção diária de resíduos urbanos, estimada nos termos a definir no regulamento de serviço;
 - b) Frequência de recolha;
 - c) Capacidade de deposição do equipamento previsto para o local.
2. As regras de dimensionamento previstas no número anterior devem ser observadas nos projetos de loteamento e de legalização de áreas urbanas de génese ilegal, nos termos a definir no regulamento de serviço.

Artigo 62.º

Localização e colocação de equipamento de deposição

1. Compete à entidade gestora, em articulação com o município, sempre que diferente deste, definir a localização de instalação de equipamentos de deposição indiferenciada e/ou seletiva de resíduos urbanos e a sua colocação.
2. A localização e a colocação de equipamentos de deposição de resíduos urbanos respeitam, sempre que possível, os seguintes critérios:
 - a) Devem utilizar-se zonas pavimentadas de fácil acesso e em condições de segurança aos utilizadores;
 - b) Devem utilizar-se zonas de fácil acesso às viaturas de recolha, evitando-se nomeadamente becos, passagens estreitas, ruas de grande pendente, que originem

manobras difíceis ou que coloquem em perigo a segurança dos trabalhadores e da população em geral, etc.;

- c) Deve evitar-se a obstrução da visibilidade de peões e condutores, nomeadamente através da colocação junto a passagens de peões, saídas de garagem, cruzamentos;
- d) Deve agrupar-se no mesmo local o equipamento de deposição indiferenciada e de deposição seletiva;
- e) Deve assegurar-se uma distância média entre equipamentos adequada, designadamente à densidade populacional e à otimização dos circuitos de recolha, garantindo a salubridade pública;
- f) Os equipamentos de deposição devem ser colocados com a abertura direcionada para o lado contrário ao da via de circulação automóvel sempre que possível.

Artigo 63.º

Acondicionamento dos resíduos urbanos

Todos os produtores de resíduos urbanos são responsáveis pelo acondicionamento adequado dos mesmos, devendo a deposição dos resíduos urbanos ocorrer em boas condições de higiene e estanquidade, nomeadamente em sacos devidamente fechados.

Artigo 64.º

Deposição dos resíduos urbanos

A entidade gestora define no seu regulamento de serviço os diferentes tipos de deposição disponibilizados aos utilizadores finais, designadamente deposição indiferenciada e/ou seletiva, por proximidade e/ou porta a porta, coletiva ou individual, em contentores ou sacos não reutilizáveis.

Artigo 65.º

Regras de deposição de resíduos urbanos

1. Só é permitido depositar resíduos urbanos em equipamento ou local aprovado para o efeito, o qual deve ser utilizado de forma a respeitar as condições de higiene e salubridade adequadas.
2. A deposição está, ainda, sujeita às seguintes regras:
 - a) É obrigatória a deposição dos resíduos urbanos no interior dos equipamentos para tal destinados, deixando sempre fechada a respetiva tampa, sempre que aplicável;
 - b) É obrigatória a utilização do equipamento de deposição seletiva multimaterial, sempre que o mesmo esteja disponível, bem como o cumprimento das regras de separação;
 - c) Os OAU devem ser acondicionados em garrafa de plástico, fechada e colocada nos equipamentos específicos, não sendo permitido o despejo nos contentores destinados a resíduos urbanos, nas vias ou outros espaços públicos, ou no sistema de drenagem predial ou no sistema público de drenagem de águas residuais, incluindo sarjetas e sumidouros;
 - d) Não é permitida a colocação de cinzas, escórias ou qualquer material incandescente nos equipamentos destinados a resíduos urbanos;
 - e) Não é permitido colocar resíduos volumosos e resíduos verdes nos contentores destinados a resíduos urbanos, nas vias e outros espaços públicos, exceto quando acordado e autorizado pela entidade gestora;
 - f) Não é permitida a colocação de pilhas e acumuladores usados, REEE, medicamentos fora de uso e resíduos de embalagem de medicamentos nos contentores destinados a resíduos urbanos.

Artigo 66.º

Recolha dos resíduos urbanos

A recolha na área abrangida pela entidade gestora efetua-se por circuitos, de acordo com critérios a definir pelos respetivos serviços, tendo em consideração a frequência mínima de recolha que permita salvaguardar a saúde pública, o ambiente e a qualidade de vida dos cidadãos.

Artigo 67.º

Recolha porta a porta

1. Nas zonas em que a recolha é efetuada porta a porta através de contentores de utilização individual, a entidade gestora define em regulamento de serviço as regras de gestão do equipamento de utilização individual, designadamente a responsabilidade de entrega, substituição, reparação, conservação e limpeza de contentores de utilização individual.
2. A responsabilidade pela conservação e limpeza desses contentores pode ser transmitida para o utilizador final.

Artigo 68.º

Recolhas dedicadas de resíduos urbanos

1. A entidade gestora deve disponibilizar recolhas dedicadas de resíduos urbanos, nomeadamente REEE, OAU, resíduos volumosos, resíduos verdes, resíduos urbanos biodegradáveis, se aplicável.
2. A recolha dedicada pode ser efetuada por circuito pré-definido ou por solicitação prévia à entidade gestora, por escrito, por telefone ou pessoalmente.
3. A recolha por solicitação prévia é efetuada pela entidade gestora num prazo não superior a 5 dias úteis após a receção do pedido.

Artigo 69.º

Horário de deposição

A entidade gestora define e publicita os horários de deposição através do regulamento de serviço, nos locais de atendimento ao público e no sítio da *internet*.

Artigo 70.º

Interrupção ou restrição do serviço de gestão de resíduos urbanos

A recolha indiferenciada e seletiva de resíduos urbanos aos utilizadores só pode ser interrompida em casos fortuitos ou de força maior.

