



## ÁGUAS DO NORTE, S. A.

### Regulamento n.º 999/2020

*Sumário:* Regulamento dos Serviços de Abastecimento de Água para Consumo Público e Saneamento de Águas Residuais do Sistema de Águas da Região do Noroeste (município de Arouca).

#### **Regulamento dos Serviços de Abastecimento de Água para Consumo Público e Saneamento de Águas Residuais do Sistema de Águas da Região do Noroeste (município de Arouca)**

Faz-se público, nos termos e em cumprimento do disposto no n.º 5 do artigo 62.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, que a Comissão da Parceria entre o Estado Português e os Municípios de Amarante, Arouca, Baião, Celorico de Basto, Cinfães, Fafe, Santo Tirso e Trofa, na sua reunião realizada em 26 de junho de 2019, aprovou o Regulamento dos Serviços de Abastecimento de Água para Consumo Público e de Saneamento de Águas Residuais do Sistema de Águas da Região do Noroeste, cujo texto se publica em anexo, o qual entrará em vigor 15 dias após a publicação na 2.ª série do *Diário da República*, podendo ser consultado no sítio da entidade gestora Águas do Norte, S. A., em [www.adnorte.pt](http://www.adnorte.pt).

#### CAPÍTULO I

##### Disposições gerais

###### Artigo 1.º

###### Lei habilitante

O presente Regulamento é aprovado ao abrigo do disposto nos artigos 62.º e 77.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, aplicáveis às parcerias entre o Estado e as autarquias locais previstas no Decreto-Lei n.º 90/2009, de 9 de abril, com respeito pelas exigências constantes da Lei n.º 23/96, de 26 de julho e, ainda, ao abrigo do disposto no Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de agosto, e do Decreto-Lei n.º 226-A/2007, de 31 de maio, do Decreto-Lei n.º 152/97, de 19 de junho, do Decreto Regulamentar n.º 23/95, de 23 de agosto e o Regulamento n.º 594/2018, de 4 de setembro, todos na redação em vigor.

###### Artigo 2.º

###### Objeto

O presente Regulamento estabelece as regras a que obedece a prestação dos serviços de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais urbanas aos utilizadores finais no município de Arouca, que integra o Sistema de Águas da Região do Noroeste.

###### Artigo 3.º

###### Âmbito

O presente Regulamento aplica-se em toda a área do município de Arouca, relativamente às atividades de conceção, projeto, construção e exploração dos sistemas públicos e prediais de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais urbanas.

## Artigo 4.º

## Legislação aplicável

1 — Em tudo quanto for omissa no presente Regulamento, são aplicáveis as disposições legais em vigor respeitantes aos sistemas públicos e prediais de distribuição de água e de saneamento de águas residuais urbanas, nomeadamente os seguintes diplomas legais, na redação em vigor:

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

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

c) 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;

d) 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;

e) O Decreto-Lei n.º 152/97, de 19 de junho, no que respeita aos sistemas de drenagem pública de águas residuais que descarreguem nos meios aquáticos e à descarga de águas residuais industriais em sistemas de drenagem;

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

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

h) O Regulamento n.º 594/2018, de 4 de setembro, no que respeita à relação comercial dos serviços de águas e resíduos.

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

## Artigo 5.º

## Entidade titular e entidade gestora do sistema

1 — O Município de Arouca é a Entidade Titular que, nos termos da lei, tem por atribuição assegurar a provisão do serviço de água e de saneamento de águas residuais urbanas no respetivo território.

2 — Na área do município integrada no Sistema de Águas da Região do Noroeste, a Entidade Gestora responsável pela conceção, projeto, construção e exploração do sistema público de abastecimento de água e do sistema público de saneamento de águas residuais é a Águas do Norte, S. A., constituída pelo Decreto-Lei n.º 93/2015, de 29 de maio, com a redação conferida pelo Decreto-Lei n.º 16/2017, de 1 de fevereiro.

## 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) «Água para consumo público»: água para consumo humano, bem como a destinada a outras finalidades, designadamente para o processo industrial, rega de espaços públicos ou privados, lavagem de arruamentos e outros espaços, que não tenha de cumprir os parâmetros e valores estabelecidos no Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de agosto;

d) «Águas pluviais»: águas resultantes do escoamento de precipitação atmosférica, originadas quer em áreas urbanas quer em áreas industriais. Consideram-se equiparadas a águas pluviais as provenientes de regas de jardim e espaços verdes, de lavagem de arruamentos, passeios, pátios e parques de estacionamento, normalmente recolhidas por sarjetas, sumidouros e ralos, desde que não contenham cargas poluentes suscetíveis de as qualificar como águas residuais domésticas ou águas residuais industriais;

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

f) «Águas residuais industriais»: as que sejam suscetíveis de descarga em coletores municipais e que resultem especificamente das atividades industriais abrangidas pelo SIR — Sistema da Indústria Responsável, ou do exercício de qualquer atividade da Classificação das Atividades Económicas Portuguesas por Ramos de Atividade (CAE);

g) «Águas residuais urbanas»: águas residuais domésticas ou a mistura destas com águas residuais industriais e/ou águas pluviais quando estas tenham de ser drenadas na rede de coletores unitários;

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

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

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

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

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

i) «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;

j) «Câmara de ramal de ligação»: dispositivo através do qual se estabelece a ligação entre o sistema predial e o respetivo ramal, devendo localizar-se junto ao limite da propriedade e em zonas de fácil acesso e cabendo a responsabilidade pela respetiva manutenção à entidade gestora

quando localizada na via pública ou aos utilizadores nas situações em que a câmara de ramal ainda se situa no interior da propriedade privada;

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

l) «Caudal»: volume, expresso em m<sup>3</sup>, de água ou de águas residuais numa dada secção num determinado período de tempo;

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

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

o) «Comissão de Parceria»: Representante dos outorgantes da parceria pública entre o Estado e o conjunto dos Municípios que integram o Sistema de Águas da Região do Noroeste, com poderes de fiscalização, direção, autorização, aprovação e suspensão dos atos da Entidade Gestora;

p) «Consumidor»: O mesmo que utilizador final;

