

**A. R. — ÁGUAS DO RIBATEJO, E. I. M., S. A.****Regulamento n.º 406/2020**

*Sumário:* Regulamento do Serviço de Abastecimento Público de Água nos Municípios de Almeirim, Alpiarça, Benavente, Chamusca, Coruche, Salvaterra de Magos e Torres Novas.

Francisco Oliveira, Presidente do Conselho de Administração da AR — Águas do Ribatejo, E. I. M., S. A., torna público, que as Assembleias Municipais de Almeirim, Alpiarça, Benavente, Chamusca, Coruche, Salvaterra de Magos e Torres Novas, aprovaram entre as datas 20/12/2019 e 28/02/2020, sob proposta das respetivas Câmaras Municipais aprovadas entre as datas 13/12/2019 e 21/01/2020, o Regulamento do Serviço de Abastecimento Público de Água.

Estando assim cumpridos os requisitos necessários, a seguir se publica o mencionado regulamento, nos termos do artigo 139.º do Código do Procedimento Administrativo.

12 de março de 2020. — O Presidente do Conselho de Administração, *Francisco Silvestre de Oliveira*.

**Regulamento do Serviço de Abastecimento Público de Água**

## Nota justificativa

A Águas do Ribatejo é, desde maio de 2009, responsável pela gestão dos serviços públicos nas áreas de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais, nos municípios de Almeirim, Alpiarça, Benavente, Chamusca, Coruche, Salvaterra de Magos e Torres Novas, numa área que abrange uma população de aproximadamente 150.000 habitantes, servindo cerca de 75000 utilizadores.

O regulamento de serviço, por ser um instrumento jurídico de eficácia externa, constitui a sede própria para regulamentar os direitos e as obrigações da entidade gestora e dos utilizadores no seu relacionamento, sendo mesmo o principal instrumento que regula, em concreto, tal relacionamento. Estando em causa serviços públicos essenciais, é especialmente importante garantir que a apresentação de tais regras seja feita de forma clara, adequada, detalhada e de modo a permitir o efetivo conhecimento, por parte dos utilizadores, do conteúdo e da forma de exercício dos respetivos direitos e deveres.

O Conselho de Administração da Águas do Ribatejo, E. I. M., S. A., em cumprimento da exigência do artigo 62.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, da Portaria n.º 34/2011, de 13 de janeiro, do artigo 16.º e 17.º, do regulamento n.º 446/2018, de 23 de julho, e da necessidade de atualização do regulamento de serviço, aprovou, em reunião ocorrida a 15/01/2019, uma proposta de redação para projeto de regulamento de abastecimento público de água, esta versão sofreu alterações pontuais aprovadas pelo mesmo órgão em reunião ocorrida a 28/03/2019.

Respeitando o previsto no n.º 3, do Artigo 62.º, do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, a Águas do Ribatejo, E. I. M., S. A., promoveu um período de consulta pública do projeto de regulamento, através do aviso n.º 6087/2019, publicado na 2.ª série do *Diário da República* de 2019-04-03.

Durante o período de apreciação pública, a Águas do Ribatejo, E. I. M., S. A., solicitou parecer sobre o regulamento à entidade reguladora (ERSAR — Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos), a 04/04/2019, dando cumprimento ao disposto nos termos do artigo 16.º, do regulamento n.º 446/2018, de 23 de julho. O referido parecer foi emitido a 09/10/2019.

De acordo com o exigido no artigo 99.º do CPA, realizou-se a ponderação dos custos e benefícios das medidas projetadas. Parte significativa das vantagens deste regulamento consiste em permitir concretizar e desenvolver o que se encontra previsto em vários diplomas legais, concentrando num único instrumento informação mais pormenorizada acerca dos direitos e obrigações das partes interessadas, sejam estas, nomeadamente, utilizadores, proprietários ou a própria entidade gestora, procurando assegurar um justo equilíbrio entre legítimos direitos e interesses de todas as partes.

O presente regulamento visa clarificar um conjunto de situações que, não obstante previstas na lei, suscitavam dúvidas interpretativas quanto ao seu âmbito de abrangência e aplicação, bem como definir critérios, conceitos, prazos e estabelecer deveres de informação e outras práticas consideradas como fundamentais para garantir uma maior clareza, equidade e uniformidade de procedimentos no âmbito das relações comerciais.

Considerando que o presente regulamento visa principalmente concentrar um conjunto de disposições já previstas na lei, não existirão custos adicionais exclusivos da aplicação do presente regulamento, ainda assim considera-se que eventuais custos que possam resultar da implementação do regulamento serão largamente superados pelos benefícios decorrentes de uma maior clareza das regras aplicáveis às relações comerciais entre os diversos intervenientes, que se traduzirá numa mais ampla e efetiva defesa dos direitos dos utilizadores dos serviços de abastecimento público de água.

Ponderando todos os contributos o Conselho de Administração da Águas do Ribatejo, E. I. M., S. A., em reunião de 12/11/2019, aprovou a redação final do presente regulamento a submeter à Assembleia Geral da empresa, nos termos do previsto do artigo 21.º, n.º 1, alínea l) dos Estatutos e Cláusula 20.2 do Contrato de Gestão Delegada. A Assembleia Geral da Águas do Ribatejo, E. I. M., S. A., aprovou, em reunião ocorrida a 5/12/2019, a versão final do regulamento que foi remetida aos órgãos executivos dos sete Municípios, dando cumprimento ao disposto no n.º 2 do artigo 62.º, do Decreto-Lei n.º 194/2009, de agosto.

A aprovação dos regulamentos pelas várias Câmaras Municipais (ao abrigo do disposto na al. k), n.º 1, do artigo 33.º da Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro), ocorreu entre os dias 13/12/2019 e 21/01/2020. A necessária aprovação pelas várias Assembleias Municipais (de acordo com o previsto na al. g), do n.º 1, do artigo 25.º da Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro), ocorreu entre os dias 20/12/2019 e 28/02/2020.

## CAPÍTULO I

### Disposições gerais

#### Artigo 1.º

##### Lei habilitante

O presente Regulamento é aprovado ao abrigo do disposto no artigo 62.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, do artigo 16.º do Regulamento n.º 446/2018, de 23 de julho, do Decreto Regulamentar n.º 23/95, de 23 de agosto, da Lei n.º 73/2013, de 3 de setembro, com respeito pelas exigências constantes da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, do disposto no Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de agosto, do Decreto-Lei n.º 226-A/2007, de 31 de maio, do artigo 17.º do Regulamento n.º 446/2018 e do Regulamento n.º 594/2018, de 4 de setembro de 2018, todos na redação em vigor.

#### Artigo 2.º

##### Objeto

O presente Regulamento estabelece as regras e as condições a que deve obedecer o serviço de abastecimento público de água destinada ao consumo humano, nos Municípios de Almeirim, Alpiarça, Benavente, Chamusca, Coruche, Salvaterra de Magos e Torres Novas.

#### Artigo 3.º

##### Âmbito

O presente Regulamento aplica-se em toda a área dos Municípios de Almeirim, Alpiarça, Benavente, Chamusca, Coruche, Salvaterra de Magos e Torres Novas, às atividades de conceção, projeto, construção e exploração dos sistemas públicos e prediais de abastecimento de água.

## Artigo 4.º

## Legislação aplicável

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

a) O Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, no que respeita às relações com os utilizadores e ao regime sancionatório, este último complementado pelo regime geral das contraordenações e coimas, constante do Decreto-Lei n.º 433/82, de 27 de outubro;

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

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

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

e) O Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de agosto, no que respeita à qualidade da água destinada ao consumo humano fornecida pelas redes de distribuição pública de água aos utilizadores;

f) A Lei n.º 23/96, de 26 de julho, a Lei n.º 12/2008, de 26 de fevereiro, a Lei n.º 24/96, de 31 de julho, o Decreto-Lei n.º 195/99, de 8 de julho, e o Despacho n.º 4186/2000 (2.ª série), de 22 de fevereiro, no que respeita às regras de prestação de serviços públicos essenciais, destinadas à proteção dos utilizadores e dos consumidores;

g) O Decreto-Lei n.º 71/2011, de 16 de junho, que fixa o regime jurídico dos contadores de água e procede à transposição integral para o ordenamento jurídico nacional da Diretiva n.º 2004/22/CE, do Parlamento Europeu 3202 *Diário da República*, 1.ª série — n.º 115 — 16 de junho de 2011 e do Conselho, de 31 de março, denominada Diretiva MID, alterada pela Diretiva n.º 2009/137/CE, da Comissão, de 10 de novembro;

h) O Regulamento n.º 594/2018, de 4 de setembro de 2018, que estabelece as disposições aplicáveis às relações comerciais que se estabelecem no âmbito da prestação dos serviços de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais.

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

## Artigo 5.º

## Entidade Titular e Entidade Gestora do sistema

1 — Os Municípios de Almeirim, Alpiarça, Benavente, Chamusca, Coruche, Salvaterra de Magos e Torres Novas são as entidades titulares que, nos termos da lei, têm por atribuição assegurar a provisão do serviço de água no respetivo território.

2 — Em toda a área dos Municípios de Almeirim, Alpiarça, Benavente, Chamusca, Coruche, Salvaterra de Magos e Torres Novas, a Entidade Gestora responsável pela conceção, construção e exploração do sistema público de água para consumo humano é a AR — Águas do Ribatejo, E. I. M., S. A.