Secção IV

Contratação dos serviços de águas e resíduos urbanos

Artigo 71.º

Legitimidade para a contratação dos serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas ou de gestão de resíduos urbanos

1. Os utilizadores que disponham de título válido para a ocupação do imóvel podem solicitar a contratualização dos serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos sempre que os mesmos possam ser prestados nos termos do Artigo 42.º.
2. Para efeitos do número anterior, o título válido tanto pode resultar da compra do imóvel, arrendamento ou de outro contrato que legitime a ocupação do imóvel, nomeadamente de usufruto ou comodato.
3. Não pode ser recusada a celebração de contratos de fornecimento e de recolha 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.

4. 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.
5. Sem prejuízo das situações em que é admissível a transmissão da posição contratual, previstas no Artigo 79.º, sempre que haja alteração do utilizador efetivo do serviço de abastecimento de água e/ou de saneamento de águas residuais urbanas, o novo utilizador, que disponha de título válido para a ocupação do local de consumo, deve solicitar a celebração do contrato de fornecimento antes do registo de novos consumos, sob pena de interrupção do fornecimento de água, salvo se o titular do contrato em vigor autorizar a sua continuidade.
6. Os proprietários dos prédios ligados à rede pública, sempre que o contrato de fornecimento de água 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 do Artigo 26.º.
7. Se o último titular do contrato e o requerente do novo contrato coincidirem na mesma pessoa, aplica-se o regime da suspensão e reinício do contrato a pedido do utilizador previsto no Artigo 76.º.

Artigo 72.º

Contratos de fornecimento de água, de recolha de águas residuais urbanas ou de recolha de resíduos urbanos

1. Os contratos de fornecimento e de recolha devem ser titulados por documento escrito, sem prejuízo de poderem ser celebrados, nos termos da legislação aplicável em matéria de contratos celebrados à distância, ao domicílio e equiparados.
2. Os contratos de fornecimento e de recolha, na modalidade de contrato de adesão, compõem-se de condições gerais, previamente formuladas pela entidade gestora, e de condições particulares, expressamente acordadas entre as partes.
3. A entidade gestora disponibiliza aos utilizadores, por escrito e no momento da celebração do contrato de fornecimento e de recolha, ou no prazo máximo de 30 dias contados da solicitação do serviço, as condições contratuais da prestação do serviço, incluindo informação clara e precisa acerca:
 - a) A identidade e o endereço da entidade gestora,
 - b) O código do local de consumo ou de recolha;
 - c) Os serviços fornecidos e a data de início do fornecimento;
 - d) Tarifas e outros encargos eventualmente aplicáveis;
 - e) Condições aplicáveis à medição ou estimativa dos níveis de utilização dos serviços;
 - f) Os meios e prazos de pagamento, bem como situações em que se admitem condições especiais de pagamento;
 - g) Condições de suspensão do serviço;
 - h) Os prazos máximos de respostas a pedidos de informação e reclamações que lhe sejam dirigidos e meios alternativos de litígios disponíveis.

4. Quando o serviço de abastecimento de água, serviço de saneamento de águas residuais urbanas e serviço de gestão de resíduos urbanos sejam disponibilizados simultaneamente, o contrato é único e engloba todos os serviços.
5. Nas situações em que o serviço de saneamento de águas residuais urbanas ou o serviço de gestão de resíduos urbanos não sejam disponibilizados simultaneamente com o serviço de abastecimento de água, consideram-se contratados desde que haja efetiva utilização do serviço e a entidade gestora remeta por escrito aos utilizadores as condições contratuais da respetiva prestação.
6. Quando a entidade gestora do serviço de abastecimento de água não seja responsável pelos serviços de saneamento e de gestão de resíduos, deve enviar às entidades gestoras destes serviços uma listagem mensal dos novos utilizadores do serviço de abastecimento, considerando-se todos os serviços contratados a partir da data do início de fornecimento de água, caso estes não tenham sido objeto de contrato autónomo.
7. Nos casos a que se refere o número anterior, os elementos referidos no n.º 3 relativos aos serviços de saneamento e de gestão de resíduos devem ser enviados pelas respetivas entidades gestoras aos utilizadores no prazo de 30 dias a contar da comunicação a que se refere o número anterior, podendo essas entidades gestoras acordar com a entidade gestora do serviço de abastecimento de água que todos esses elementos sejam igualmente disponibilizados no momento da celebração do contrato.
8. As entidades gestoras devem informar, de forma antecipada os seus utilizadores acerca de qualquer intenção de alteração das condições contratuais vigentes.

Artigo 73.º

Contratos especiais

1. São objeto de contratos especiais os seguintes serviços:
 - a) Serviços de fornecimento de água, recolha de águas residuais urbanas e/ ou recolha de resíduos urbanos que, por razões de salvaguarda da saúde pública e de proteção

ambiental, sejam objeto de contratação temporária, nomeadamente em casos de obras e estaleiros de obras e de zonas destinadas à concentração temporária de população, nomeadamente comunidades nómadas e atividades com caráter temporário, tais como feiras, festivais e exposições.

- b) Serviços de fornecimento de água que, devido ao seu elevado impacto na rede pública, devam ter um tratamento específico, designadamente, hospitais, escolas, quartéis, complexos industriais e comerciais e grandes conjuntos imobiliários.
 - c) Serviços de recolha de águas residuais urbanas que, devido ao seu elevado impacto no sistema público de drenagem de águas residuais, devam ter um tratamento específico, designadamente, hospitais e complexos industriais e comerciais.
2. É admitida a contratação dos serviços de águas e resíduos 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.

Artigo 74.º

Domicílio convencionado

- 1. O utilizador considera-se domiciliado na morada por si fornecida no contrato para efeito de receção de toda a correspondência e faturação relativa à prestação do serviço.
- 2. No caso de se verificar a alteração do domicílio convencionado, a mesma produz efeitos no prazo de 30 dias após a sua comunicação pelo utilizador à entidade gestora.