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

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

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

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

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

v) «Efluente»: o mesmo que «águas residuais urbanas»;

w) «Estrutura tarifária»: conjunto de regras de cálculo expressas em termos genéricos, aplicáveis a um conjunto de valores unitários e outros parâmetros;

x) «Fossa séptica»: tanque de decantação destinado a criar condições adequadas à decantação de sólidos suspensos, à deposição de lamas e ao desenvolvimento de condições anaeróbicas para a decomposição de matéria orgânica;

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

z) «Inspeção» ou «vistoria»: atividade conduzida por funcionários da Entidade Gestora ou por esta acreditados, que visa verificar se estão a ser cumpridas todas as obrigações decorrentes do presente Regulamento, designadamente visando comprovar se os sistemas prediais estão em condições de utilização para poderem ser ligados às redes públicas, sendo, em regra, elaborado um relatório escrito da mesma, ficando os resultados registados de forma a permitir à Entidade Gestora avaliar a operacionalidade das infraestruturas e informar os utilizadores de eventuais medidas corretivas a serem implementadas;

aa) «Instrumento de medição»: contador ou medidor de caudal;

bb) «Lamas»: mistura de água e de partículas sólidas, separadas dos diversos tipos de água por processos naturais ou artificiais;

cc) «Local de consumo»: ponto da rede predial, através do qual o imóvel é ou pode ser servido nos termos do contrato, do Regulamento e da legislação em vigor;

dd) «Marco de água»: equipamento de combate a incêndio instalado no pavimento e/ou de forma saliente relativamente ao nível do pavimento;

ee) «Medidor de caudal»: dispositivo que tem por finalidade a determinação do volume de água residual produzido podendo, conforme os modelos, fazer a leitura do caudal instantâneo e do volume produzido, ou apenas deste, e ainda registar esses volumes;

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

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

*hh*) «Ramal de ligação de água»: troço de canalização, incluindo eventuais acessórios, destinado ao serviço de abastecimento de um prédio, compreendido entre os limites da propriedade do mesmo e a conduta da rede pública em que estiver inserido, ou entre a rede pública e qualquer dispositivo de corte geral do prédio instalado na via pública;

*ii*) «Ramal de ligação de águas residuais»: troço de canalização, incluindo eventuais acessórios, que tem por finalidade assegurar a recolha e condução das águas residuais domésticas e industriais desde o limite da propriedade até ao coletor da rede de drenagem;

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

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

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

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

*nn*) «Serviços» ou «Serviços de águas»: exploração e gestão do sistema público de abastecimento de água e, ou de recolha, transporte e tratamento de águas residuais domésticas ou a mistura destas com águas residuais industriais e/ou águas pluviais, no Município que integra o Sistema de Águas da Região do Noroeste;

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

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

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

*rr*) «Sistema público de abastecimento de água» ou «rede pública»: sistema de canalizações, órgãos e equipamentos, destinado à distribuição de água para consumo humano, instalado, em regra, na via pública, em terrenos da Entidade Gestora ou em outros, cuja ocupação seja do interesse público, incluindo os ramais de ligação às redes prediais e, quando aplicável, captações, estações elevatórias, reservatórios, condutas adutoras e estações de tratamento;

*ss*) «Sistema público de saneamento de águas residuais» ou «rede pública»: sistema de canalizações, órgãos e equipamentos, destinado à recolha, transporte e destino final adequado das águas residuais urbanas, em condições que permitam garantir a qualidade do meio recetor, instalado, em regra, na via pública, em terrenos da Entidade Gestora ou em outros, cuja ocupação seja do interesse público, incluindo os ramais de ligação às redes prediais e, quando aplicável, emissários, estações elevatórias, estações de tratamento, redes e demais infraestruturas;

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

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

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

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

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

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

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

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

#### Artigo 7.º

##### Simbologia e unidades

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

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

#### Artigo 8.º

##### Regulamentação técnica

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

#### Artigo 9.º

##### Princípios de gestão

1 — A prestação dos serviços de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais (doravante designados apenas por «serviços de águas») obedecem aos seguintes princípios:

- a) Princípio da promoção tendencial da universalidade e da igualdade de acesso;
- b) Princípio da qualidade e da continuidade do serviço e da proteção dos interesses dos utilizadores;
- c) Princípio da transparência na prestação de serviços;
- d) Princípio da proteção da saúde pública e do ambiente;
- e) Princípio da garantia da eficiência e melhoria contínua na utilização dos recursos afetos, respondendo à evolução das exigências técnicas e às melhores técnicas ambientais disponíveis;
- f) Princípio da sustentabilidade económica e financeira dos serviços;
- g) Princípio da promoção da solidariedade económica e social, do correto ordenamento do território e do desenvolvimento regional.

2 — A prestação do serviço de águas obedece, ainda, ao princípio do utilizador pagador.

3 — A prestação do serviço de saneamento de águas residuais obedece, ainda, aos princípios do poluidor-pagador.

## CAPÍTULO II

### Direitos e deveres

#### Artigo 10.º

##### Deveres da entidade gestora

Compete à Entidade Gestora, designadamente:

- a) Fornecer água destinada ao consumo público com a qualidade necessária definida na legislação em vigor;
- b) Recolher e transportar a destino adequado as águas residuais produzidas pelos utilizadores, assim como os efluentes ou as lamas provenientes da limpeza das fossas sépticas existentes na sua área de intervenção;
- c) Tratar e controlar a qualidade das águas residuais, nos termos da legislação em vigor, quando aplicável;
- d) Garantir a qualidade, a regularidade e a continuidade do serviço, salvo casos excecionais expressamente previstos no presente Regulamento e na legislação em vigor;
- e) Definir para a recolha de águas residuais urbanas os parâmetros de poluição suportáveis pelo sistema público de saneamento de águas residuais e fiscalizar o seu cumprimento;
- f) Assumir a responsabilidade da conceção, projeto, construção e exploração do sistema público de distribuição de água e do sistema público de saneamento de águas residuais, bem como mantê-los em bom estado de funcionamento e conservação;
- g) Promover a elaboração de planos, estudos e projetos que sejam necessários à boa gestão dos sistemas;
- h) Manter atualizado o cadastro das infraestruturas e instalações afetas ao sistema público de abastecimento de água e ao sistema público de saneamento de águas residuais, bem como elaborar e cumprir um plano anual de manutenção preventiva para as redes públicas de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais;
- i) Submeter os componentes dos sistemas públicos, antes de entrarem em serviço, a ensaios que assegurem o seu bom funcionamento;
- j) Tomar as medidas adequadas para evitar danos nos sistemas de distribuição predial, resultantes de pressão de serviço excessiva, variação brusca de pressão ou de incrustações nas redes;
- k) Tomar medidas adequadas para evitar danos nos sistemas de drenagem predial, resultantes de roturas ou de obstruções nas redes e outros acessórios;
- l) Promover a instalação, a substituição ou a renovação dos ramais de ligação;
- m) Fornecer, instalar e manter os contadores, as válvulas a montante e a jusante e os filtros de proteção aos mesmos, bem como os medidores de caudal, e respetivos acessórios, quando aplicável;
- n) Promover a atualização tecnológica dos sistemas, nomeadamente quando daí resulte um aumento da eficiência técnica e da qualidade ambiental;
- o) Promover a atualização e, quando aplicável, a revisão, do tarifário e assegurar a sua divulgação junto dos utilizadores, designadamente nos postos de atendimento e no sítio na Internet da Entidade Gestora e da Entidade Titular;
- p) Proceder em tempo útil à emissão e ao envio das faturas correspondentes aos serviços prestados e à respetiva cobrança;
- q) Disponibilizar meios de pagamento que permitam aos utilizadores cumprir as suas obrigações com o menor incómodo possível;
- r) Dispor de serviços de atendimento aos utilizadores, direcionados para a resolução dos seus problemas relacionados com os serviços de águas;