## Artigo 6.º

## Definições

Para efeitos de aplicação do presente Regulamento, entende-se por:

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

b) «Água destinada ao consumo humano»:

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

ii) Toda a água utilizada numa empresa da indústria alimentar para fabrico, transformação, conservação ou comercialização de produtos ou substâncias 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) «Avaria»: evento detetado em qualquer componente do sistema que necessite de medidas de reparação/renovação, incluindo o causado por:

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

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

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

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

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

e) «Canalização»: conjunto constituído pelas tubagens e acessórios, não incluindo órgãos e equipamentos;

f) «Caudal»: o volume de água que atravessa uma dada secção, num determinado período de tempo;

g) «Classe metrológica»: define os intervalos de caudal onde determinado contador deve funcionar em condições normais de utilização, isto é, em regime permanente e em regime intermitente, sem exceder os erros máximos legalmente admissíveis;

h) «Conduta»: tubagem destinada a assegurar a condução da água para consumo humano;

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

j) «Contador»: instrumento concebido para medir de forma contínua, registar e indicar o volume de água, fornecido ao utilizador final, nas condições normais de funcionamento, incluindo, pelo menos, o transdutor da medição, o calculador e um dispositivo indicador;

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

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

m) «Contrato»: vínculo jurídico celebrado 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 da legislação aplicável e do presente Regulamento;

n) «Diâmetro Nominal»: designação numérica do diâmetro de um componente que corresponde ao número inteiro que se aproxima da dimensão real em milímetros, considerando-se o diâmetro interno ou o diâmetro externo conforme a natureza do material utilizado;

o) «Estrutura tarifária»: conjunto de tarifas aplicáveis por força da prestação do serviço e respetivas regras de aplicação;

p) «Fornecimento de água»: o serviço prestado pela Entidade Gestora aos utilizadores;

q) «Hidrantes»: conjunto das bocas-de-incêndio e dos marcos de água;

r) «Inspeção»: atividade conduzida por funcionários da entidade gestora ou por esta acreditados, que visa verificar se estão a ser cumpridas todas as obrigações decorrentes da legislação em vigor, do presente Regulamento e dos regulamentos de serviço da entidade gestora, sendo, em regra, elaborado um auto 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

s) «Local de consumo» imóvel que é ou pode ser servido, nos termos do contrato de abastecimento, do Regulamento e da legislação em vigor;

t) «Marco de água»: hidrante, normalmente instalado na rede pública de abastecimento de água, dispondo de várias saídas, destinado a reabastecer os veículos de combate a incêndios. É um meio de apoio às operações de combate a um incêndio por parte dos bombeiros, sendo um equipamento instalado de forma saliente relativamente ao nível do pavimento;

u) «Pressão de serviço»: pressão disponível nas redes de água, em condições normais de funcionamento;

v) «Ramal de ligação de água»: troço de canalização destinado ao serviço de abastecimento de um prédio, que tem por finalidade assegurar o transporte de água entre a rede pública e o limite da propriedade do utilizador;

w) «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;

x) «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 pode incluir a reparação;

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

z) «Requerente»: pessoa singular ou coletiva que apresenta junto da Entidade Gestora determinado pedido no âmbito do presente Regulamento;

aa) «Reservatório predial»: unidade de reserva que faz parte integrante da rede predial e tem como finalidade o armazenamento de água à pressão atmosférica, constituindo uma reserva destinada à alimentação da rede predial a que está associado e cuja exploração é da exclusiva responsabilidade do utilizador;

bb) «Reservatório público»: unidade de reserva que faz parte da rede pública de distribuição e tem como finalidade armazenar água, servir de volante de regularização compensando as flutuações de consumo face à adução, constituir reserva de emergência para combate a incêndios ou para assegurar a distribuição em casos de interrupção voluntária ou acidental do sistema a montante, equilibrar as pressões na rede e regularizar o funcionamento das bombagens cuja exploração é da exclusiva responsabilidade da Entidade Gestora;

cc) «Serviço»: exploração e gestão do sistema público municipal de abastecimento de água, na área territorial dos Municípios identificados no Artigo 5.º;

dd) «Serviços auxiliares»: os serviços prestados pela Entidade Gestora, de carácter conexo com os serviços de águas, mas que pela sua natureza, nomeadamente pelo facto de serem prestados pontualmente por solicitação do utilizador ou de terceiro, ou de resultarem de incumprimento contratual são objeto de faturação específica;

ee) «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;

ff) «Sistema público de abastecimento de água» ou «Rede pública»: Sistema de condutas, acessórios, ramais de ligação, órgãos e equipamentos, destinados à captação, tratamento, transporte, armazenamento de água e distribuição desde a origem ou desde a instalação de tratamento até ao limite da propriedade com os utilizadores. 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.

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

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

ii) «Titular do contrato»: qualquer pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, que celebra com a Entidade Gestora um contrato para a prestação do serviço de fornecimento de água, também designada na legislação aplicável em vigor por utilizador ou utente;

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

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

b) «Utilizador não doméstico»: aquele que não esteja abrangido pela sublínea anterior, incluindo o Estado, as autarquias locais, os fundos e serviços autónomos as entidades dos sectores empresariais do Estado e das autarquias.

kk) «Válvula de corte ao prédio» ou «Válvula de seccionamento do ramal de ligação»: válvula destinada a seccionar a rede a montante, permitindo interromper o fornecimento de água ao imóvel, sendo exclusivamente manobrável por pessoal da Entidade Gestora e Proteção Civil.

ll) «Válvula de escada (olho de boi)»: instalada em prédios com mais de uma fração e sem bateria de contadores à entrada. Normalmente localizada entre lanços de escada e a montante do contador de cada fração independente. Esta válvula é apenas manobrável por pessoal da Entidade Gestora e Proteção Civil;

mm) «Válvula de suspensão de abastecimento» ou «Válvula de seccionamento a montante do contador»: válvula destinada a seccionar a rede a montante do contador, permitindo interromper o fornecimento de água à fração, sendo exclusivamente manobrável por pessoal da Entidade Gestora e da Proteção Civil;

## Artigo 7.º

### Simbologia e unidades

1 — A simbologia dos sistemas públicos e prediais a utilizar é a prevista na legislação em vigor.

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

## Artigo 8.º

### Regulamentação técnica

As normas técnicas a que devem obedecer a conceção, o projeto, a construção e a exploração do sistema público, bem como as respetivas normas de higiene e segurança, são as aprovadas nos termos da legislação e regulamentos municipais em vigor e dos normativos internos, caso existam, que sejam disponibilizados pela entidade gestora.

## Artigo 9.º

### Princípios de gestão

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

a) Garantia do fornecimento de água para consumo público 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) Garantia da qualidade e continuidade dos serviços prestados;

d) Sustentabilidade económica e financeira das entidades gestoras dos serviços;

e) Garantia da proteção dos interesses dos utilizadores e da 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 10.º

##### Disponibilização do Regulamento

O Regulamento está disponível no sítio da internet da Entidade Gestora e nos serviços de atendimento, sendo neste último caso fornecidos exemplares mediante o pagamento da quantia definida no tarifário em vigor e permitida a sua consulta gratuita.

### CAPÍTULO II

#### Direitos e deveres

#### Artigo 11.º

##### Deveres da Entidade Gestora

Compete à Entidade Gestora, designadamente:

- a) Fornecer água destinada ao consumo público com a qualidade necessária ao consumo humano, nos termos fixados na legislação em vigor;
- b) Garantir a qualidade, a regularidade e a continuidade do serviço, salvo em casos excecionais expressamente previstos neste Regulamento e na legislação em vigor;
- c) Assumir a responsabilidade da conceção, construção e exploração do sistema de abastecimento de água, bem como, mantê-lo em bom estado de funcionamento e conservação;
- d) Promover a elaboração de planos, estudos e projetos que sejam necessários à boa gestão dos sistemas;
- e) Manter atualizado o cadastro das infraestruturas e instalações afetas ao sistema público de abastecimento de água, bem como elaborar e cumprir um plano anual de manutenção preventiva para as redes públicas de abastecimento;
- f) Submeter os componentes do sistema público, antes de entrarem em serviço, a ensaios que assegurem o seu bom funcionamento;
- g) Tomar as medidas necessárias para evitar danos nos sistemas prediais, resultantes de pressão de serviço excessiva, variação brusca de pressão ou alteração das características físico-químicas da água suscetíveis de causar de incrustações nas redes;
- h) Promover a instalação, a substituição ou a renovação dos ramais de ligação;
- i) Fornecer, instalar e manter os contadores, as válvulas de seccionamento a montante do contador e, quando aplicável, os filtros de proteção aos mesmos;
- j) Promover a atualização tecnológica dos sistemas, nomeadamente quando daí resulte um aumento da eficiência técnica e da qualidade ambiental;
- k) Promover a atualização anual do tarifário e assegurar a sua divulgação junto dos utilizadores, designadamente nos postos de atendimento, no sítio na Internet da Entidade Gestora e da entidade titular;
- l) Proceder dentro dos prazos legais à emissão e ao envio das faturas correspondentes aos serviços prestados e à respetiva cobrança;
- m) Dispor de meios de pagamento que permitam aos utilizadores cumprir as suas obrigações com o menor incómodo possível;
- n) Dispor de serviços de atendimento aos utilizadores, direcionados para a resolução dos seus problemas relacionados com o serviço público de abastecimento de água, bem como com a apresentação de sugestões para a melhoria do serviço;
- o) Manter um registo atualizado dos processos das reclamações dos utilizadores e garantir a sua resposta no prazo legal;

- p) Prestar informação essencial sobre a sua atividade;
- q) Divulgar no respetivo sítio na internet, em local visível e de forma destacada, o acesso à Plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico e disponibilizar o livro de reclamações, em formato físico e eletrónico;
- r) Cumprir e fazer cumprir o presente Regulamento.

#### Artigo 12.º

##### Deveres dos utilizadores

Compete, designadamente, aos utilizadores:

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

#### Artigo 13.º

##### Deveres dos proprietários

1 — São deveres dos proprietários dos imóveis servidos por sistemas prediais de distribuição de água:

- a) Cumprir as disposições do presente Regulamento e normas complementares, na parte que lhes é aplicável e respeitar e executar as notificações que lhes sejam dirigidas pela Entidade Gestora, fundamentadas neste Regulamento;
- b) Manter em boas condições de conservação e funcionamento os sistemas prediais de distribuição de água;
- c) Pedir a ligação à rede, logo que reunidas as condições que a viabilizem ou logo que intimados para o efeito, nos termos deste Regulamento;
- d) Não proceder à alteração nos sistemas prediais sem prévia autorização da Entidade Gestora;
- e) Solicitar a retirada do contador quando o prédio se encontre devoluto e não esteja prevista a sua ocupação;

2 — São ainda deveres dos proprietários, quando não sejam os titulares do contrato de fornecimento de água:

- a) Os proprietários dos prédios ligados à rede pública de distribuição de água deverão comunicar à Entidade Gestora, por escrito e no prazo de 15 dias úteis, tanto a saída definitiva dos



inquilinos dos seus prédios, como a entrada de novos arrendatários, ficando responsáveis pelos encargos decorrentes da sua omissão;

b) Cooperar com a Entidade Gestora, garantindo o bom funcionamento dos sistemas prediais;

c) Abster-se de praticar atos que possam prejudicar a regularidade do fornecimento aos consumidores titulares do contrato e enquanto este vigorar.

3 — As obrigações constantes deste artigo serão assumidas, quando for esse o caso, pelos usufrutuários.