Artigo 75.º

Vigência dos contratos de fornecimento de água, de recolha de águas residuais urbanas ou de recolha de resíduos urbanos

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 número anterior, é válido para todos os serviços.
3. No caso de contrato autónomo para a prestação do serviço de recolha de água residuais, considera-se que o contrato produz os seus efeitos:
 - a) A partir da data de conclusão do ramal, se o serviço for prestado por redes fixas, salvo se o imóvel se encontrar comprovadamente desocupado;
 - b) A partir da data da outorga do contrato, se o serviço for prestado por meios móveis.
4. No caso de contrato autónomo para a prestação do serviço de gestão de resíduos urbanos, este produz efeitos a partir da data do início da prestação do serviço.
5. A cessação do contrato de fornecimento de água, de recolha de águas residuais urbanas e/ou de recolha de resíduos ocorre por denúncia, nos termos do Artigo 80.º ou caducidade, nos termos do Artigo 81.º.

Artigo 76.º

Suspensão e reinício do contrato de fornecimento e/ou de recolha

1. Por motivo de desocupação temporária do imóvel, os utilizadores podem solicitar, por escrito e com uma antecedência mínima de dez dias úteis, a suspensão dos serviços de abastecimento de água, de recolha de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos.

2. 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.
3. A suspensão do fornecimento nos termos do n.º 1 e do número anterior implica o acerto da faturação emitida até à data da suspensão e tem como efeitos, a partir da data em que se torne efetiva, a suspensão do contrato e da faturação das tarifas mensais associadas à normal prestação do serviço.
4. O serviço é retomado no prazo máximo de 5 dias úteis contados da apresentação do pedido pelo utilizador nesse sentido, sendo a tarifa de restabelecimento, prevista no tarifário em vigor, incluída na primeira fatura subsequente.

Artigo 77.º

Prestação de 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 do Artigo 3.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 número anterior é prestada por depósito em dinheiro, cheque ou transferência bancária ou através de garantia bancária ou seguro-caução, e o seu valor é calculado da seguinte forma:

- a) Para os consumidores 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;
 - b) Para os restantes utilizadores, o valor é definido pela entidade gestora, atendendo ao princípio da proporcionalidade.
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 78.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. O consumidor, que tenha prestado caução nos termos da alínea b) do n.º 1 do artigo anterior, tem ainda direito à sua imediata restituição quando opte posteriormente pela transferência bancária como forma de pagamento.
3. A quantia a restituir é 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 79.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. Caso se verifique a transmissão da posição contratual nos termos previstos no número anterior, o novo titular assume todos os direitos e obrigações do anterior titular, designadamente a responsabilidade por consumos já registados, bem como o direito a quaisquer créditos existentes.

Artigo 80.º

Denúncia dos contratos de fornecimento de água, de recolha de águas residuais urbanas ou de recolha de resíduos urbanos

1. Os utilizadores podem denunciar a todo o tempo os contratos de fornecimento de água, de recolha de águas residuais urbanas ou de recolha de resíduos urbanos que tenham celebrado por motivo de desocupação do local de consumo, desde que o comuniquem por escrito à entidade gestora e facultem a nova morada para envio da última fatura.
2. Nos 15 dias subsequentes à comunicação referenciada no número anterior, os utilizadores devem facultar o acesso ao contador instalado e/ou medidor de caudal, caso exista, para leitura, produzindo a denúncia efeitos a partir dessa data.
3. Não sendo possível a leitura mencionada no número anterior por motivo imputável ao utilizador, a denúncia não produz efeitos e o utilizador continua responsável pelos encargos entretanto decorrentes do contrato.
4. 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.

Artigo 81.º

Caducidade

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

2. Os contratos celebrados com base no Artigo 73.º podem não caducar no termo do respetivo prazo, desde que o utilizador prove que se mantêm os pressupostos que levaram à sua celebração.
3. A caducidade tem como consequências imediatas a retirada do contador e/ou medidor de caudal e o corte do abastecimento de água.

Secção V

Estrutura tarifária

Artigo 82.º

Tarifas a aplicar pela prestação dos serviços

1. Pela prestação dos serviços de abastecimento público de água, saneamento de águas residuais urbanas e gestão de resíduos urbanos é aplicável aos utilizadores finais uma tarifa de disponibilidade, devida em função do intervalo temporal objeto de faturação, e uma tarifa variável, devida em função da quantidade de água consumida, de águas residuais urbanas ou de resíduos urbanos recolhidos, definidas nos termos no RT, às quais acresce o montante correspondente ao encargo suportado com a taxa de recursos hídricos e com a taxa de gestão de resíduos e o IVA legalmente exigível.
2. A tarifa de disponibilidade e, quando existirem, os limites dos escalões de consumo da tarifa variável são definidos para um período de 30 dias, nos termos do RT.
3. Quando a tarifa variável seja definida por escalões, os respetivos limites devem ser ajustáveis à dimensão dos agregados no caso de famílias numerosas, nos termos do RT
4. As tarifas devem ser aprovadas com quatro casas decimais.

Artigo 83.º

Utilizadores com carência económica

As entidades titulares devem assegurar a existência de mecanismos de apoio social que garantam que utilizadores com carência económica não sejam privados do acesso aos serviços de águas e resíduos para satisfação das suas necessidades básicas.

Artigo 84.º

Aprovação das tarifas

1. Os tarifários dos serviços de águas e resíduos são aprovados pela câmara municipal competente, no caso de serviços municipais, ou pela ERSAR, no caso de serviços de titularidade estatal, até ao termo do mês de novembro do ano civil anterior àquele a que respeitem.
2. Os tarifários de águas e resíduos produzem efeitos a partir de 1 de janeiro de cada ano civil, sem prejuízo de eventuais revisões extraordinárias nos termos da legislação aplicável.
3. Os tarifários são publicitados nos serviços de atendimento da *internet* da entidade gestora e da entidade titular e nos restantes locais definidos na legislação aplicável.
4. A informação sobre a alteração dos tarifários acompanha a primeira fatura subsequente à sua aprovação, que deve ser remetida aos utilizadores antes da produção de efeitos dos novos tarifários.