- s) Manter um registo atualizado dos processos das reclamações dos utilizadores e garantir a sua resposta no prazo legal;
- t) Prestar informação essencial sobre a sua atividade;
- u) Cumprir e fazer cumprir o presente Regulamento.

### Artigo 11.º

#### Deveres dos utilizadores

Compete aos utilizadores, designadamente:

- a) Cumprir o presente Regulamento;
- b) Fornecer informação à Entidade Gestora sobre os sistemas privativos de abastecimento e/ou saneamento;
- c) Não fazer uso indevido ou danificar qualquer componente dos sistemas públicos de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais;
- 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 e/ou medidores de caudal;
- g) Não alterar o ramal de ligação de água ou de águas residuais;
- h) Não proceder a alterações nas redes prediais sem prévia autorização da Entidade Gestora quando tal seja exigível nos termos da legislação em vigor e do presente Regulamento, ou se preveja que cause impacto nas condições de serviço em vigor;
- i) Não proceder à execução de ligações aos sistemas públicos sem autorização da Entidade Gestora;
- j) Permitir o acesso aos sistemas prediais por pessoal credenciado da Entidade Gestora, ou por empresa prestadora de serviço à Entidade Gestora, devidamente identificada como tal tendo em vista a realização de trabalhos no contador e/ou ações de verificação, fiscalização ou inspeção;
- k) Pagar pontualmente as importâncias devidas, nos termos da legislação em vigor, do presente Regulamento e dos contratos estabelecidos com a Entidade Gestora.

### Artigo 12.º

#### Direito à prestação do serviço

1 — Qualquer utilizador cujo local de consumo se insira na área de intervenção da Entidade Gestora tem direito à prestação dos serviços de águas, sempre que os mesmos estejam disponíveis.

2 — Para efeitos do disposto no número anterior, os serviços de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais através de redes fixas, consideram-se disponíveis desde que o sistema infraestrutural da Entidade Gestora esteja localizado a uma distância igual ou inferior a 20 (vinte) metros do limite da propriedade.

3 — Quando o sistema público de saneamento de águas residuais esteja localizado a uma distância superior à referida no número anterior e não seja solicitado o prolongamento do ramal, o Utilizador tem o direito de solicitar à Entidade Gestora a recolha e o transporte de efluentes provenientes da limpeza das fossas sépticas, que a Entidade Gestora assegura, através de meios próprios e/ou de terceiros.

## Artigo 13.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 — Para efeitos de projeto da rede predial, a Entidade Gestora deve fornecer toda a informação relevante, designadamente a existência ou não de redes públicas e, no caso do abastecimento de água, as pressões máxima e mínima na rede pública de água e, quando existentes ou função de elementos fornecidos pelo interessado, a localização e o diâmetro nominal do ramal e da válvula de seccionamento do ramal de ligação, esta, regra geral, junto ao limite da propriedade, nos termos da legislação em vigor e, no caso do saneamento de águas residuais urbanas, a localização e a profundidade da soleira da câmara de ramal de ligação de águas residuais, nos termos da legislação em vigor.

3 — A Entidade Gestora deve publicitar trimestralmente, por meio de editais afixados nos lugares próprios ou na imprensa regional, os resultados analíticos obtidos pela implementação do programa de controlo da qualidade da água, nos termos exigidos pela legislação em vigor.

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

- a) Identificação, atribuições e âmbito de atuação;
- b) Estatutos e contrato relativo à gestão do sistema e suas alterações, quando aplicável;
- c) Relatório e contas ou documento equivalente de prestação de contas;
- d) Regulamentos de serviço;
- e) Regulamento de Relações Comerciais dos Serviços de Águas e Resíduos — ERSAR — Regulamento n.º 594/2018, de 4 de setembro;
- f) Tarifários;
- g) Condições contratuais relativas à prestação dos serviços aos utilizadores;
- h) Resultados do controlo da qualidade da água;
- i) Avaliação da qualidade do serviço prestado aos utilizadores, devendo conter, no mínimo, a informação da ficha correspondente à última avaliação realizada e divulgada pela ERSAR;
- j) Informações sobre interrupções do serviço;
- k) Contactos gerais e horários de atendimento;
- l) Meios para a comunicação de leitura;
- m) Mecanismos de resolução alternativa de litígios.

5 — O presente Regulamento está disponível no sítio da Internet da Entidade Gestora e nos serviços de atendimento.

## Artigo 14.º

**Atendimento ao público**

1 — A Entidade Gestora dispõe de, pelo menos, um local de atendimento ao público no Município.

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

3 — No caso de existência de mais de um posto de atendimento no Município, o horário de atendimento será definido pela Entidade Gestora de acordo com as contingências de serviço.

4 — A Entidade Gestora deve dispor ainda de um serviço de atendimento telefónico e via internet, através dos quais os utilizadores a podem contactar diretamente e de um serviço de assistência permanente, que funciona de forma ininterrupta todos os dias do ano.