#### Artigo 14.º

##### Direito à prestação do serviço

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

2 — Para efeitos do disposto no número anterior, o serviço de abastecimento público de água através de redes fixas considera-se disponível desde que o sistema infraestrutural da Entidade Gestora esteja localizado a uma distância igual ou inferior a 20 m do limite da propriedade.

#### Artigo 15.º

##### Direito à informação

1 — Os utilizadores têm o direito a ser informados de forma clara e conveniente pela Entidade Gestora das condições em que o serviço é prestado, em especial no que respeita à qualidade da água fornecida e aos tarifários aplicáveis.

2 — A Entidade Gestora publicita trimestralmente no seu sítio de internet, no prazo de 60 dias úteis após o termo do trimestre a que dizem respeito, a informação resultante da implementação do programa de controlo da qualidade da água, sem prejuízo de divulgação adicional por outros formatos.

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

- a) Identificação da Entidade Gestora, suas atribuições e âmbito de atuação;
- b) Estatutos e contrato relativo à gestão do sistema e suas alterações;
- 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 da qualidade da água, bem como outros indicadores de qualidade do serviço prestado aos utilizadores;
- h) Informações sobre interrupções do serviço;
- i) Contactos e horários de atendimento;
- j) Meios de comunicação de leitura;
- k) Mecanismos de resolução alternativa de litígios.

#### Artigo 16.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 do qual os utilizadores a podem contactar diretamente.

2 — Todos os locais de atendimento ao público e os seus respetivos horários de funcionamento encontram-se devidamente informados nos locais próprios para o efeito, nomeadamente no sítio da internet da Entidade Gestora e no momento da celebração do contrato.

3 — A Entidade Gestora dispõe de um serviço telefónico de avarias, que funciona de forma ininterrupta todos os dias do ano.

## CAPÍTULO III

**Sistema de distribuição de água**

## SECÇÃO I

**Condições de fornecimento**

## Artigo 17.º

**Obrigatoriedade de ligação à rede pública de distribuição**

1 — Dentro da área abrangida pelas redes públicas de distribuição de água, nos termos do n.º 2, do Artigo 14.º, do presente regulamento, os proprietários dos prédios existentes ou a construir são obrigados a:

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

2 — A obrigatoriedade de ligação à rede pública de distribuição de água abrange todas as edificações, qualquer que seja a sua utilização, sem prejuízo do disposto no Artigo 18.º

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

4 — A Entidade Gestora notifica, com uma antecedência mínima de 30 dias, os proprietários dos prédios abrangidos pela rede pública de distribuição de água das datas previstas para início e conclusão das obras dos ramais de ligação.

5 — A execução de ligações ao sistema público ou a alteração das existentes compete à Entidade Gestora, não podendo ser executada por terceiros sem a respetiva autorização.

6 — Após a execução do ramal de ligação da rede predial à rede pública de abastecimento, 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.

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

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

## Artigo 18.º

**Dispensa de ligação**

1 — Podem estar dispensados da obrigatoriedade de ligação ao sistema público de abastecimento de água:

- a) Os edifícios ou fogos cujo mau estado de conservação ou ruína os torne inabitáveis e estejam de facto permanente e totalmente desabitados;
- b) Os edifícios em vias de expropriação ou demolição;
- c) Em casos excepcionais, a entidade gestora poderá aceitar soluções individuais, devidamente licenciadas, que assegurem adequadas condições de salvaguarda da saúde pública e proteção ambiental, nos termos exigidos na legislação aplicável, em edifícios cuja ligação se revele demasiado onerosa do ponto de vista técnico ou económico para o utilizador.

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

3 — Os edifícios que disponham de sistemas próprios de abastecimento de água para fins que não o consumo humano, devidamente licenciados, podem continuar a utilizá-los para esses fins, nos termos da legislação aplicável, designadamente unidades industriais.

#### Artigo 19.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 20.º

##### **Exclusão da responsabilidade**

A Entidade Gestora não é responsável por danos que possam sofrer os utilizadores, decorrentes de avarias e perturbações nas canalizações das redes públicas de distribuição de água, bem como de interrupções ou restrições ao fornecimento de água, desde que resultantes de:

- a) Casos fortuitos ou de força maior;
- b) Execução, pela Entidade Gestora, de obras previamente programadas, desde que os utilizadores tenham sido expressamente avisados com uma antecedência mínima de 48 horas;
- c) Danos provocados pela entrada de água nos prédios devido a má impermeabilização das suas paredes exteriores e em consequência de roturas ou avarias no sistema público, sem prejuízo de recurso às instâncias legais;
- d) Atos dolosos ou negligentes praticados pelos utilizadores, assim como por defeitos ou avarias nas instalações prediais.

#### Artigo 21.º

##### **Acessos interditos**

O acesso à rede pública de abastecimento de água compete exclusivamente à Entidade Gestora, sendo interdito a pessoas estranhas a esta entidade:

- a) À abertura de caixas de visita ou outros órgãos da rede;
- b) À manobra de órgãos da rede;
- c) À execução ou alteração da rede pública de distribuição;
- d) Ao tamponamento e destamponamento de ramais;
- e) À ligação ao sistema público;
- f) À extração de água;
- g) À entrada no interior de recintos ou edifícios, afetos à exploração, sob gestão da Entidade Gestora.

#### Artigo 22.º

##### **Interrupção ou restrição no abastecimento de água por razões de exploração**

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

- a) Deterioração na qualidade da água distribuída ou previsão da sua ocorrência iminente;
- b) Trabalhos de reparação, reabilitação ou substituição de ramais de ligação, quando não seja possível recorrer a ligações temporárias, possibilidade que deve ponderar critérios de razoabilidade, quer em termos técnicos, financeiros e temporais;
- 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 deve comunicar aos utilizadores, com a antecedência mínima de 48 horas, qualquer interrupção programada no abastecimento de água, através do respetivo sítio da internet, ou por comunicação individual ou a afixação de avisos/editais, ou a difusão de anúncios nos meios de comunicação social.

3 — Quando ocorrer qualquer interrupção não programada no abastecimento de água aos utilizadores, a Entidade Gestora deve informar os utilizadores que o solicitem da duração estimada da interrupção, e, no caso de interrupções cuja duração se preveja superior a 4 horas, disponibiliza essa informação no respetivo sítio da internet e através de meios de comunicação social.

4 — Em qualquer caso, a Entidade Gestora deve mobilizar todos os meios adequados à reposição do serviço no menor período de tempo possível e tomar as medidas que estiverem ao seu alcance para minimizar os inconvenientes e os incómodos causados aos utilizadores dos serviços.

5 — Nas situações em que estiver em risco a saúde humana e for determinada a interrupção do abastecimento de água pela autoridade de saúde, a entidade gestora deve providenciar uma alternativa de água para consumo humano, desde que aquela se mantenha por mais de 24 horas.

### Artigo 23.º

#### Interrupção do abastecimento de água por facto imputável ao utilizador

1 — A Entidade Gestora pode suspender o abastecimento de água, por motivos imputáveis ao utilizador, nas seguintes situações:

- a) Quando o utilizador não seja o titular do contrato de fornecimento de água e não apresente evidências de estar autorizado pelo mesmo a utilizar o serviço;
- b) Quando não seja possível o acesso ao sistema predial para inspeção ou, tendo sido realizada inspeção e determinada a necessidade de realização de reparações, em auto de vistoria, aquelas não sejam efetuadas dentro do prazo fixado, em ambos os casos desde que haja perigo de contaminação, poluição ou suspeita de fraude que justifiquem a suspensão;
- c) Quando o utilizador não tenha assegurado as condições necessárias na rede predial para que a Entidade Gestora proceda à substituição do contador;
- d) Mora do utilizador no pagamento do serviço de fornecimento de água prestado;
- e) Quando for recusada a entrada no local de consumo, para leitura, verificação, substituição ou levantamento do contador;
- f) Quando o contador for encontrado viciado ou for empregue qualquer meio fraudulento para consumir água;
- g) Quando o sistema de distribuição predial tiver sido modificado e altere as condições de fornecimento;
- h) Pela não garantia de independência entre a rede predial de abastecimento água para consumo humano servida pela rede pública e outras origens de água;
- i) Quando forem detetadas ligações clandestinas ao sistema público;
- j) 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), c), e), e g) do n.º 1, só pode ocorrer após a notificação ao utilizador, por escrito, com a antecedência mínima de 10 dias relativamente à data que venha a ter lugar.

4 — A interrupção do abastecimento com base na alínea b) do n.º 1 está sujeita ao procedimento previsto no Artigo 98.º

5 — A interrupção do abastecimento com base na alínea e) do n.º 1 está ainda sujeita ao previsto no Artigo 80.º

6 — A interrupção do abastecimento de água com base na alínea *d*), 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. 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 previstos na lei.

7 — Nos casos previstos nas alíneas *f*), *h*) e *i*) do n.º 1, a interrupção pode ser feita logo que aquelas situações sejam detetadas;

8 — Salvo nas situações a que se referem os n.ºs 5 e 7, 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.

9 — 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 instaurar os processos de contraordenação que ao caso couberem.

#### Artigo 24.º

##### Restabelecimento do fornecimento

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

2 — No caso da mora no pagamento, o restabelecimento depende da prévia liquidação de todos os montantes em dívida, ou da subscrição de um acordo de pagamento, incluindo o pagamento da tarifa de restabelecimento.

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

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

#### SECÇÃO II

##### Qualidade da água

#### Artigo 25.º

##### Qualidade da água

1 — A Entidade Gestora deve garantir:

a) Que a água fornecida destinada ao consumo humano possui as características que a definem como água salubre, limpa e desejavelmente equilibrada, nos termos fixados na legislação em vigor;

b) A monitorização periódica da qualidade da água no sistema de abastecimento, sem prejuízo do cumprimento do programa de controlo da qualidade da água aprovado pela autoridade competente;

c) A divulgação periódica, no mínimo trimestral, dos resultados da verificação da qualidade da água obtidos na implementação do programa de controlo da qualidade da água aprovado pela autoridade competente, nos termos fixados na legislação em vigor;

d) A disponibilização da informação relativa a cada zona de abastecimento, quando solicitada;

e) A implementação de eventuais medidas determinadas pela autoridade de saúde e/ou da autoridade competente, incluindo eventuais ações de comunicação ao utilizador, nos termos fixados na legislação em vigor;

f) Que o tipo de materiais especificados nos projetos das redes de distribuição pública, para as tubagens e acessórios em contacto com a água, tendo em conta a legislação em vigor, não provocam alterações que impliquem a redução do nível de proteção da saúde humana.