Secção VI

Medição e leitura

Artigo 85.º

Medição do consumo de água 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 87.º.
2. Os contadores são propriedade da entidade gestora, que é responsável pela respetiva instalação, manutenção e substituição.
3. Os custos com a instalação, a manutenção e a substituição dos contadores não são objeto de faturação autónoma aos utilizadores.

Artigo 86.º

Contadores para usos de água que não originem águas residuais urbanas

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. Aos consumos do segundo contador são aplicadas as tarifas variáveis de abastecimento previstas para os utilizadores não-domésticos, nos termos do RT.
3. O consumo do segundo contador não é elegível para o cálculo das tarifas de saneamento de águas residuais e de resíduos urbanos, quando exista tal indexação.

Artigo 87.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 diâmetro nominal e/ou a classe metrológica dos contadores são fixados pela entidade gestora, tendo em conta:
 - a) O caudal de cálculo previsto no sistema de distribuição predial;
 - b) A pressão de serviço máxima admissível;
 - c) A perda de carga.
3. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, 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.
5. Existindo dispositivos de utilização nas partes comuns associados a contadores utilizadores, é devida pelo condomínio uma tarifa de disponibilidade cujo valor depende do caudal permanente do contador que seria necessário para o perfil do consumo verificado nas partes comuns.
6. Os contadores podem ter associados equipamentos e/ou sistemas tecnológicos que permitam à entidade gestora a medição dos níveis de utilização por telecontagem.
7. Nenhum contador pode ser instalado e mantido em serviço sem a verificação metrológica prevista na legislação em vigor.

Artigo 88.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 não lhe seja imputável e desde que dê conhecimento imediato à entidade gestora.
3. 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 89.º

Verificação metrológica e substituição de contadores

1. A entidade gestora procede à verificação periódica dos contadores nos termos da legislação em vigor, e, sempre que o julgar conveniente, procede ainda à verificação extraordinária do contador.
2. 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 RT, a qual deve ser devolvida caso se venha a comprovar que existe efetivamente funcionamento irregular do contador.
3. Para efeitos do disposto no número anterior, a entidade gestora procede ao levantamento do contador no prazo máximo de 5 dias úteis a contar da solicitação do utilizador.

4. Após a receção do relatório de verificação extraordinária do contador, a entidade gestora remete o mesmo ao utilizador no prazo máximo de 5 dias úteis.
5. 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.
6. 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.
7. O aviso prévio referido no número anterior é dispensado quando seja possível o acesso ao contador e o utilizador se encontre no local de consumo.
8. 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.
9. A entidade gestora é responsável pelos custos incorridos com a substituição ou reparação dos contadores por anomalia não imputável ao utilizador.
10. 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.
11. A correção da faturação a que se refere o número 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:
 - a) Ao período de seis meses anteriores à substituição do contador;
 - b) Ao período de funcionamento, se este for inferior a seis meses.

12. 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.

Artigo 90.º

Medição de águas residuais por medidores de caudal

1. A pedido do utilizador não-doméstico do serviço de águas residuais urbanas ou por iniciativa da entidade gestora pode ser instalado um medidor de caudal, desde que isso se revele técnica e economicamente viável.
2. Os medidores de caudal são fornecidos e instalados pela entidade gestora, a expensas do utilizador não-doméstico.
3. A instalação dos medidores pode ser efetuada pelo utilizador não-doméstico desde que devidamente autorizada pela entidade gestora.
4. Os medidores de caudal são instalados em recintos vedados e de fácil acesso, ficando os proprietários responsáveis pela sua proteção e respetiva segurança.

Artigo 91.º

Localização e tipo de medidores de caudal

1. A entidade gestora define a localização e o tipo de medidor, tendo em conta:
 - a) O caudal de cálculo previsto no sistema de drenagem predial;
 - b) As características físicas e químicas das águas residuais urbanas.
2. Os medidores podem ter associados equipamentos e/ou sistemas tecnológicos que permitam à entidade gestora a medição dos níveis de utilização por telecontagem.

Artigo 92.º

Manutenção e verificação de medidores de caudal

1. As regras relativas à manutenção, à verificação periódica e extraordinária dos medidores, bem como à respetiva substituição são definidas com o utilizador não-doméstico no respetivo contrato de recolha.
2. O medidor fica à guarda e fiscalização imediata do utilizador, o qual deve comunicar à entidade gestora todas as anomalias que verificar no respetivo funcionamento.
3. No caso de ser necessária a substituição de medidores por motivos de anomalia, exploração ou controlo metrológico, a entidade gestora avisa o utilizador, com uma antecedência mínima de 10 dias, da data e do período previsível para a deslocação, que não ultrapasse as duas horas.
4. O aviso prévio referido no número anterior é dispensado quando seja possível o acesso ao contador e o utilizador se encontre no local de consumo.
5. Na data da substituição é entregue ao utilizador um documento de onde constem as leituras dos valores registados pelo medidor substituído e pelo medidor que, a partir desse momento, passa a registar o volume de águas residuais urbanas recolhido.

Artigo 93.º

Periodicidade das leituras e acesso aos instrumentos de medição

1. A entidade gestora procede à leitura real dos instrumentos de medição, por intermédio de agentes devidamente credenciados, com uma frequência mínima de duas vezes por ano e um distanciamento máximo entre duas leituras consecutivas de seis meses.
2. O utilizador está obrigado a facultar o acesso da entidade gestora ao instrumento de medição, com a periodicidade a que se refere o número anterior, quando este se encontre localizado no interior do prédio servido.