## CAPÍTULO III

**Sistema público de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais**

## SECÇÃO I

**Condições de prestação dos serviços de águas**

## Artigo 15.º

**Obrigatoriedade de ligação às redes públicas**

1 — Sempre que o serviço público de abastecimento de água e/ou de saneamento de águas residuais se considere disponível, nos termos do n.º 2 do artigo 12.º, os proprietários dos prédios existentes ou a construir são obrigados a:

- a) Instalar a rede de distribuição predial e/ou a rede de drenagem predial, ficando sob sua responsabilidade todas as despesas a esta inerentes;
- b) Solicitar a ligação à rede de distribuição pública de água e/ou à rede pública de saneamento.

2 — A obrigatoriedade de ligação à rede pública abrange todas as edificações, qualquer que seja a sua utilização, sem prejuízo do disposto no artigo 16.º

3 — Os usufrutuários, comodatários e arrendatários, mediante autorização dos proprietários, podem requerer a ligação dos prédios, por eles habitados, à rede pública.

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

5 — Após a entrada em funcionamento da ligação da rede predial à rede pública, os proprietários, usufrutuários, comodatários e arrendatários dos prédios que disponham de captações particulares de água para consumo humano e/ou de sistemas próprios de tratamento de águas residuais (fossas sépticas), devem cessar a sua utilização no prazo máximo de 30 (trinta) dias, sem prejuízo de prazo diferente fixado em legislação ou licença específica.

6 — Para efeitos do disposto no número anterior, as fossas sépticas devem ser desconectadas, totalmente esvaziadas, desinfetadas e aterradas, cabendo essa responsabilidade aos proprietários dos prédios.

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 deve comunicar à autoridade ambiental competente as áreas servidas pela respetiva rede pública na sequência da sua entrada em funcionamento.

## Artigo 16.º

**Dispensa de ligação**

1 — Estão isentos da obrigatoriedade de ligação às redes públicas os edifícios que disponham de sistemas próprios de abastecimento de água para consumo humano e/ou de saneamento devidamente licenciados, nos termos da legislação aplicável, designadamente unidades industriais.

2 — As situações previstas no número anterior devem ser comunicadas pelos interessados à Entidade Gestora.

3 — Podem estar isentos da obrigatoriedade de ligação aos sistemas públicos:

a) Os edifícios cuja ligação se revele demasiado onerosa do ponto de vista técnico ou económico para o utilizador e que disponham de soluções privativas que assegurem adequadas condições de salvaguarda da saúde pública e proteção ambiental;

b) Os edifícios ou fogos cujo mau estado de conservação ou ruína os torne inabitáveis e estejam de facto permanente e totalmente desabitados;

c) Os edifícios em vias de expropriação ou demolição.

4 — A isenção é requerida pelo interessado, devidamente instruída com os documentos comprovativos da situação dos prédios a isentar, bem como acesso ao mesmo para verificação das condições existentes e consultar as entidades competentes que sejam relevantes para a apreciação do pedido.

#### Artigo 17.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 18.º

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

A Entidade Gestora não é responsável por danos que possam sofrer os utilizadores, decorrentes de avarias e perturbações ocorridas nas redes públicas de distribuição de água e de saneamento que ocasionem interrupções no serviço, desde que resultantes de:

- a) Casos fortuitos ou de força maior;
- b) Execução de obras previamente programadas pela Entidade Gestora, desde que os utilizadores tenham sido avisados com uma antecedência mínima de 48 horas;
- c) Atos dolosos ou negligentes praticados pelos utilizadores, assim como por defeitos ou avarias nas instalações prediais.

#### Artigo 19.º

##### **Lançamentos e acessos interditos**

1 — Sem prejuízo do disposto em legislação especial, é interdito o lançamento, diretamente ou por intermédio de canalizações prediais, na rede pública de drenagem de águas residuais, qualquer que seja o seu tipo, de quaisquer matérias, substâncias ou efluentes que danifiquem ou obstruam a rede pública de drenagem e/ou os processos de tratamento das águas residuais e os ecossistemas dos meios recetores, nomeadamente:

- a) Matérias explosivas ou inflamáveis;
- b) Matérias microbiológicas, químicas, tóxicas e/ou radioativas, em concentrações consideradas inaceitáveis pelas entidades competentes e efluentes que, pela sua natureza química ou microbiológica, constituam um elevado risco para a saúde pública ou para a conservação das redes;
- c) Entulhos, areias, lamas, cinzas, cimento, resíduos de cimento ou qualquer outro produto resultante da execução de obras;
- d) Lamas extraídas de fossas sépticas e gorduras ou óleos de câmaras retentoras ou dispositivos similares, que resultem de operações de manutenção;
- e) Quaisquer outras substâncias que, de uma maneira geral, possam obstruir e/ou danificar as canalizações e seus acessórios ou causar danos nas instalações de tratamento e que prejudiquem ou destruam o processo de tratamento final.

2 — Só a Entidade Gestora pode aceder à rede pública de drenagem, sendo proibido a pessoas estranhas a esta proceder:

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

## Artigo 20.º

**Descargas de águas residuais industriais**

1 — Os utilizadores que procedam a descargas de águas residuais industriais no sistema público devem respeitar os parâmetros de descarga definidos na legislação em vigor e os valores definidos nos Regulamentos de Exploração em vigor em cada uma das Entidades Gestoras recetoras do efluente para efeitos de tratamento.

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

3 — No contrato de recolha são definidas as condições em que os utilizadores devem proceder ao controlo das descargas, por forma a evidenciar o cumprimento do disposto no n.º 1, bem como o procedimento de autocontrolo a efetuar pelo utilizador e as sanções contratuais aplicáveis ao incumprimento dos deveres das partes.

4 — Sempre que entenda necessário, a Entidade Gestora pode proceder, direta ou indiretamente, à colheita de amostras para análise e aferição dos resultados obtidos pelo utilizador.

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

## Artigo 21.º

**Interrupção ou restrição nos serviços por razões de exploração**

1 — A Entidade Gestora pode interromper o abastecimento de água e ou a recolha de águas residuais nos seguintes casos:

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

2 — A Entidade Gestora comunica aos utilizadores, com a antecedência mínima de 48 horas, qualquer interrupção programada no serviço de abastecimento de água e/ou no serviço de saneamento de águas residuais, através do respetivo sítio da internet e por comunicação individual ou afixação de editais/avisos, ou a difusão de anúncios nos meios de comunicação social, devendo os utilizadores, no caso das águas residuais urbanas abster-se de utilizar.