2 — O utilizador do serviço de fornecimento de água deve garantir:

- a) A instalação na rede predial dos materiais especificados no projeto, nos termos regulamentares em vigor;
- b) As condições de bom funcionamento, de manutenção e de higienização dos dispositivos de utilização na rede predial, nomeadamente, tubagens, torneiras e reservatórios;
- c) A independência da rede predial alimentada pela rede pública de qualquer outra rede predial alimentada por uma origem de água particular;
- 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.

3 — O utilizador deve ainda assegurar, de forma a evitar a contaminação da rede, o cumprimento das seguintes disposições:

- a) Não é permitida a ligação direta a reservatórios prediais de receção a não ser em casos especiais em que tal solução se imponha por razões técnicas ou de segurança aceites pela Entidade Gestora;
- b) Os reservatórios abastecidos por água de poços ou furos, só poderão ser mantidos desde que a respetiva canalização não possua qualquer ligação com as canalizações da rede de distribuição alimentada pela rede pública, com exceção dos reservatórios destinados a instalações de água quente, desde que sejam adotados os dispositivos necessários para evitar a contaminação da água;
- c) Excetua-se do disposto na alínea a) os reservatórios destinados a instalações de água quente, desde que sejam adotados os dispositivos necessários para evitar a contaminação da água;
- d) Os reservatórios que funcionam como reserva de combate a incêndio não devem ser utilizados nos sistemas de água para consumo humano;
- e) A rede predial a montante dos reservatórios prediais não pode ter qualquer contacto com a respetiva rede predial a jusante;
- f) O plano de manutenção aprovado, pela Entidade Gestora, de reservatórios prediais deve ser respeitado e deve ser criado um registo das ações de manutenção realizadas de modo a que a Entidade Gestora o possa consultar, quando o solicitar;
- g) Nenhuma bacia de retrete, urinol ou outro depósito ou recipiente insalubre poderá ser ligado diretamente a um sistema de canalizações de água potável, devendo ser sempre interposto um dispositivo isolador em nível superior àqueles aparelhos e que não ofereça possibilidade de contaminação da água para consumo humano;
- h) Todos os dispositivos de utilização de água potável, quer em prédios, quer na via pública, deverão ser protegidos pela natureza da sua construção e pelas condições da sua utilização, contra a contaminação da água.

### SECÇÃO III

#### Uso eficiente da água

#### Artigo 26.º

##### Objetivos e medidas gerais

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

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

## Artigo 27.º

**Rede pública de distribuição de água**

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

- a) Otimização de procedimentos e oportunidades para o uso eficiente da água;
- b) Redução de perdas nas redes públicas de distribuição de água;
- c) Otimização das pressões nas redes públicas de distribuição de água;
- d) Utilização de um sistema tarifário adequado.

## Artigo 28.º

**Rede de distribuição predial**

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

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

## Artigo 29.º

**Usos em instalações residenciais e coletivas**

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

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

## SECÇÃO IV

**Sistema público de distribuição de água**

## Artigo 30.º

**Instalação e conservação**

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

2 — A instalação da rede pública de abastecimento de água no âmbito de operações de loteamento deve ficar a cargo do promotor, nos termos previstos nas normas legais relativas ao licenciamento urbanístico.

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

4 — No exercício das prerrogativas e das obrigações decorrentes dos seus estatutos, a Entidade Gestora terá o direito de utilizar as vias públicas sob domínio municipal, incluindo os respetivos subsolos. O mesmo também é aplicável à utilização de propriedades privadas sempre que estritamente necessário, podendo recorrer ao regime legal da expropriação, nos termos do respetivo código.

5 — A Entidade Gestora poderá proceder à tomada de posse administrativa, nos termos do Código das Expropriações, sempre que tal se demonstre necessário.

## Artigo 31.º

**Conceção, dimensionamento, projeto e execução de obra**

1 — A conceção e o dimensionamento dos sistemas, a apresentação dos projetos e a execução das respetivas obras devem cumprir integralmente o estipulado na legislação em vigor, designadamente o disposto no Decreto-Regulamentar n.º 23/95, de 23 de agosto, e no Decreto-Lei n.º 555/99, de 16 de dezembro, bem como as normas regulamentares aplicáveis e outras orientações da Entidade Gestora.

2 — No caso de projetos relativos a obras de urbanização, designadamente as que estão previstas no âmbito de operações de loteamento, a Entidade Gestora poderá definir um prazo de validade para as orientações referidas no ponto anterior, onde se incluem os pareceres emitidos no Decreto-Lei n.º 555/99. Caso termine o prazo de validade estabelecido pelo próprio parecer e as Câmaras Municipais territorialmente competentes ainda não tenham deferido o pedido de licenciamento ou recebido a comunicação prévia, deve ser solicitada nova apreciação dos projetos de infraestruturas públicas de abastecimento de água pela Entidade Gestora.

## Artigo 32.º

**Ligação à rede de edifícios novos em construção ou remodelação**

1 — A Entidade Gestora reserva-se o direito de não proceder à ligação definitiva de edifícios novos à rede pública, enquanto a rede predial não estiver concluída e ensaiada ou enquanto não ocorrer uma ação de fiscalização nos termos do Artigo 47.º

2 — Para edifícios a construir, a ligação será feita a título provisório e apenas para abastecimento na fase de construção depois de aprovado o projeto da rede nos termos do Artigo 44.º e após a emissão de alvará de licença de construção.

3 — Prevendo-se a possibilidade de ser concedida licença de utilização a uma parte do edifício, mantendo-se simultaneamente em construção a parte restante ou prevendo-se a sua conclusão numa fase posterior, só se autoriza o abastecimento de água à parte com licença de utilização da instalação definitiva.

## Artigo 33.º

**Ampliação da rede pública**

1 — O prolongamento ou reforço da rede pública de abastecimento de água até às zonas não servidas pelas redes existentes ou às ruas localizadas dentro da área urbanizada poderá ser requerido pelos proprietários e outros titulares de prédios naquela situação.

2 — A Entidade Gestora analisará cada situação e se considerar a ligação de interesse geral, bem como técnica e economicamente viável, poderá prolongar, a expensas suas, a canalização mais adequada da rede pública.

3 — Se, por razões económicas, o prolongamento e reforço da(s) rede(s) pública(s) não for considerado viável, poderão os interessados renovar o pedido, desde que se comprometam a custear os encargos envolvidos e paguem antecipadamente o montante estimado pela Entidade Gestora.

4 — No caso de a extensão de rede pública poder vir a ser utilizada no futuro por outros prédios, a Entidade Gestora poderá estabelecer uma comparticipação para a execução do prolongamento ou reforço da rede pública.

5 — A ampliação ou reforço da rede pública poderá ser requerida e executada pelos requerentes, nos termos a definir pela Entidade Gestora, mas neste caso as obras deverão ser fiscalizadas por esta.

6 — As canalizações da rede pública instaladas nas condições deste artigo serão propriedade da Entidade Gestora.

## Artigo 34.º

**Redes públicas executadas por outras entidades**

1 — Sempre que qualquer entidade se proponha executar redes públicas de água em substituição da Entidade Gestora, nomeadamente no caso de novos loteamentos, deverá o respetivo



projeto de infraestruturas, na parte da rede pública de abastecimento de água, respeitar as disposições legais em vigor, designadamente o Decreto-Lei n.º 555/99, de 16 de dezembro, o presente Regulamento, o Decreto Regulamentar n.º 23/95, de 23 de agosto e as normas técnicas a disponibilizar pela Entidade Gestora.

2 — É da responsabilidade do autor do projeto das redes de públicas a recolha de elementos de base para a elaboração dos projetos, devendo a Entidade Gestora fornecer toda a informação de interesse, designadamente o traçado da rede pública existente, materiais e diâmetros, a pressão máxima e mínima na rede pública de abastecimento de água e a localização dos possíveis pontos de ligação, nos termos da legislação em vigor.

3 — A execução da rede pública é da responsabilidade da entidade prevista no n.º 1.

4 — A Entidade Gestora reserva-se o direito de realizar, sempre que o entenda conveniente, ações de fiscalização às obras em execução.

5 — A nova rede executada só será ligada à rede pública, após vistoria e validação das telas finais, que confirmem existirem condições para esse efeito, faturada de acordo com o tarifário em vigor, quando aplicável.

6 — A nova rede de distribuição de água deverá ser submetida a operações de lavagem e desinfecção e a ensaios de pressão antes da ligação à rede pública, sob responsabilidade da entidade executante.

7 — As canalizações e demais órgãos da rede geral instalados, no âmbito de novos loteamentos, serão propriedade exclusiva dos municípios no respetivo território, sem prejuízo da responsabilidade da gestão e exploração das mesmas caberem à Entidade Gestora.

#### Artigo 35.º

##### Comunicação de início e conclusão da obra

1 — A entidade referida no n.º 1 do artigo anterior, ou seu representante, deverá comunicar, por escrito, o início e conclusão da obra à Entidade Gestora, para efeitos de fiscalização, ensaio, vistoria e fornecimento de água. A comunicação relativa à conclusão da obra deve fazer-se acompanhar da declaração, assinada pelo técnico responsável pela execução da obra, indicando que a obra está executada de acordo com o projeto aprovado e observa as normas legais e regulamentares em vigor, pelo pedido de vistoria final, pelas telas finais e pelo relatório de desinfecção e relatório do ensaio de pressão.

2 — A comunicação do início e do fim da obra deverá ser feita com a antecedência mínima de 10 dias úteis.

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

4 — Após comunicação do técnico responsável, referindo que foram corrigidas as deficiências a que se refere o número anterior, a Entidade Gestora procederá a uma nova vistoria e ao acompanhamento de novos ensaios a realizar nos termos do n.º 6, do Artigo 34.º, dentro do prazo de 10 dias úteis.

#### SECÇÃO V

##### Ramais de ligação

#### Artigo 36.º

##### Condições de exploração

O dimensionamento, traçado e materiais a utilizar na execução dos ramais de ligação serão fixados pela Entidade Gestora, tendo em conta o serviço normal a que se destinam e as condições locais de distribuição e sob proposta do projetista, quando aplicável.

## Artigo 37.º

**Utilização de um ou mais ramais de ligação**

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

## Artigo 38.º

**Instalação, conservação, renovação e substituição de ramais de ligação**

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

2 — A instalação de ramais de ligação com distância superior a 20 m pode também ser executada pelos proprietários dos prédios a servir, mediante autorização da Entidade Gestora, nos termos por ela definidos e sob a sua fiscalização.

3 — Os custos com a conservação e a substituição dos ramais de ligação são suportados pela Entidade Gestora.