3. 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, 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 .
4. O aviso relativo à realização da terceira tentativa de leitura é feito com uma antecedência mínima de dez dias relativamente à data em que a mesma se irá realizar.
5. Nos casos de impossibilidade de acesso ao contador após a notificação a que se refere o n.º 3 do e enquanto não proceda à suspensão do fornecimento nos termos aí previstos, a entidade gestora deixa de estar sujeita aos critérios de estimativa de consumo previstos no Artigo 94.º.
6. A entidade gestora disponibiliza aos utilizadores meios alternativos para a comunicação de leituras, tais como *internet*, serviço de mensagens curtas de telemóvel (sms), serviços postais ou o telefone, as quais devem ser 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 indicie a incorreção da leitura comunicada.
7. Os valores lidos são arredondados para o número inteiro anterior ou seguinte volume efetivamente medido, devendo a entidade gestora utilizar sempre a mesma metodologia.

Artigo 94.º

Estimativa de consumo de água

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 número anterior, a entidade gestora deve apurar os m³ consumidos entre as duas últimas leituras que efetuou e dividir pelo número de dias decorridos entre as mesmas, multiplicando o consumo diário assim obtido pelos dias que pretende faturar por estimativa.

Artigo 95.º

Estimativa do volume de águas residuais urbanas recolhidas

1. Nos locais em que exista medidor de caudal e nos períodos em que não haja leitura, o volume de águas residuais urbanas recolhido é estimado:
- a) Em função do volume médio de águas residuais urbanas recolhido, apurado entre as duas últimas leituras reais efetuadas pela entidade gestora;
 - b) Em função do volume médio do período homólogo do ano anterior quando o histórico das leituras revele a existência de sazonalidade;
 - c) Em função do volume médio de águas residuais urbanas recolhido de utilizadores com características similares no âmbito do território municipal verificado no ano anterior, na ausência de qualquer leitura subsequente à instalação do medidor.
2. Para efeitos do cálculo do consumo médio referido na alínea a) do número anterior, a entidade gestora deve apurar os m³ consumidos entre as duas últimas leituras que efetuou e dividir pelo número de dias decorridos entre as mesmas, multiplicando o consumo diário assim obtido pelos dias que pretende faturar por estimativa.

3. A metodologia referida na alínea b) do n.º 1 deve também ser utilizada sempre que o utilizador não disponha do serviço de abastecimento ou, dispondo, comprovadamente produza águas residuais urbanas a partir de origens próprias.

Artigo 96.º

Avaliação do volume de águas residuais urbanas quando não exista medidor de caudal

1. Quando não exista medidor de caudal, o volume de águas residuais urbanas recolhidas pode ser aferido através da indexação ao volume de água consumida, ou com base noutro indicador com correlação com a produção de águas residuais urbanas, nos termos das normas legais e regulamentares aplicáveis.
4. Quando seja aplicada a metodologia de indexação ao consumo de água, não é considerado o volume de água consumido quando:
 - a) O utilizador comprove ter-se verificado uma rotura no sistema de distribuição predial;
 - b) O utilizador não contrate o serviço de abastecimento ou comprovadamente produza águas residuais a partir de origens de água próprias;
 - c) A indexação ao consumo de água não se mostre adequada a atividades específicas que os utilizadores não-domésticos prosseguem.
5. Nas situações previstas na alínea a) do número anterior, a tarifa variável do serviço de saneamento de águas residuais urbanas é aplicada ao consumo médio apurado nos termos do Artigo 94.º.
6. Nas situações previstas na alínea b) do n.º 5, a tarifa variável de serviço de saneamento de águas residuais urbanas é aplicada ao volume médio de água abastecida aos utilizadores com características similares, nomeadamente atendendo à dimensão do agregado familiar, no âmbito do território abrangido pela entidade gestora, verificado no ano anterior, ou natureza da atividade económica desenvolvida pelo utilizador não doméstico.

7. Nas situações previstas na alínea c) do n.º 5, a tarifa variável serviço de saneamento de águas residuais urbanas é reajustada tendo em conta o perfil do utilizador não-doméstico e mediante justificação perante a ERSAR.

Artigo 97.º

Medição do serviço de gestão de resíduos urbanos

1. Quando não exista sistema de medição do peso ou volume da quantidade de resíduos urbanos recolhida, deve ser utilizada a indexação ao consumo de água para efeitos de determinação dos resíduos produzidos, nos termos do RT.
2. As entidades gestoras podem assumir outras metodologias, desde que previamente justificadas perante a ERSAR, nos termos do RT.
3. Quando seja aplicada a metodologia de indexação ao consumo de água, não é considerado o volume de água consumido quando:
 - a) O utilizador comprove ter-se verificado uma rotura no sistema de distribuição predial;
 - b) O utilizador não contrate o serviço de abastecimento ou comprovadamente produza águas residuais a partir de origens de água próprias;
 - c) A indexação ao consumo de água não se mostre adequada a atividades específicas que os utilizadores não-domésticos prosseguem.
4. Nas situações previstas na alínea a) do número anterior, a tarifa variável de gestão de resíduos urbanos é aplicada ao consumo médio apurado nos termos do Artigo 94.º.
5. Nas situações previstas na alínea b) do n.º 5, a tarifa variável de gestão de resíduos urbanos é aplicada ao volume médio de água abastecida aos utilizadores com características similares, nomeadamente atendendo à dimensão do agregado familiar, no âmbito do território abrangido pela entidade gestora, verificado no ano anterior ou natureza da atividade económica desenvolvida pelo utilizador não doméstico.

6. Nas situações previstas na alínea c) do n.º 5, a tarifa variável de gestão de resíduos urbanos é reajustada tendo em conta o perfil do utilizador não-doméstico e mediante justificação perante a ERSAR.