3 — Quando ocorrer qualquer interrupção não programada na prestação do serviço, 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 (quatro) horas, disponibiliza essa informação no respetivo sítio da Internet e através de meios de comunicação social, adotando, no caso de utilizadores especiais, tais como hospitais, medidas específicas no sentido de mitigar o impacto da interrupção.

4 — Nas situações em que a interrupção do abastecimento de água se mantenha por mais de 24 horas, a Entidade Gestora deve providenciar uma alternativa de água para consumo humano.

5 — Quando ocorrer qualquer interrupção não programada na recolha de águas residuais urbanas aos utilizadores, a entidade gestora informa os utilizadores afetados quando haja risco de insalubridade pública.

6 — No casos descritos no número anterior, e tratando-se de utilizadores especiais, tais como hospitais, a entidade gestora adota medidas específicas no sentido de mitigar o impacto dessa interrupção.

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

## Artigo 22.º

### Interrupção dos serviços por facto imputável ao utilizador

1 — A Entidade Gestora pode interromper o abastecimento de água e a recolha de águas residuais urbanas, por motivos imputáveis ao utilizador, nas seguintes situações:

- a) Quando o utilizador não seja o titular do contrato de 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) Quando for recusada a entrada no local de consumo para leitura, verificação, substituição ou levantamento do contador;
- e) Quando o contador for encontrado viciado ou for empregue qualquer meio fraudulento para consumir água;
- f) Quando o sistema de distribuição predial tiver sido modificado e altere as condições de fornecimento;
- g) Quando forem detetadas ligações clandestinas ao sistema público;
- h) Mora do utilizador no pagamento do serviço prestado;
- i) Em outros casos previstos na lei.

2 — A Entidade Gestora pode interromper a recolha de águas residuais por motivos imputáveis ao utilizador, nas seguintes situações:

- a) Quando o utilizador não seja o titular do contrato de recolha de águas residuais e não apresente evidências de estar autorizado pelo mesmo a utilizar o serviço e não seja possível a interrupção do serviço de abastecimento de água;
- 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 registadas 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 medidor, quando aplicável, for encontrado viciado;
- d) Quando foram detetadas ligações indevidas ao sistema predial de recolha de águas residuais domésticas, nomeadamente pluviais;
- e) Quando foram detetadas descargas com características de qualidade em violação dos parâmetros legais e regulamentares aplicáveis;
- f) Quando forem detetadas descargas que excedam os valores de caudal instantâneo e/ou volume diário definidos pela entidade gestora, em autorização específica, ou valores apresentados em projeto aprovado, que coloquem em causa o correto funcionamento dos sistema público;
- g) Mora do utilizador no pagamento do serviço prestado, quando não seja possível a interrupção do serviço de abastecimento de água;
- h) Em outros casos previstos na lei.

3 — A interrupção do serviço, com fundamento em causas imputáveis ao utilizador, não priva a Entidade Gestora de recorrer às entidades judiciais ou administrativas para garantir o exercício

dos seus direitos ou para assegurar o recebimento das importâncias devidas e, ainda, de impor as coimas que se mostrem aplicáveis.

4 — Nos casos previstos nas alíneas e) e g) do n.º 1, a interrupção pode ser feita imediatamente, devendo, no entanto, ser depositado no local do consumo documento justificativo da razão daquela interrupção de fornecimento.

5 — Nas situações previstas nas alíneas a), c), d), e f) do n.º 1 e alíneas indicadas no n.º 2, a interrupção do serviço só pode ocorrer após a notificação ao utilizador, por escrito, com a antecedência mínima de 10 (dez) dias relativamente à data que venha a ter lugar, devendo ser tidos em conta os impactos previsíveis na saúde pública e na proteção ambiental no caso do serviço de saneamento.

6 — A interrupção da recolha de águas residuais com os fundamentos previstos nas alíneas c) e f) do n.º 1 apenas pode ocorrer uma vez decorrido prazo razoável definido pela entidade gestora para a regularização da situação, nunca inferior ao previsto no número anterior.

7 — A interrupção do serviço com base na alínea b) dos n.ºs 1 e 2 está sujeita ao procedimento previsto no artigo 89.º

8 — A interrupção do abastecimento com base na alínea c) do n.º 1 está ainda sujeita ao previsto no artigo 53.º

9 — A interrupção do serviço com base na alínea h) do n.º 1 e g) do n.º 2 só pode ocorrer após a notificação ao utilizador, por escrito, enviado por correio registado ou meio equivalente, com antecedência mínima de 20 (vinte) dias relativamente à data que venha a ter lugar.

10 — Na notificação referida no ponto anterior devem constar a identificação da(s) fatura(s) e respetivo valor cujo atraso no pagamento justifica a interrupção do fornecimento ou recolha, os meios ao dispor do utilizador para evitar a interrupção e para retoma do mesmo, incluindo a tarifa aplicável ao restabelecimento.

11 — Nos casos previstos nas alíneas e) e g) do n.º 1, a interrupção pode ser efetuada logo que aquelas situações sejam detetadas.

12 — A interrupção da recolha de águas residuais com os fundamentos previstos nas alíneas a) e h) do n.º 2 apenas pode ocorrer quando não seja possível a interrupção do serviço de abastecimento de água ou esta não seja eficaz para impedir a utilização do serviço de drenagem de águas residuais.

13 — Sem prejuízo do disposto no número anterior, não podem ser realizadas interrupções do serviço em datas que não permitam, por motivo imputável à Entidade Gestora, que o utilizador regularize a situação no dia imediatamente seguinte, quando o restabelecimento dependa dessa regularização.

14 — O serviço não pode ser interrompido por falta de pagamento dos valores em dívida quando seja invocada a prescrição ou a caducidade, nos termos e pelos meios previstos na lei.

### Artigo 23.º

#### Restabelecimento dos serviços

1 — O restabelecimento do serviço interrompido por motivo imputável ao utilizador depende da correção da situação que lhe deu origem e do pagamento das tarifas de suspensão do serviço e de reinício da ligação do serviço, bem como de eventuais coimas e indemnizações devidas.