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

5 — Quando a renovação de ramais de ligação ocorrer por alteração das condições de exercício do abastecimento, por exigências do utilizador, a mesma é suportada por aquele.

6 — No âmbito de novos loteamentos a instalação dos ramais fica a cargo do promotor, devendo ser colocadas as respetivas válvulas de corte junto aos limites dos lotes, nos termos previstos nas normas legais relativas ao licenciamento urbanístico.

## Artigo 39.º

**Válvula de corte ao prédio**

1 — Cada ramal de ligação, ou sua ramificação, deverá ter, na via pública ou em parede exterior do prédio em zona confinante com aquela, uma válvula de corte ao prédio, as quais deverão ser substituídas progressivamente por colocação na via pública, de modelo apropriado, que permita a suspensão do abastecimento de água.

2 — As válvulas de corte só podem ser manobradas por pessoal da Entidade Gestora, dos Bombeiros e da Proteção Civil.

## Artigo 40.º

**Entrada em serviço**

Nenhum ramal de ligação pode entrar em serviço sem que as redes de distribuição prediais do prédio tenham sido verificadas e ensaiadas, nos termos da legislação em vigor, exceto nas situações referidas no Artigo 60.º do presente Regulamento.

## SECÇÃO VI

**Sistemas de distribuição predial**

## Artigo 41.º

**Caracterização da rede predial**

1 — Os sistemas de distribuição predial têm início no limite da propriedade e prolongam-se até aos dispositivos de utilização.

2 — A instalação dos sistemas prediais e a respetiva conservação em boas condições de funcionamento e salubridade é da responsabilidade do proprietário. Esta responsabilidade inclui a deteção e reparação roturas ou de anomalias no sistema de distribuição predial.

3 — Excetuam-se do número anterior, o contador de água, a válvula de seccionamento e o filtro de proteção, quando aplicado pela Entidade Gestora ou por sua indicação, a montante do contador.

#### Artigo 42.º

##### Separação dos sistemas

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

#### Artigo 43.º

##### Utilização das canalizações de distribuição interior fora dos limites da rede predial licenciada

As canalizações, pertencentes à rede predial, destinadas ao abastecimento de um prédio ou fração independente não podem ser utilizadas para servir dispositivos fora dos seus limites.

#### Artigo 44.º

##### Projeto da rede de distribuição predial

1 — É da responsabilidade do autor do projeto das redes de distribuição predial a recolha de elementos de base para a elaboração dos projetos, devendo a Entidade Gestora fornecer toda a informação de interesse, designadamente a existência ou não de rede pública, as pressões máxima e mínima na rede pública de água, nos termos da legislação em vigor.

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

3 — O disposto no n.º 2 do presente artigo não prejudica a verificação aleatória dos projetos nele referidos.

4 — O termo de responsabilidade, cujo modelo consta do Anexo I ao presente Regulamento, deve certificar, designadamente:

- a) A recolha dos elementos previstos no anterior n.º 1;
- b) A articulação com a Entidade Gestora em particular no que respeita à interface de ligação do sistema público e predial tendo em vista a sua viabilidade;
- c) Que o tipo de material utilizado na rede predial não provoca alterações da qualidade da água que impliquem a redução no nível de proteção da saúde humana, nos termos da legislação em vigor.

5 — Os elementos que devem instruir os projetos de redes prediais de abastecimento de água são os constantes nas normas técnicas a disponibilizar pela Entidade Gestora.

6 — As alterações aos projetos de execução das redes prediais que previsivelmente causem impacto nas condições de fornecimento em vigor devem ser sujeitas a prévia concordância da Entidade Gestora, aplicando-se ainda o disposto nos n.ºs 2 a 4 do presente artigo.

#### Artigo 45.º

##### Reservatórios prediais

1 — Quando existirem reservatórios prediais destinados ao consumo humano, a admissão de água será comandada por um dispositivo de controlo de caudal nas condições que a Entidade Gestora entenda fixar.

2 — A montante dos reservatórios instalados nos sistemas prediais é obrigatória instalação de contador.

3 — Deve ser submetido à aprovação da Entidade Gestora, o projeto de execução e plano de manutenção dos reservatórios a instalar em sistemas prediais.

4 — Em prédios servidos pela rede pública os reservatórios abastecidos por água de poços ou furos privados, só podem ser mantidos caso este não se destine ao consumo humano.

5 — A Entidade Gestora define os aspetos construtivos, de dimensionamento e de localização dos reservatórios prediais, de forma a assegurar adequadas condições de salubridade, nos termos da legislação aplicável.

6 — Os reservatórios prediais servidos pela rede pública devem ser sujeitos a pelo menos uma ação de limpeza e desinfeção anual.

#### Artigo 46.º

##### Utilização de sobrepessores e válvulas de redução de pressão

1 — A aprovação dos projetos tomará em conta as condições locais de pressão, exigindo-se que nos dispositivos de utilização da rede predial seja assegurada a pressão de conforto, de acordo com a legislação em vigor.

2 — Quando não for possível satisfazer a condição de pressão especificada no n.º 1, o projeto deverá prever a utilização de instalações elevatórias ou válvulas redutoras de pressão cuja aquisição, instalação e manutenção serão sempre da responsabilidade do proprietário do prédio em causa.

3 — Salvo nas situações que obtenham prévia concordância da Entidade Gestora, não é permitida a instalação de sobrepessores alimentados diretamente a partir do ramal de ligação, sendo obrigatória a existência de um reservatório a montante.

4 — Constatado o deficiente funcionamento das instalações prediais, não decorrente da deterioração das condições de abastecimento público, e não obstante a aprovação que o respetivo projeto mereceu, poderá a Entidade Gestora exigir a colocação de instalações elevatórias ou válvulas redutoras de pressão.

#### Artigo 47.º

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

1 — A execução das redes de distribuição predial é da responsabilidade dos proprietários, em harmonia com os projetos referidos no Artigo 44.º

2 — A realização de vistoria pela Entidade Gestora, destinada a atestar a conformidade da execução dos projetos de redes de distribuição predial com o projeto aprovado, previamente à emissão da licença de utilização do imóvel, é dispensada mediante a emissão de termo de responsabilidade por técnico legalmente habilitado para esse efeito, de acordo com o respetivo regime legal, que ateste essa conformidade.

3 — O termo de responsabilidade a que se refere o número anterior certifica o cumprimento do disposto nas alíneas b) e c) do n.º 4 do Artigo 44.º e segue os termos da minuta constante do Anexo II ao presente Regulamento.

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

5 — Sempre que julgue conveniente, a Entidade Gestora procede a ações de inspeção nas obras dos sistemas prediais, que podem incidir sobre o comportamento hidráulico do sistema, as caixas dos contadores para garantia do cumprimento do disposto no n.º 1 do Artigo 56.º e a ligação do sistema predial ao sistema público.

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

7 — A Entidade Gestora notifica a câmara municipal responsável pelo licenciamento urbanístico e o técnico responsável pela obra acerca das eventuais desconformidades que verificar nas



obras executadas, para que a entidade licenciadora possa exigir a sua correção num prazo a fixar pela mesma.

8 — Após comunicação do técnico responsável, referindo que foram corrigidas as deficiências a que se refere o número anterior, a Entidade Gestora procederá a uma nova vistoria e ensaios dentro do prazo de 10 dias úteis.

#### Artigo 48.º

##### Comunicação de início e conclusão da obra

1 — O responsável pela execução da obra, indicado no n.º 1 do artigo anterior deverá comunicar, por escrito, o seu início e conclusão à Entidade Gestora, para efeitos de fiscalização, ensaio, vistoria e fornecimento de água.

2 — A comunicação do início e do fim da obra deverá ser feita com a antecedência mínima de 10 dias úteis.

#### Artigo 49.º

##### Roturas nos sistemas prediais

1 — Logo que seja detetada uma rotura ou fuga de água em qualquer ponto nas redes prediais de distribuição ou nos dispositivos de utilização, deve ser promovida a reparação pelos responsáveis pela sua conservação e manutenção.

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

3 — Sempre que qualquer intervenção para reparações na rede predial obrigue interrupção do abastecimento, esta deverá ser previamente solicitada à Entidade Gestora e será faturada de acordo com o tarifário em vigor, tal como o restabelecimento do abastecimento.

4 — Mediante apresentação de evidências da existência de rotura na rede predial, ao consumo apurado, de acordo com as regras do Artigo 81.º do presente Regulamento, há lugar à correção da faturação emitida nos termos do Artigo 87.º

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

### SECÇÃO VII

#### Serviço de incêndios

#### Artigo 50.º

##### Hidrantes

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

2 — A responsabilidade pela manutenção dos ramais de ligação dos hidrantes, previstos no ponto anterior, ainda que instalados nas fachadas dos edifícios, é da Entidade Gestora.

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

#### Artigo 51.º

##### Manobras de válvulas de corte e outros dispositivos

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

2 — As bocas de incêndio e os marcos de água, instalados no sistema público, só podem ser utilizados em casos de incêndio, devendo a Entidade Gestora ser disso avisada pela entidade que as manobre nas 48 horas seguintes ao sinistro. Também poderão ser utilizados pela Entidade Gestora por motivo de exploração do sistema de abastecimento.

#### Artigo 52.º

##### Redes de incêndios particulares

1 — Os projetos, a instalação, a localização, os diâmetros nominais e outros aspetos construtivos dos dispositivos destinados à utilização de água para combate a incêndios deverão, além do disposto no presente Regulamento, obedecer à legislação nacional em vigor.

2 — Nas instalações existentes no interior dos prédios destinadas exclusivamente ao serviço de proteção contra incêndios, a água consumida é objeto de medição, devendo ser criadas condições para a instalação de contador.

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

4 — A Entidade Gestora não assume qualquer responsabilidade por insuficiência em quantidade e pressão, bem como por interrupção do fornecimento por motivos fortuitos ou de força maior.

#### Artigo 53.º

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

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

2 — Em caso de incêndio, a válvula de corte ao prédio pode ser manobrada por pessoal estranho ao serviço de incêndios.

3 — Os consumos de água destinados ao combate a incêndios não serão cobrados pela Entidade Gestora, cumprida que seja a formalidade prevista no n.º 1, acompanhado de comprovativo emitido pelos Bombeiros. Caso não seja dado cumprimento ao estabelecido no n.º 1, a água consumida é faturada ao condomínio ou responsável pela instalação predial de acordo com a tarifa aplicável aos usos não domésticos.