Secção VII

Faturação e pagamento

Artigo 98.º

Faturação

1. As faturas emitidas discriminam os serviços prestados e as correspondentes tarifas, como os correspondentes impostos legalmente exigíveis.
2. A periodicidade das faturas é mensal, podendo ser diferente, desde que corresponda a uma opção do utilizador por ser por este considerada mais favorável e conveniente.
3. Sempre que não seja respeitada a periodicidade aplicável por força dos números anteriores e a fatura emitida inclua um período igual ou superior ao dobro daquele que seria devido, a entidade gestora deve facultar ao utilizador o pagamento fracionado do respetivo valor, sem prejuízo do regime aplicável em sede de prescrição e caducidade.
4. O número de prestações previstas no número anterior é obtido pela divisão do período de faturação por 30 dias e às mesmas não acrescem juros legais ou convencionais.
5. A obrigação de fracionamento do pagamento prevista no n.º 3 não prejudica o direito de opção do utilizador pelo pagamento integral do valor em dívida.
6. A faturação dos serviços de fornecimento e de recolha tem por base a informação sobre os dados de fornecimento e de recolha, os quais são obtidos através de leitura real dos instrumentos de medição, nos termos do Artigo 93.º, ou por estimativa de consumos, nos termos do Artigo 94.º e do Artigo 95.º.

7. Sempre que o período de consumo a que respeita a fatura seja diferente dos 30 dias que está na base da definição das tarifas, conforme n.º 2 do Artigo 82.º, a tarifa de disponibilidade e, se for o caso, os limites dos escalões de consumo da tarifa variável são ajustados proporcionalmente ao período a faturar, nos termos dos números que se seguem.
8. O ajustamento da tarifa de disponibilidade é feito multiplicando o número de dias objeto de faturação pelo valor diário da tarifa de disponibilidade, obtido dividindo o valor da tarifa pelos 30 dias para os quais foi definida, nos termos do RT.
9. O ajustamento dos limites dos escalões da tarifa variável é feito multiplicando o número 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, nos termos do RT.
10. No ajustamento dos limites dos escalões de consumo mencionado no número anterior são consideradas duas casas decimais.

Artigo 99.º

Conteúdo da fatura

1. A fatura deve apresentar informação comum e informação específica relativa a cada um dos serviços prestados, nos termos dos números seguintes.
2. 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 contactos 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 número de identificação fiscal) e do local de consumo (morada);
 - d) Indicação da tipologia do utilizador final, designadamente, se doméstico ou não-doméstico, e indicação se é beneficiário ou não de tarifário especial;
 - e) Código de identificação do utilizador pela entidade gestora;
 - f) Número da fatura;
 - g) Data de início e de fim do período de prestação do serviço que está a ser objeto de faturação, incluindo o número de dias decorridos nesse período;
 - h) Data de emissão da fatura;
 - i) Data de limite de pagamento da fatura;
 - j) Valor total da fatura, sem IVA e com IVA, evidenciando o valor do IVA;
 - k) Valor do desconto correspondente ao tarifário especial, quando aplicável;
 - l) Informação sobre eventuais valores em débito/crédito;
 - m) Informação sobre os meios de pagamento disponíveis;
 - n) Informação sobre tarifários especiais disponibilizados pela entidade gestora;
 - o) Outros contatos e horários de funcionamento dos serviços de apoio a utilizadores.
3. A informação específica a constar da fatura relativamente a cada um dos serviços prestados é, no mínimo, a seguinte:
- a) Quanto ao serviço de abastecimento de água:
 - (i) Diâmetro nominal do contador de água instalado;

- (ii) Método de aferição do volume de água consumido e objeto de faturação (medição ou estimativa);
- (iii) Duas últimas leituras efetuadas pela entidade gestora e consumo médio respetivo;
- (iv) 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;
- (v) Valor unitário da tarifa de disponibilidade e valor resultante da sua aplicação ao período objeto de faturação;
- (vi) Valor unitário da tarifa variável e valor resultante da sua aplicação ao período objeto de faturação;
- (vii) Volume de água consumido, repartido por escalões de consumo, quando aplicável;
- (viii) Discriminação de eventuais acertos face a valores já faturados;
- (ix) Valor correspondente à repercussão da taxa de recursos hídricos;
- (x) Valor de eventuais tarifas devidas por serviços auxiliares;
- (xi) Taxa legal do IVA e valor do IVA;
- (xii) Informação, em caixa autónoma, relativa ao custo médio unitário dos serviços prestados pela entidade gestora do serviço em alta, se aplicável;
- (xiii) Período para comunicação de leituras pelo utilizador;
- (xiv) Informação sobre qualidade da água.

b) Quanto ao serviço de saneamento de águas residuais urbanas:

- (i) Diâmetro nominal do medidor de caudal instalado, quando aplicável;

- (ii) Método de aferição do volume de águas residuais urbanas recolhidas (medição, estimativa ou indexação);
 - (iii) Valor unitário da tarifa de disponibilidade e valor resultante da sua aplicação ao período objeto de faturação;
 - (iv) Valor unitário da tarifa variável e valor resultante da sua aplicação ao período objeto de faturação;
 - (v) Volume de águas residuais urbanas recolhidas, repartido por escalões de consumo, quando aplicável;
 - (vi) Discriminação eventuais acertos face a valores já faturados;
 - (vii) Valor correspondente à repercussão da taxa de recursos hídricos;
 - (viii) Valor de eventuais tarifas por serviços auxiliares;
 - (ix) Taxa legal do IVA e valor do IVA;
 - (x) Informação, em caixa autónoma, relativa ao custo médio unitário dos serviços prestados pela entidade gestora do serviço em alta, se aplicável;
 - (xi) Período para comunicação de leituras pelo utilizador, quando aplicável.
- c) Quanto ao serviço de gestão de resíduos urbanos:
- (i) Método de aferição dos resíduos recolhidos (medição ou indexação);
 - (ii) Valor unitário da tarifa de disponibilidade e valor resultante da sua aplicação ao período objeto de faturação;
 - (iii) Valor unitário da tarifa variável e valor resultante da sua aplicação ao período objeto de faturação;
 - (iv) Quantidade de resíduos urbanos recolhidos, repartida por escalões de consumo, quando aplicável;
 - (v) Discriminação de eventuais acertos face a valores já faturados;

- (vi) Valor correspondente à repercussão da taxa de gestão de resíduos;
 - (vii) Taxa legal do IVA e valor do IVA;
 - (viii) Valor de eventuais tarifas por serviços auxiliares;
 - (ix) Informação, em caixa autónoma, relativa ao custo médio unitário dos serviços prestados pela entidade gestora do serviço em alta, se aplicável.
4. Os serviços auxiliares prestados pela entidade gestora podem ser faturados conjuntamente na fatura dos serviços de águas ou resíduos, através de fatura específica emitida separadamente ou por via de fatura-recibo emitida no ato da prestação do serviço em causa.
5. Apenas o valor final da fatura, com IVA incluído, é objeto de arredondamento, feito aos centímetros de euro, em respeito pelas exigências da legislação em vigor.