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 das tarifas de suspensão do serviço e de reinício da ligação do serviço.

3 — O restabelecimento do fornecimento e/ou da recolha é efetuado, sempre que possível, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após a regularização da situação que originou a interrupção.

4 — O restabelecimento do fornecimento e/ou da recolha 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 no 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 24.º

## Qualidade da água

1 — Cabe à Entidade Gestora garantir:

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

b) A monitorização periódica da qualidade da água no sistema de abastecimento, através de um plano de controlo operacional, além da verificação da conformidade, efetuada através do cumprimento do programa de controlo da qualidade da água aprovado pela autoridade competente;

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

i) O número de análises previstas no PCQA;

ii) A percentagem de análises realizadas;

iii) O valor paramétrico;

iv) Os valores máximo e mínimo obtidos;

v) A percentagem de análises que cumprem a legislação;

vi) A informação complementar relativa às causas dos incumprimentos e às medidas corretivas implementadas;

d) A disponibilização da informação relativa a cada zona de abastecimento, de acordo com os n.ºs 5 e 6 do artigo 17.º do Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de agosto, 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 os acessórios em contacto com a água para consumo humano, 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, devendo estes últimos ser sujeitos a pelo menos uma ação de limpeza e desinfeção anual;

c) A independência da rede predial alimentada pela rede pública de qualquer outro dispositivo alimentado por uma origem de água de captações particulares ou outra rede de água de qualidade inferior instalada no edifício, devendo eventuais sistemas de suprimento de reservatórios de água não potável ser concebidos e executados por forma a prevenir a contaminação da rede predial alimentada pela rede pública;

d) O acesso da Entidade Gestora às suas instalações para a realização de colheitas de amostras de água a analisar, bem como, para a inspeção das condições da rede predial no que diz respeito à ligação à rede pública, aos materiais utilizados e à manutenção e higienização das canalizações;

e) A implementação de eventuais medidas determinadas pela autoridade de saúde e/ou da autoridade competente.

## SECÇÃO III

## Uso eficiente da água

## Artigo 25.º

## Objetivos e medidas gerais

A Entidade Gestora deve promover 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 26.º

## Rede pública de distribuição de água

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

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

## Artigo 27.º

## Rede de distribuição predial

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

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

## Artigo 28.º

## Usos em instalações residenciais e coletivas

Ao nível dos usos em instalações residenciais e coletivas, os proprietários e os utilizadores devem promover 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 abastecimento de água e de saneamento de águas residuais

## Artigo 29.º

## Instalação e conservação

1 — Compete à Entidade Gestora a instalação, a conservação, a reabilitação e a reparação dos sistemas públicos, assim como a sua substituição e renovação, na área do Município de Arouca integrado no Sistema de Águas da Região do Noroeste.



2 — A instalação dos sistemas públicos no âmbito de novos loteamentos pode ficar a cargo do respetivo promotor, nos termos previstos no regime jurídico da urbanização e da edificação, Decreto-Lei n.º 555/99, de 16 de dezembro, devendo a respetiva conceção e dimensionamento, assim como a apresentação dos projetos e a execução das respetivas obras cumprir integralmente o estipulado na legislação em vigor, designadamente o disposto no Decreto Regulamentar n.º 23/95, de 23 de agosto, bem como as normas municipais aplicáveis e outras orientações da Entidade Gestora.

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

### Artigo 30.º

#### Modelos de sistemas

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

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

### SECÇÃO V

#### Redes pluviais

### Artigo 31.º

#### Exploração e gestão dos sistemas de drenagem de águas pluviais

1 — Compete ao Município de Arouca a instalação, a conservação, a reabilitação e a reparação do sistema de águas pluviais, assim como a sua substituição e renovação.

2 — Na conceção de sistemas prediais de drenagem de águas pluviais, a ligação à rede pública é feita diretamente para a caixa de visita de ramal, situada no passeio, ou, caso não exista rede pública de águas pluviais, para a valeta do arruamento ou outra solução tida como mais adequada.

### SECÇÃO VI

#### Ramais de ligação

### Artigo 32.º

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

1 — A instalação dos ramais de ligação de água e/ou de águas residuais, que fazem parte integrante da rede pública, é da responsabilidade da Entidade Gestora, a quem incumbe, de igual modo, a respetiva conservação, renovação e substituição, sem prejuízo do disposto nos números seguintes e de acordo com o estabelecido no Regulamento Tarifário.

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

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

4 — Se da avaliação resultar que existe viabilidade, os ramais de ligação, instalados pela Entidade Gestora, apenas são faturados aos utilizadores no que respeita à extensão superior à distância referida no número anterior.



5 — 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 exigência do utilizador;
- b) Construção para o mesmo prédio de ramais adicionais aos definidos pela Entidade Gestora, nos termos do previsto no artigo 34.º

6 — A instalação de ramais de ligação com distância superior a 20 (vinte) metros pode também ser executada pelos proprietários dos prédios a servir, mediante autorização da Entidade Gestora, nos termos por si definidos e sob sua fiscalização.

7 — No âmbito de novos loteamentos a instalação dos ramais pode ficar a cargo do respetivo promotor, nos termos previstos no regime jurídico da urbanização e da edificação.

8 — Só há lugar à aplicação de tarifas pela construção ou alteração de ramais nos casos previstos no artigo 71.º do presente Regulamento.

9 — Quando as reparações na rede pública ou nos ramais de ligação resultem de danos causados por terceiros, os respetivos encargos são suportados por estes.

### Artigo 33.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 34.º

#### Válvula de corte para suspensão do abastecimento

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

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

### Artigo 35.º

#### Entrada em serviço

Nenhum ramal de ligação pode entrar em serviço sem que as respetivas redes de distribuição e de drenagem prediais tenham sido verificadas e ensaiadas, nos termos da legislação em vigor, exceto nas situações referidas no artigo 56.º do presente Regulamento.

## SECÇÃO VII

### Sistemas de distribuição e drenagem prediais

### Artigo 36.º

#### Caracterização da rede predial

1 — As redes prediais de distribuição de água têm como limite 0,30 metros do limite exterior da propriedade e prolongam-se até aos dispositivos de utilização, nos termos indicados no Anexo I ao presente Regulamento e que dele faz parte integrante.