### SECÇÃO VIII

#### Instrumentos de medição

#### Artigo 54.º

##### Medição por contadores

1 — Deve existir um contador destinado à medição do consumo de água em cada local de consumo, incluindo um para as partes comuns dos condomínios quando nelas existam dispositivos de utilização, sem prejuízo do disposto no n.º 6 do Artigo 56.º

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

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

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

## Artigo 55.º

**Tipos de contador**

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.

3 — A definição do contador deve ser determinada tendo em conta:

- a) O caudal de cálculo previsto na rede de distribuição predial;
- b) A pressão de serviço máxima admissível;
- c) A perda de carga.

4 — Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, podem ser fixados pela Entidade Gestora diâmetros nominais de contadores tendo por base o perfil de consumo do utilizador.

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

## Artigo 56.º

**Localização e instalação dos contadores**

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

2 — Nos edifícios confinantes com a via ou espaço públicos, as caixas dos contadores devem localizar-se no seu interior, na zona de entrada ou em zonas comuns, consoante nele haja um ou mais utilizadores.

3 — Nos edifícios com logradouros privados, as caixas dos contadores devem localizar-se no logradouro, junto à zona de entrada contígua com a via pública e com possibilidade de leitura e acesso para manutenção pelo exterior.

4 — O proprietário poderá solicitar a transferência de um contador dentro do mesmo local de consumo, desde que esta seja aprovada pela Entidade Gestora, mediante o pagamento dos correspondentes encargos.

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

6 — Em prédios em propriedade horizontal são instalados instrumentos de medição em número e com o diâmetro estritamente necessários aos consumos nas zonas comuns ou, em alternativa e por opção da Entidade Gestora, nomeadamente quando existir reservatório predial, podem ser instalados contadores totalizadores, sendo nesse caso aplicável o disposto no n.º 3 do Artigo 72.º

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

## Artigo 57.º

**Verificação metrológica e substituição**

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

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

3 — O utilizador pode solicitar a verificação extraordinária do contador em instalações de ensaio devidamente credenciadas, tendo direito a receber cópia do respetivo boletim de ensaio.

4 — A verificação a que se refere o número anterior fica condicionada ao pagamento prévio da sua aferição, a qual será restituída no caso de se verificar o irregular funcionamento do contador, desde que não seja imputável ao utilizador.

5 — Para efeitos do disposto no n.º 3, a Entidade Gestora procede ao levantamento do contador, substituindo-o por outro com o mesmo caudal permanente, no prazo máximo de 5 dias úteis a contar da solicitação do utilizador.

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

7 — 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.

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

9 — 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.

10 — Na data da substituição, deve ser entregue ao utilizador um documento 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.

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

#### Artigo 58.º

##### Responsabilidade pelo contador

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

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

3 — 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 e que destes não obteve benefícios.

#### CAPÍTULO IV

##### Contrato com o utilizador

#### Artigo 59.º

##### Contrato de fornecimento

1 — A prestação do serviço público de abastecimento de água é objeto de contrato de fornecimento celebrado entre a Entidade Gestora e os utilizadores que disponham de título válido para a ocupação do imóvel, sempre que os mesmos possam ser prestados nos termos do Artigo 14.º

2 — O contrato a que se refere o número anterior é único e engloba, simultaneamente, os serviços de abastecimento de água e saneamento, quando disponíveis.



3 — Para efeitos do n.º 1, o título válido tanto pode resultar da compra do imóvel, arrendamento ou de outro documento que legitime a ocupação do imóvel, nomeadamente de usufruto ou comodato.

4 — A Entidade Gestora não assume quaisquer responsabilidades pela falta do valor legal, vício ou falsidade dos documentos apresentados para efeitos deste artigo, sem prejuízo da possibilidade que lhe assiste de acionar os mecanismos legais ao seu dispor.

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

6 — No momento da celebração do contrato de fornecimento deve ser entregue ao utilizador uma cópia do respetivo contrato.

7 — Os proprietários dos prédios ligados à rede pública de distribuição, sempre que o contrato de fornecimento não esteja em seu nome, devem solicitar aos respetivos ocupantes que permitam o acesso da Entidade Gestora para a retirada do contador, caso ainda não o tenham facultado e a Entidade Gestora tenha denunciado o contrato nos termos previstos no Artigo 65.º

8 — Sem prejuízo das situações em que é admissível a transmissão da posição contratual, previstas no Artigo 61.º, sempre que haja alteração do utilizador efetivo do serviço de abastecimento de água, o novo utilizador, que disponha de título válido para a ocupação do local de consumo, deve solicitar a celebração 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.

9 — Se o último titular ativo do contrato e o requerente do novo contrato coincidirem na mesma pessoa, deve aplicar-se o regime de suspensão e reinício do contrato a pedido do utilizador previsto no Artigo 64.º

10 — Pode ser recusada a celebração do contrato de fornecimento 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.

11 — Pode ser recusada a celebração do contrato de fornecimento com base na existência de dívidas emergentes de contrato distinto com outro utilizador que tenha anteriormente ocupado o imóvel, nos casos em que seja manifesto que a alteração do titular do contrato visa o não pagamento do débito.

#### Artigo 60.º

##### Contratos especiais

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

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

- a) Obras e estaleiro de obras;
- b) Zonas de concentração de população ou atividades com carácter temporário tais como, feiras, festivais e exposições.

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

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

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

#### Artigo 61.º

##### Transmissão da posição contratual

1 — O utilizador pode solicitar a transmissão da sua posição contratual para um terceiro que prove ter convivido com o utilizador no local de consumo.

2 — A transmissão da posição contratual pressupõe ainda um pedido escrito, e o acordo ou aceitação por parte do transmitente e ou do transmissário, salvo nas situações de sucessão por morte.

3 — Caso se verifique a transmissão da posição contratual nos termos previstos no 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 62.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 — Qualquer alteração do domicílio convencionado tem de ser comunicada pelo utilizador à Entidade Gestora, produzindo efeitos no prazo de 15 dias após aquela comunicação.

#### Artigo 63.º

##### Vigência dos contratos

1 — O contrato de abastecimento de água produz os seus efeitos a partir da data do início de fornecimento, o qual deve ocorrer no prazo máximo de 5 dias úteis contados da solicitação do contrato, com ressalva das situações de força maior e desde que asseguradas as condições físicas para efetivação da ligação.

2 — Sem prejuízo do disposto na parte final do número anterior, os contratos consideram-se em vigor a partir da data em que tenha sido instalado o instrumento de medição ou imediatamente após assinatura, caso aquele já tenha sido instalado, podendo a utilização do serviço ocorrer a partir desse momento.

3 — A cessação do contrato de fornecimento de água ocorre por denúncia, nos termos do Artigo 65.º, ou caducidade, nos termos do Artigo 66.º

4 — Os contratos de fornecimento de água referidos na alínea a), do n.º 2, do Artigo 60.º são celebrados com o construtor ou com o dono da obra a título precário e caducam com a verificação do termo do prazo, ou suas prorrogações, fixado no respetivo alvará de licença ou autorização.

#### Artigo 64.º

##### Suspensão e reinício do contrato

1 — Os utilizadores podem solicitar, por escrito e com uma antecedência mínima de 10 dias úteis, a suspensão do serviço de abastecimento de água, por motivo de desocupação temporária do imóvel, sempre que aquela desocupação seja por período igual ou superior a 30 dias.

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

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

#### Artigo 65.º

##### Denúncia

1 — Os utilizadores podem denunciar a todo o tempo os contratos de fornecimento que tenham celebrado por motivo de desocupação do local de consumo, 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 a leitura do contador instalado, 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 este continua responsável pelos encargos entretanto decorrentes.

4 — A Entidade Gestora pode denunciar 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.

5 — Para efeitos do número anterior, a Entidade Gestora notifica o utilizador, por escrito, com a antecedência mínima de vinte dias relativos à data a que a denúncia produza efeitos.

#### Artigo 66.º

##### Caducidade

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

2 — Os contratos referidos no n.º 2, do Artigo 60.º podem não caducar no termo do respetivo prazo, desde que o utilizador prove que se mantêm os pressupostos que levaram à sua celebração.

3 — Os contratos caducam ainda por morte do titular, salvo nos casos de transmissão por via sucessória quando demonstrada a vivência em economia comum nos termos do Artigo 61.º, ou, no caso do titular ser uma pessoa coletiva, aquando da sua extinção.

4 — A caducidade tem como consequência a retirada imediata dos respetivos contadores e o corte do abastecimento de água e a extinção das obrigações do proprietário do imóvel enquanto depositário do contador.

#### Artigo 67.º

##### Caução

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

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

b) No momento do restabelecimento de fornecimento, na sequência de interrupção decorrente de mora no pagamento e, no caso de consumidores, desde que estes não optem pela transferência bancária ou meio equivalente como o débito direto como forma de pagamento dos serviços. A caução assim prestada pode ser utilizada pela Entidade Gestora caso volte a verificar-se atraso no pagamento de faturas referentes ao serviço prestado. 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.

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

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

b) Para os contratos temporários, nomeadamente feiras, festivais e circos, o valor da caução é definida em tarifário, nos termos do Artigo 78.º;

c) Para os restantes utilizadores, é igual a seis vezes o encargo com o consumo médio mensal dos últimos seis meses ou, não existindo consumos anteriores, seis vezes o consumo médio mensal de utilizadores com características semelhantes.

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 68.º

##### Restituição da caução

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

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

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

### CAPÍTULO V

#### Estrutura tarifária e faturação dos serviços

##### SECÇÃO I

##### Estrutura tarifária

#### Artigo 69.º

##### Incidência

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

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

#### Artigo 70.º

##### Estrutura tarifária

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

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

b) A tarifa variável de abastecimento de água, devida em função do volume de água fornecido, expressa em euros por metro cúbico e, quando existirem, os limites dos escalões de consumo são definidos para um período de 30 dias;

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

d) O montante de IVA legalmente exigível.

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

a) Execução de ramal, incluindo a ligação do sistema público ao sistema predial, exceto as situações previstas no Artigo 73.º;

b) Manutenção, renovação e substituição de ramais;

c) Fornecimento de água;

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

e) Disponibilização e instalação de contador individual;

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

g) Leituras periódicas programadas e verificação periódica do contador;

h) Reparação ou substituição de contador, válvula de suspensão de abastecimento, filtro a montante do contador quando aplicável, e válvula de corte ao prédio, salvo se por motivo imputável ao utilizador.