Artigo 100.º

Acertos de faturação

1. Os acertos de faturação podem ser motivados, designadamente pelas seguintes situações:
- a) Anomalia de funcionamento do equipamento de medição;
 - b) Faturação baseada em estimativa de consumo, procedendo a entidade gestora posteriormente a uma leitura e apurando consumos diferentes dos estimados;
 - c) Procedimento fraudulento;
 - d) Correção de erros de leitura ou faturação;
 - e) Em caso de comprovada rotura na rede predial.
2. Os acertos de faturação são efetuados descontando os valores anteriormente pagos e não deduzindo os volumes anteriormente faturados.
3. A correção das situações previstas na alínea a) do n.º 1 do presente artigo deve ter por base o disposto no n.º 10 do Artigo 88.º.

4. Nas situações previstas na alínea b) do n.º 1 do presente artigo, em que entre duas leituras foram emitidas faturas por estimativa, são devidas tarifas pelo consumo real apurado entre as leituras registadas, implicando o ajustamento dos limites dos escalões a esse período, conforme procedimento previsto no n.º 9 do Artigo 98.º.
6. Nos casos de acertos por comprovada rotura na rede predial, conforme alínea e) do n.º 1 do presente artigo, há lugar à correção da faturação emitida nos seguintes termos:
 - a) Ao consumo médio apurado nos termos do Artigo 94.º aplicam-se as tarifas dos respetivos escalões tarifários e ao volume remanescente, que se presume imputável à rotura, a tarifa do escalão que permite a recuperação de custos nos termos do RT;
 - b) O volume de água perdida e não recolhida pelo sistema público de drenagem de águas residuais não é considerado para efeitos de faturação dos serviços de saneamento e de gestão de resíduos urbanos, quando indexados ao consumo de água.
5. 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.
6. Quando o valor apurado com o acerto de faturação resultar num crédito a favor do utilizador, o seu pagamento é efetuado por compensação na própria fatura que tem por objeto o acerto.
7. Se a compensação prevista no número anterior for insuficiente para pagar o crédito a favor do utilizador, este pode receber esse valor autonomamente no prazo de 15 quinze dias, procedendo a entidade gestora à respetiva compensação nos períodos de faturação subsequentes caso essa opção não seja utilizada.
8. 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.
9. A obrigação de fracionamento do pagamento prevista no número anterior não prejudica o direito de opção do utilizador pelo pagamento integral do valor em dívida.

Artigo 101.º

Modalidades de pagamento

As entidades gestoras disponibilizam aos seus utilizadores diversos meios de pagamento, nomeadamente que permitam dispensar a deslocação aos locais de atendimento.

Artigo 102.º

Prazo de pagamento

1. O prazo de pagamento das faturas é de, pelo menos dez dias úteis, contados da sua apresentação aos utilizadores.
2. Para efeitos do disposto no número anterior, a fatura é emitida com uma antecedência mínima de 20 dias relativamente à respetiva data limite de pagamento.
3. A apresentação de reclamação escrita alegando erros de medição do consumo de água ou do volume de águas residuais recolhidas suspende o prazo de pagamento da respetiva fatura, caso o utilizador solicite a verificação extraordinária do instrumento de medição, após ser devidamente informado acerca da tarifa aplicável, nos termos do RT.

Artigo 103.º

Quitação parcial

1. Quando numa mesma fatura são incluídas tarifas por mais de um serviço, o utilizador pode, nos termos do disposto no artigo 6.º da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, e desde que os serviços possam ser considerados funcionalmente dissociáveis entre si, pagar apenas um dos serviços e exigir quitação parcial.
2. Não é admissível o pagamento parcial de uma fatura quando estejam em causa as tarifas fixas e variáveis associadas aos serviços de águas e resíduos, bem como dos valores referentes às respetivas taxas de recursos hídricos e de gestão de resíduos.

Artigo 104.º

Mora

1. O não pagamento das faturas dentro do prazo estipulado para o efeito constitui a parte faltosa em mora e é fundamento para a entidade gestora recorrer à caução ou, no caso de a mesma não ter sido prestada ou interromper o fornecimento ou da recolha, nos termos do Artigo 105.º.
2. No caso de ter sido acordado o pagamento de uma fatura em prestações, a falta de pagamento de uma prestação no prazo estabelecido implica o vencimento de toda a dívida e faz incorrer o utilizador em mora.
3. Os atrasos de pagamento ficam sujeitos à cobrança de juros de mora à taxa de juro legal em vigor, calculados a partir do primeiro dia seguinte ao do vencimento da correspondente fatura.
4. Se o valor resultante do cálculo dos juros previsto no número anterior não atingir uma quantia mínima a publicar anualmente pela ERSAR, os atrasos de pagamento podem ficar sujeitos ao pagamento dessa quantia, de modo a cobrir exclusivamente os custos de processamento administrativo originados pelo atraso.