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

3 — As redes prediais de drenagem de águas residuais têm início no limite exterior da propriedade e prolongam-se até aos dispositivos de utilização. Sendo que, para o efeito, por questões de boa execução dos trabalhos, o proprietário deixa uma ponta de tubo com 0,30 metros após o limite exterior da propriedade para efeitos de ligação ao ramal, nos termos indicados no Anexo II ao presente Regulamento e que dele faz parte integrante.

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

5 — A responsabilidade dos proprietários pela conservação e manutenção das redes prediais inclui a deteção e reparação de roturas ou de anomalias nos dispositivos de utilização.

6 — O proprietário e/ou utilizador deve ainda garantir:

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

b) A independência da rede predial alimentada pela rede pública de qualquer outra rede/dispositivo alimentados por uma origem distinta instalada no edifício, devendo eventuais sistemas de suprimento de reservatórios de água não potável ser concebidos e executados por forma a prevenir a contaminação da rede predial alimentada pela rede pública;

c) As condições de bom funcionamento, de manutenção de e higienização dos dispositivos de utilização na rede predial, nomeadamente, tubagens, torneiras e reservatórios, devendo estes últimos ser sujeitos a pelo menos uma ação de limpeza e desinfeção anual;

d) O acesso da Entidade Gestora às suas instalações para a realização de colheitas de amostras de água a analisar, bem como, para a inspeção das condições da rede predial no que diz respeito à ligação à rede pública, aos materiais utilizados e à manutenção e higienização das instalações prediais, nos termos previsto no artigo 39.º;

e) A implementação de eventuais medidas determinadas pela autoridade de saúde e/ou da autoridade competente.

7 — A Entidade Gestora pode autorizar a instalação de reservatórios prediais quando o sistema público não oferecer garantias necessárias ao bom funcionamento do sistema predial em termos de caudal e pressão.

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

### Artigo 37.º

#### Separação dos sistemas

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

2 — O disposto no número anterior não prejudica o dever previsto no n.º 5 do artigo 15.º

3 — É obrigatória a separação dos sistemas prediais de drenagem de águas residuais domésticas dos sistemas de águas pluviais.

### Artigo 38.º

#### Projeto da rede de distribuição e de drenagem prediais

1 — É da responsabilidade do autor dos projetos das redes de distribuição de água e de drenagem de águas residuais prediais a recolha de elementos de base para a elaboração dos projetos, devendo a Entidade Gestora fornecer toda a informação relevante, designadamente a existência ou não de redes públicas, as pressões máxima e mínima na rede pública de água, a localização da válvula de corte, regra geral, junto ao limite da propriedade, e a localização e a profundidade da soleira da câmara de ramal de ligação, nos termos da legislação em vigor.

2 — Os projetos das redes prediais estão sujeitos 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, 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, que ateste o cumprimento das normas legais e regulamentares aplicáveis, nos termos do modelo aprovado no Anexo III da Portaria n.º 113/2015, de 22 de abril, tendo em conta o disposto no número seguinte.

3 — O termo de responsabilidade deve certificar, designadamente:

- a) A recolha dos elementos previstos no anterior n.º 1;
- b) 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 do nível de proteção da saúde humana, nos termos da legislação em vigor.

4 — As alterações aos projetos das redes prediais que previsivelmente causem impacto nas condições de fornecimento ou de recolha em vigor devem ser sujeitas a prévia concordância da Entidade Gestora, aplicando-se ainda o disposto nos n.ºs 2 a 3 do presente artigo.

#### Artigo 39.º

##### Execução, inspeção, ensaios das obras das redes prediais

1 — A execução das redes de distribuição de águas e de drenagem de águas residuais prediais é da responsabilidade dos proprietários, em harmonia com os projetos referidos no artigo anterior.

2 — A realização de vistoria pela Entidade Gestora, destinada a atestar a conformidade da execução dos projetos de redes prediais com o projeto aprovado ou apresentado, prévia à emissão da licença de utilização do imóvel, pode ser 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 3 do artigo 38.º e deve ser redigido em conformidade com a minuta constante do Anexo IV ao presente regulamento e que dele faz parte integrante.

4 — Sempre que julgue conveniente, a Entidade Gestora procede a ações de inspeção nas obras dos sistemas prediais, que podem incidir sobre o comportamento hidráulico do sistema, as caixas dos contadores para garantia do cumprimento do disposto no n.º 1 do artigo 49.º e a ligação do sistema predial ao sistema público.

5 — O técnico responsável pela obra deve informar, com 3 (três) dias de antecedência, a Entidade Gestora da data de realização dos ensaios de eficiência e das operações de desinfeção previstas na legislação em vigor, para que aquela os possa acompanhar.

6 — A Entidade Gestora notifica a câmara municipal, responsável pelo licenciamento urbano, 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.

#### Artigo 40.º

##### Rotura ou anomalia nos sistemas prediais

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

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



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

#### SECÇÃO VIII

##### Serviço de incêndios

#### Artigo 41.º

##### Hidrantes

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

2 — A responsabilidade pela manutenção dos ramais de ligação dos hidrantes, ainda que instalados nas fachadas dos edifícios, é da Entidade Gestora.

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

#### Artigo 42.º

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

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

#### Artigo 43.º

##### Redes de incêndios particulares

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

2 — O fornecimento de água para as instalações previstas no número anterior, a partir de um ramal de ligação de água, exclusivo ou não, para o efeito, é comandado por uma válvula de corte selada e localizada, de acordo com as instruções da Entidade Gestora.

#### Artigo 44.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 notificada do facto pelos utilizadores finais nas 48 horas seguintes ao sinistro.

2 — Caso não seja dado cumprimento ao estabelecido no número anterior, a faturação da água consumida é imputada ao contrato estabelecido para os usos do condomínio, sendo-lhe aplicada a tarifa de não-doméstico.

#### SECÇÃO IX

##### Instrumentos de medição

#### Artigo 45.º

##### Medição por contadores

1 — Deve existir um contador destinado à medição do consumo de água em cada local de consumo, incluindo as partes comuns dos condomínios quando nelas existam dispositivos de utilização, sem prejuízo do disposto no n.º 4 do artigo 48.º

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

3 — 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. Aos consumos do segundo contador são aplicadas as tarifas variáveis de abastecimento previstas para utilizadores não-domésticos.

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

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

#### Artigo 46.º

##### **Verificação metrológica, manutenção e substituição dos instrumentos de medição**

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 dos contadores.