3 — Para além das tarifas de fornecimento de água referidas no n.º 1, são cobradas pela Entidade Gestora tarifas em contrapartida de serviços auxiliares, designadamente:

a) Execução de ramal, incluindo a ligação do sistema público ao sistema predial, nas situações previstas no Artigo 73.º ;

b) Reparações de danos na rede pública provocados pelos utilizadores ou por terceiros;

c) Análise de projetos de instalações prediais e domiciliárias de abastecimento;

d) Análise dos projetos dos sistemas públicos de abastecimento integrados em operações de loteamento;

e) Realização de vistorias aos sistemas prediais e de loteamentos a pedido dos utilizadores;

f) Suspensão e reinício da ligação do serviço por incumprimento do utilizador;

g) Encargos com débitos diretos, devolvidos pelas respetivas entidades bancárias, salvo quando se comprove que o motivo da devolução não é imputável ao utilizador;

h) Suspensão e reinício da ligação do serviço a pedido do utilizador;

i) Leituras extraordinárias de consumos de água por solicitação do utilizador;

j) Verificação extraordinária de contador a pedido do utilizador, salvo quando se comprove a respetiva avaria por motivo não imputável ao utilizador;

k) Ligação temporária ao sistema público, designadamente para abastecimento a estaleiros e obras e zonas de concentração populacional temporária;

l) Informação sobre o sistema público de abastecimento em plantas de localização;

m) Emissão de aviso de suspensão do serviço previsto no n.º 10 do Artigo 83.º;

n) Outros serviços que impliquem deslocação de funcionários da Entidade Gestora a pedido do utilizador.

4 — Nos casos em que haja emissão do aviso de suspensão do serviço por incumprimento do utilizador e o utilizador proceda ao pagamento dos valores em dívida antes que a mesma ocorra, não há lugar à cobrança da tarifa prevista na alínea f) do número anterior, sem prejuízo de outras tarifas que porventura sejam devidas, nomeadamente deslocação de funcionários, sempre que a mesma ocorra.

#### Artigo 71.º

##### Tarifa de disponibilidade

1 — A tarifa de disponibilidade faturada aos utilizadores finais domésticos e não domésticos é diferenciada de forma progressiva, em função do diâmetro nominal e/ou caudal nominal do contador instalado, expressa em euros por cada 30 dias e definida em tarifário, nos termos do Artigo 78.º

2 — Existindo consumos nas partes comuns de prédios em propriedade horizontal e sendo os mesmos medidos por um contador totalizador, é devida pelo condomínio uma tarifa de disponibilidade cujo valor é determinado em função do calibre do contador diferencial que seria necessário para medir aqueles consumos.

3 — Se não existirem dispositivos de utilização nas partes comuns associadas aos contadores totalizadores, não é devida tarifa de disponibilidade.

#### Artigo 72.º

##### Tarifa variável

1 — A tarifa variável do serviço, aplicável a utilizadores domésticos e não domésticos, é calculada em função de escalões de consumo, expressos em m<sup>3</sup> de água por cada 30 dias e definida em tarifário, nos termos do Artigo 78.º

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

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

#### Artigo 73.º

##### Execução de ramais de ligação

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

2 — 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.

#### Artigo 74.º

##### Contador para usos de água que não geram águas residuais domésticas

1 — Os utilizadores finais podem requerer a instalação de um segundo contador para usos que não deem origem a águas residuais recolhidas pelo sistema público de saneamento.

2 — No caso de utilizadores domésticos, aos consumos do segundo contador são aplicadas as tarifas variáveis de abastecimento previstas para os utilizadores não domésticos.

3 — No caso de utilizadores que disponham de um segundo contador a tarifa de disponibilidade é determinada em função do diâmetro virtual, calculado através da raiz quadrada do somatório dos quadrados dos diâmetros nominais dos contadores instalados.

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

#### Artigo 75.º

##### Água para combate a incêndios

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

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

3 — A água medida nos contadores associados à rede predial de combate a incêndios é objeto de aplicação da tarifa variável aplicável aos utilizadores não domésticos, nas situações em que não exista a comunicação prevista no n.º 1 do Artigo 53.º

## Artigo 76.º

**Tarifários especiais**

1 — Os utilizadores podem beneficiar da aplicação de tarifários especiais nas seguintes situações:

## a) Utilizadores domésticos:

1 — Tarifário familiar, aplicável aos utilizadores domésticos finais cuja composição do agregado familiar ultrapasse quatro elementos;

2 — Tarifário social, aplicável a utilizadores domésticos e economicamente vulneráveis e nas condições a estabelecer pela Entidade Gestora.

b) Utilizadores não domésticos: tarifário social, aplicável a instituições particulares de solidariedade social, organizações não-governamentais sem fim lucrativo ou outras entidades de reconhecida utilidade pública cuja ação social o justifique, legalmente constituídas.

2 — O tarifário familiar consiste no alargamento dos escalões de consumo, por cada membro do agregado familiar que ultrapasse os quatro elementos, nas condições a estabelecer pelas entidades titulares.

3 — O tarifário social para utilizadores domésticos consiste na aplicação de uma redução face aos valores das tarifas aplicadas aos restantes utilizadores finais domésticos.

4 — O tarifário social para utilizadores não domésticos consiste na aplicação de uma redução face aos valores das tarifas aplicadas aos restantes utilizadores finais não domésticos.

5 — Os utilizadores não podem cumulativamente usufruir do tarifário social e do tarifário familiar.

6 — As entidades titulares decidem anualmente, através do tarifário aprovado, a possibilidade de aplicação dos tarifários especiais aqui mencionados.

7 — Os utilizadores domésticos só poderão beneficiar da aplicação de tarifas especiais num único local de consumo.

## Artigo 77.º

**Acesso aos tarifários especiais**

1 — Para beneficiar da aplicação do tarifário especial, quando aplicável, os utilizadores finais domésticos devem solicitá-lo à Entidade Gestora, respeitando as condições estabelecidas por esta.

2 — A aplicação dos tarifários especiais tem a duração de dois anos, finda a qual o utilizador deve fazer novamente prova da sua situação, para o que a Entidade Gestora deve notificar o utilizador com a antecedência mínima de 30 dias.

3 — O disposto no número anterior só é válido enquanto se mantiverem os pressupostos no n.º 1 do Artigo 76.º Se o utilizador deixar de preencher os requisitos que fundamentam a atribuição de tarifário especial, deverá comunicar imediatamente esse facto à Entidade Gestora, para que possa ser atualizado o tarifário a aplicar. Caso a comunicação não seja efetuada e a Entidade Gestora tenha conhecimento de que o utilizador deixou de estar em condição que lhe permita usufruir do tarifário especial, passará a aplicar imediatamente o tarifário em vigor.

4 — Os utilizadores finais não domésticos que desejem beneficiar da aplicação do tarifário social, quando aplicável, devem entregar uma cópia dos seus estatutos.

## Artigo 78.º

**Aprovação dos tarifários**

1 — O tarifário do serviço de águas produz efeitos a partir de 1 de janeiro de cada ano civil, sem prejuízo de eventuais revisões extraordinárias nos termos da legislação aplicável.



2 — Os tarifários são publicitados nos serviços de atendimento e nos sítios da entidade gestora e da entidade titular, nos restantes locais definidos na legislação aplicável, bem como no sítio da internet da ERSAR.

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

## SECÇÃO II

### Faturação

#### Artigo 79.º

##### Periodicidade e requisitos da faturação

1 — A periodicidade das faturas é mensal, podendo ser bimestral desde que corresponda a uma opção do utilizador por ser por este considerada mais favorável e conveniente.

2 — As faturas emitidas discriminam os serviços prestados e as correspondentes tarifas, podendo ser baseadas em leituras reais ou em estimativas de consumo, nos termos previstos no Artigo 80.º e Artigo 81.º, bem como as taxas legalmente exigíveis.

3 — 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 1 Artigo 71.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.

4 — 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 regulamento tarifário.

5 — 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 regulamento tarifário.

6 — No ajustamento dos limites dos escalões de consumo mencionado no número anterior são consideradas duas casas decimais.

7 — As faturas cujo período de faturação abranja dois tarifários distintos, devem evidenciar os dias faturados com base num e noutro(s) tarifário(s), os consumos associados, bem como as correspondentes tarifas e valores faturados.

8 — A interrupção do serviço de abastecimento de água, por facto imputável ao utilizador, suspende a faturação deste serviço.

#### Artigo 80.º

##### Leituras

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

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

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

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





5 — 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.

6 — A Entidade Gestora disponibiliza aos utilizadores meios alternativos para a comunicação de leituras, nomeadamente Internet, serviços postais e telefone, as quais são consideradas para efeitos de faturação sempre que realizadas nas datas para o efeito indicadas nas faturas anteriores.

### Artigo 81.º

#### Avaliação dos consumos

1 — Nos períodos em que não haja leitura, ou quando por motivo de irregularidade do aparelho de medição, devidamente comprovada, o consumo será avaliado:

- 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 volume recolhido referido na alínea a) do número anterior, a Entidade Gestora deve apurar os m<sup>3</sup> consumidos entre as duas últimas leituras que efetuou e dividir pelo número de dias decorridos entre as mesmas, multiplicando o volume diário assim obtido pelos dias que pretende faturar por estimativa.

### Artigo 82.º

#### Correção dos valores de consumos

1 — 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.

2 — 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.

3 — 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.

4 — No caso de a paragem do contador ser detetada no momento da rescisão do contrato, a correção da faturação é feita com base no previsto no Artigo 81.º

### Artigo 83.º

#### Prazo, forma e local de pagamento

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

2 — O prazo de pagamento das faturas é de, pelo menos dez dias úteis, contados da sua apresentação aos utilizadores.

3 — 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.

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

5 — Não é admissível o pagamento parcial das faturas quando estejam em causa as tarifas de disponibilidade e variáveis associadas aos serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais, e os valores referentes à respetiva taxa de recursos hídricos, que sejam incluídas na mesma fatura.

6 — A apresentação de reclamação escrita alegando erros de medição do consumo de água não suspende o prazo de pagamento da respetiva fatura, exceto no caso em que o utilizador solicite a verificação extraordinária do contador após ter sido informado da tarifa aplicável ao pagamento da sua aferição, nos termos do Artigo 57.º

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

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

9 — Não pode haver suspensão do serviço de abastecimento de água, nos termos do número anterior, como consequência da falta de pagamento de um serviço funcionalmente dissociável do abastecimento de água, quando haja direito à quitação parcial, nos termos do n.º 4.

10 — O aviso prévio de suspensão do serviço deve ser enviado por correio registado ou outro meio equivalente, podendo o respetivo custo ser imputado ao utilizador em mora.