Artigo 105.º

Interrupção do fornecimento ou da recolha por falta de pagamento

1. A interrupção por atraso no pagamento só pode ter lugar após pré-aviso escrito, enviado por correio registado ou outro meio equivalente com uma antecedência mínima de 20 dias relativamente à data em que a mesma poderá ocorrer.
2. Quando o pré-aviso seja enviado por correio registado, o custo do registo postal é imputável ao utilizador em mora, a título de cláusula penal.
3. No aviso prévio referido no número anterior devem constar a identificação da(s) fatura(s) e respetivo valor cujo atraso no pagamento justifica a interrupção do fornecimento ou da

recolha, os meios ao dispor do utilizador para evitar a interrupção e para a retoma do mesmo, incluindo a tarifa aplicável ao restabelecimento.

4. A interrupção do serviço não pode ser realizada em data que não permita que o utilizador regularize o valor em dívida no dia imediatamente seguinte.
5. O serviço não pode ser interrompido por falta de pagamento dos valores em dívida quando seja invocada a prescrição ou a caducidade, nos termos e pelos meios previstos na lei.

Artigo 106.º

Faturação durante a interrupção do fornecimento ou da recolha

A interrupção do fornecimento ou da recolha por facto imputável ao utilizador suspende a faturação dos serviços.

Artigo 107.º

Exigência e utilização de caução por mora no pagamento

1. Verificando-se a interrupção do serviço por mora no pagamento, a entidade gestora pode exigir, como condição para o respetivo restabelecimento, que o utilizador preste caução para garantia dos pagamentos futuros.
2. A caução assim prestada pode ser utilizada pela entidade gestora caso volte a verificar-se atraso no pagamento de faturas referentes ao serviço prestado.
3. Uma vez acionada a caução, a entidade gestora pode exigir ao utilizador, através de aviso prévio enviado por correio registado ou outro meio equivalente com a antecedência mínima de dez dias úteis, a sua reconstituição ou reforço, sob pena de suspensão do serviço.

Artigo 108.º

Cobrança coerciva

Na falta de pagamento voluntário dos serviços de águas e resíduos, além da interrupção do serviço por atraso no pagamento, a entidade gestora pode garantir o pagamento através do recurso aos meios de cobrança coerciva.

Artigo 109.º

Prescrição e caducidade

1. O direito ao recebimento do preço do 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. 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 em que seja feita a notificação para a terceira deslocação, nos termos do Artigo 93.º.

CAPÍTULO V

RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Artigo 110.º

Reclamações

1. Os interessados podem apresentar reclamações junto da entidade gestora, sempre que considerem que os seus direitos não foram devidamente acautelados, em violação do disposto no presente Regulamento e na demais legislação aplicável.

2. As entidades gestoras estão obrigadas a dispor do livro de reclamações em todos os serviços de atendimento ao público e a cumprir o disposto no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de novembro.
3. Para além do livro de reclamações, previsto no número 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 entidade gestora deve responder por escrito, no prazo máximo de 22 dias úteis, a todos os utilizadores que apresentem reclamações escritas por qualquer meio, notificando o utilizador do teor da sua decisão e respetiva fundamentação.
5. A reclamação não tem efeito suspensivo, exceto na situação prevista no n.º 2 do Artigo 102.º do presente Regulamento.
6. Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais e arbitrais, nos termos da lei, se não for obtida uma resposta atempada ou fundamentada ou a mesma não resolver satisfatoriamente a reclamação apresentada, os interessados podem solicitar a sua apreciação pela ERSAR, individualmente ou através de organizações representativas dos seus interesses.
7. A intervenção da ERSAR deve ser solicitada por escrito, invocando os factos que motivaram a reclamação e apresentando todos os elementos de prova de que se disponha.
8. A ERSAR intervém na resolução extrajudicial de conflitos que envolvam as entidades gestoras, analisando as reclamações, promovendo o recurso à conciliação e à arbitragem entre as partes como forma de resolução de conflitos e tomando as providências que considere urgentes e necessárias.

Artigo 111.º

Resolução de litígios e arbitragem necessária

1. Os litígios de consumo entre as entidades gestoras e os utilizadores finais estão sujeitos a arbitragem necessária quando, por opção expressa dos utilizadores que sejam pessoas singulares, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados.
2. Quando as partes, em caso de litígio resultante dos serviços de águas ou resíduos, 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.

Artigo 112.º

Julgados de paz

Sem prejuízo do disposto no artigo anterior, os conflitos de consumo entre as entidades gestoras e os utilizadores finais emergentes do relacionamento comercial previsto no presente Regulamento podem ser submetidos aos Julgados de Paz, nos termos da legislação aplicável.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 113.º

Fiscalização do regulamento

A fiscalização da aplicação do cumprimento do disposto no presente Regulamento integra as competências da ERSAR, nos termos dos seus Estatutos e demais legislação aplicável.

Artigo 114.º

Regime sancionatório

1. A inobservância das disposições estabelecidas no presente Regulamento está sujeita ao regime geral sancionatório dos serviços públicos de abastecimento de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos.
2. A informação e a documentação obtidas no âmbito da regulação e da supervisão da ERSAR podem ser utilizadas como meio de prova num processo sancionatório em curso ou a instaurar.

Artigo 115.º

Norma remissiva

Aos procedimentos administrativos previstos no presente Regulamento, não especificamente nele regulados, aplicam-se as disposições do Código do Procedimento Administrativo.

Artigo 116.º

Aplicação no tempo

1. As condições gerais e específicas, previstas no presente Regulamento, aplicam-se aos contratos existentes à data da sua entrada em vigor, salvaguardando-se os efeitos já produzidos.
2. Os contratos de fornecimento de água, de recolha de águas residuais urbanas ou de entrega e receção de resíduos urbanos já celebrados com os utilizadores municipais devem ser objeto de aditamento, sempre que necessário para refletir as condições impostas no presente Regulamento, no prazo máximo de um ano.

Artigo 117.º

Entrada em vigor

O presente Regulamento entra em vigor 30 dias após a sua publicação no Diário da República.

VERSÃO PARA CONSULTA PÚBLICA