#### Artigo 84.º

##### Pagamentos em prestações

1 — Mediante requerimento do utilizador, a Entidade Gestora poderá autorizar o pagamento, em prestações, das faturas e/ ou serviços a prestar.

2 — O pedido de pagamento em prestações deve conter a identificação do requerente, a natureza da dívida e/ ou serviço a prestar e o número de prestações pretendidas, bem como os motivos que fundamentam o pedido.

3 — Em caso de deferimento, o valor de cada prestação mensal corresponderá ao total da dívida repartido pelo número de prestações autorizado, acrescendo ao valor de cada prestação os juros legais contados sobre o respetivo montante desde o termo do prazo para pagamento voluntário até à data do pagamento efetivo de cada uma das prestações.

4 — 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.

5 — 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.

6 — 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.

7 — Sempre que não seja respeitada a periodicidade aplicável por força do Artigo 79.º 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.

8 — 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.

9 — A obrigação de fracionamento do pagamento prevista no n.º 7 não prejudica o direito de opção do utilizador pelo pagamento integral do valor em dívida.

## Artigo 85.º

**Prescrição e caducidade**

1 — O direito ao recebimento 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 marcada para a terceira deslocação para leitura constante da notificação a que se refere o Artigo 80.º

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

## Artigo 86.º

**Arredondamento dos valores a pagar**

1 — As tarifas são aprovadas com quatro casas decimais.

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

## Artigo 87.º

**Acertos de faturação**

1 — Os acertos de faturação do serviço de águas são efetuados, quando ocorra:

- 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) Comprovada rotura em rede predial. Ao consumo médio apurado nos termos do Artigo 81.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 regulamento tarifário.

2 — Quando a fatura resulte em crédito a favor do utilizador final, o utilizador pode receber esse valor autonomamente no prazo de 30 dias, procedendo a Entidade Gestora à respetiva compensação nos períodos de faturação subsequentes caso essa opção não seja utilizada.

## Artigo 88.º

**Cobrança coerciva**

Na falta de pagamento voluntário do serviço, além da interrupção do serviço por atraso no pagamento, a Entidade Gestora pode garantir o pagamento através do recurso aos meios de cobrança coerciva.

## CAPÍTULO VI

**Penalidades**

## Artigo 89.º

**Regime aplicável**

O regime legal e de processamento das contraordenações obedece ao disposto no Decreto-Lei n.º 433/82, de 27 de outubro, na Lei n.º 73/2013, de 3 de setembro, e no Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, todos na redação em vigor e respetiva legislação complementar.

## Artigo 90.º

**Contraordenações**

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

- a) O incumprimento da obrigação de ligação dos sistemas prediais aos sistemas públicos, nos termos do disposto no Artigo 17.º;
- b) Execução de ligações aos sistemas públicos ou alterações das existentes sem a prévia autorização da Entidade Gestora;
- c) O uso indevido ou dano a qualquer obra ou equipamento dos sistemas públicos;
- d) Quando seja empregue qualquer meio fraudulento para utilizar água da rede pública.

2 — Constitui ainda contraordenação punível com coima de € 500 a € 3 000, no caso de pessoas singulares, e de € 2 500 a € 30 000 no caso de pessoas coletivas, a prática dos seguintes atos ou omissões por parte dos proprietários de edifícios abrangidos por sistemas públicos ou dos utilizadores dos serviços:

- a) A interligação de redes ou depósitos com origem em captações próprias a redes públicas de distribuição de água;
- b) A alteração da instalação da caixa do contador ou da posição do mesmo, sem prévia autorização da Entidade Gestora, bem como a violação da selagem ou se o mesmo for encontrado viciado.

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

- a) A permissão da ligação e abastecimento de água a terceiros, quando não autorizados pela Entidade Gestora;
- b) O impedimento à fiscalização do cumprimento deste Regulamento e de outras normas vigentes que regulem o fornecimento de água por funcionários devidamente identificados, da Entidade Gestora.

## Artigo 91.º

**Negligência**

Todas as contraordenações previstas no Artigo 90.º são puníveis a título de dolo e negligência sendo, neste último caso, reduzidos os limites mínimo e máximos para metade das coimas previstas nesse artigo.

## Artigo 92.º

**Processamento das contraordenações e aplicação das coimas**

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

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

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

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

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

## Artigo 93.º

**Extensão da responsabilidade**

1 — A aplicação do disposto nos artigos anteriores não afasta a responsabilidade civil ou criminal que sobre o infrator possa recair.

2 — Nas situações previstas nas alíneas b), c) e d) do n.º 1 e na alínea a) do n.º 2 do Artigo 90.º, e independentemente da aplicação da coima, poderá ser determinado ao infrator a obrigatoriedade de executar, a suas expensas, no prazo fixado pela Entidade Gestora, os trabalhos necessários à reposição da legalidade da situação, garantindo o cumprimento do disposto no Regulamento e na legislação aplicável.

3 — Serão ainda imputados ao infrator todos os danos e despesas que da infração resultem para a Entidade Gestora.

## Artigo 94.º

**Produto das coimas**

O produto das coimas aplicadas é repartido em parte iguais entre a entidade titular e a Entidade Gestora.

## Artigo 95.º

**Resolução Alternativa de Litígios**

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

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

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

4 — Quando as partes, em caso de litígio resultante dos presentes serviços, optem por recorrer a mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos, suspendem-se, no seu decurso, os prazos previstos nos n.ºs 1 e 4 do artigo 10.º da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na redação em vigor.

## Artigo 96.º

**Julgados da Paz**

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

## CAPÍTULO VII

**Reclamações**

## Artigo 97.º

**Direito de reclamar**

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 ou demais legislação aplicável.

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

3 — Para além do livro de reclamações a Entidade Gestora disponibiliza mecanismos alternativos para a apresentação de reclamações que não impliquem a deslocação do utilizador às instalações da mesma, designadamente através do seu sítio na internet.

4 — A Entidade Gestora deve responder por escrito e de forma fundamentada, no prazo máximo de 22 dias úteis, a todos os utilizadores que apresentem reclamações escritas, salvo no que respeita às reclamações previstas no n.º 2 para as quais o prazo de resposta é de 15 dias úteis.

5 — A reclamação não tem efeito suspensivo, exceto na situação prevista no n.º 6 do Artigo 83.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.

## Artigo 98.º

**Inspecções aos sistemas prediais**

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 deve permitir o livre acesso à Entidade Gestora desde que avisado, por carta registada ou outro meio equivalente, com a antecedência mínima de 8 dias, da data e intervalo horário, com amplitude máxima de duas horas, previsto 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 alternativa.

3 — O respetivo auto de vistoria deve ser 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.



CAPÍTULO VIII

**Disposições finais e transitórias**

Artigo 99.º

**Integração de lacunas e normas subsidiárias**

1 — A aprovação das normas técnicas específicas e de minutas que se justifiquem para efeitos de clarificação e de aplicação do disposto no Regulamento é da competência do Conselho de Administração da Entidade Gestora.

2 — Os documentos citados no número anterior são disponibilizados aos utilizadores nos locais próprios para o efeito, nomeadamente no sítio da internet da Entidade Gestora e nos locais de atendimento ao público.

3 — Ao Conselho de Administração compete igualmente resolver as dúvidas e suprir as omissões que surjam quanto à formação dos contratos e à execução dos mesmos.

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

Artigo 100.º

**Prazos**

Sem prejuízo de outra indicação específica, os prazos estabelecidos no presente Regulamento são contados em dias corridos.

Artigo 101.º

**Entrada em vigor**

Este Regulamento entra em vigor 15 dias após a sua publicação no *Diário da República*.

Artigo 102.º

**Revogação**

Após a entrada em vigor deste Regulamento, ficam automaticamente revogados os seguintes regulamentos:

a) O Regulamento dos Serviços de Abastecimento de Água e de Drenagem de Águas Residuais, Regulamento n.º 174/2009, de 29 de abril de 2009, publicado no *Diário da República*, 2.ª série, n.º 83;

b) O Regulamento Geral dos Sistemas Públicos e Prediais de Distribuição de Água para o Concelho de Torres Novas, com a redação introduzida pelo Edital n.º 88/98, de 20 de junho de 1998, publicado no *Diário da República*, 2.ª série, n.º 140, Apêndice n.º 80.

ANEXO I

**Minuta do termo de responsabilidade do(s) técnico(s) autor(es) do projeto de abastecimento de água**

(artigo 44.º do presente Regulamento e artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 555/99, de 16 de dezembro, com a redação dada pelo Decreto-Lei n.º 26/2010, de 30 de março)

(Nome e habilitação do autor do projeto) ..., residente em ..., telefone n.º ..., ID civil n.º ..., que caduca em ..., contribuinte n.º ..., inscrito na (indicar associação pública de natureza profissional, quando for o caso) ..., sob o n.º ..., declara, para efeitos do disposto no n.º 1 do artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 555/99 de 16 de dezembro, com a redação dada pelo Decreto-Lei n.º 26/2010,



de 30 de março, que o projeto de ... (identificação especialidade em questão), de que é autor, relativo à obra de ... (Identificação da natureza da operação urbanística a realizar), localizada em ... (localização da obra — rua, número de polícia e freguesia), cujo ... (indicar se se trata de licenciamento ou autorização) foi requerido por ... (indicação do nome/designação e morada do requerente), observa:

a) As normas técnicas gerais e específicas de construção, as disposições legais e regulamentares aplicáveis, nomeadamente o disposto no Regulamento do Serviço de Abastecimento Público de Água da Águas do Ribatejo, E. I. M., S. A.;

b) A recolha dos elementos essenciais para a elaboração do projeto;

c) A articulação com a Águas do Ribatejo, E. I. M., S. A., em particular no que respeita à interface de ligação do sistema público e predial tendo em vista a sua viabilidade;

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

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

... (Assinatura reconhecida ou comprovada por funcionário municipal mediante a exibição do Bilhete de Identidade/ Cartão do Cidadão).

#### ANEXO II

##### **Minuta do termo de responsabilidade do técnico responsável pela obra**

(Nome) ..., (categoria profissional) ..., residente em ..., n.º ..., (andar) ..., (localidade) ..., (código postal), ..., inscrito no (organismo sindical ou ordem) ..., sob o n.º ..., declara, sob compromisso de honra, ser o técnico responsável pela obra, comprovando estarem os sistemas ... (públicos ou prediais) em conformidade com o projeto, normas técnicas gerais específicas de construção, bem como as disposições regulamentares aplicáveis.

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

... (Assinatura reconhecida ou comprovada por funcionário municipal mediante a exibição do Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão).

313136997