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

4 — Para efeitos do disposto no número anterior, a entidade gestora procede ao levantamento do contador, substituindo-o por outro com o mesmo calibre, no prazo máximo de 5 (cinco) dias a contar da solicitação do utilizador.

5 — Após receção do relatório de verificação extraordinária do contador, efetuada nos termos do 2.º e 3.º do presente artigo, a entidade gestora remete o mesmo ao utilizador no prazo máximo de 5 (cinco) dias.

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

7 — A Entidade Gestora procede à substituição dos instrumentos de medição 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 instrumentos de medição por motivos de anomalia, exploração e controlo metrológico, a Entidade Gestora deve avisar o utilizador da data e do período previsível para a deslocação, com uma antecedência mínima de 10 (dez) dias e um intervalo que não ultrapasse as duas horas, assim como da cominação da suspensão do serviço 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 — Na data da substituição deve ser entregue ao utilizador um documento onde constem as leituras dos valores registados pelo instrumento de medição substituído e pelo instrumento de medição que, a partir desse momento, passa a registar o consumo de água ou o volume de águas residuais recolhido.

10 — A Entidade Gestora é responsável por todos os custos incorridos com verificação, substituição ou reparação dos contadores por anomalia não imputável ao utilizador.

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

12 — A correção a 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.

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

14 — No caso de a paragem do contador ser detetado no momento da rescisão do contrato, a correção da faturação é feita com base.

#### Artigo 47.º

##### Medidores de caudal

1 — A pedido do utilizador não doméstico ou por iniciativa da Entidade Gestora pode ser instalado um medidor de caudal, desde que a opção se revele técnica e economicamente viável.

2 — Os medidores de caudal são fornecidos e instalados pela Entidade Gestora, a expensas do utilizador não doméstico, previamente aprovadas por este.

3 — A instalação dos medidores pode ser efetuada pelo utilizador não doméstico desde que devidamente autorizada e fiscalizada pela Entidade Gestora.

4 — Os medidores de caudal são instalados em recintos vedados e de fácil acesso, ficando os proprietários responsáveis pela sua proteção e respetiva segurança.

5 — Quando o utilizador não disponha do serviço de abastecimento de água para consumo humano ou o nível de utilização do serviço indicie a utilização de captações privativas, a Entidade Gestora pode instalar um contador nas referidas origens.

6 — Quando não exista medidor de caudal e não seja possível aplicar o disposto no número anterior, o volume de águas residuais recolhidas é estimado e faturado nos termos previstos no n.º 2 do artigo 55.º

#### Artigo 48.º

##### Tipo de contadores e medidores de caudal

1 — Os contadores a empregar na medição da água fornecida a cada prédio ou fração devem observar o regime fixado no Decreto-Lei n.º 45/2017, de 27 de abril, e subseqüentes alterações ao mesmo, e obedecer às respetivas especificações regulamentares.

2 — O diâmetro nominal e/ou a classe metrológica dos contadores devem ser fixados pela Entidade Gestora, tendo em conta:

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

3 — Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, para utilizadores não-domésticos podem ser fixados pela Entidade Gestora diâmetros nominais de contadores tendo por base o perfil de consumo do utilizador.

4 — Em prédios em regime de propriedade horizontal devem ser instalados instrumentos de medição em número e com o diâmetro estritamente necessários aos consumos nas partes 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 68.º

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

6 — A Entidade Gestora define a localização e o tipo de medidor de caudal, tendo em conta:

- a) O caudal de cálculo previsto na rede de drenagem predial;
- b) As características físicas e químicas das águas residuais.

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

#### Artigo 49.º

##### Localização e instalação das caixas dos contadores

1 — As caixas dos contadores obedecem às dimensões e especificações definidas pela Entidade Gestora e são obrigatoriamente instaladas em locais de fácil acesso ao pessoal da Entidade Gestora, nos termos indicados no Anexo I do presente Regulamento, 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 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 pelo exterior.

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

#### SECÇÃO X

##### Fossas sépticas

#### Artigo 50.º

##### Conceção, dimensionamento e construção de fossas sépticas

1 — As fossas sépticas devem ser reservatórios estanques, concebidos, dimensionados e construídos de acordo com critérios adequados, tendo em conta o número de habitantes a servir, e respeitando nomeadamente os seguintes aspetos:

- a) Podem ser construídas no local ou prefabricadas, com elevada integridade estrutural e completa estanquidade de modo a garantirem a proteção da saúde pública e ambiental;
- b) Devem ser compartimentadas, por forma a minimizar perturbações no compartimento de saída resultantes da libertação de gases e de turbulência provocada pelos caudais afluentes (a separação entre compartimentos é normalmente realizada através de parede provida de aberturas laterais interrompida na parte superior para facilitar a ventilação);
- c) Devem permitir o acesso seguro a todos os compartimentos para inspeção e limpeza;
- d) Devem ser equipadas com defletores à entrada, para limitar a turbulência causada pelo caudal de entrada e não perturbar a sedimentação das lamas, bem como à saída, para reduzir a possibilidade de ressuspensão de sólidos e evitar a saída de materiais flutuantes.

2 — O efluente líquido à saída das fossas sépticas deve ser sujeito a um tratamento complementar adequadamente dimensionado e a seleção da solução a adotar deve ser precedida da análise das características do solo, através de ensaios de percolação, para avaliar a sua capacidade de infiltração, bem como da análise das condições de topografia do terreno de implantação.

3 — Em solos com boas condições de permeabilidade, deve, em geral, utilizar-se uma das seguintes soluções: poço de infiltração, trincheira de infiltração ou leito de infiltração.

4 — No caso de solos com más condições de permeabilidade, deve, em geral, utilizar-se uma das seguintes soluções: aterro filtrante, trincheira filtrante, filtro de areia, plataforma de evapotranspiração ou lagoa de macrófitas.

5 — A implementação de fossas sépticas depende da não disponibilidade do sistema público, conforme disposto no n.º 2 do artigo 13.º

6 — O utilizador deve requerer à autoridade ambiental competente a licença para a descarga de águas residuais, nos termos da legislação aplicável para a utilização do domínio hídrico.

7 — A apresentação dos projetos e a execução das respetivas obras devem cumprir o estipulado na legislação em vigor, designadamente o disposto no Decreto-Lei n.º 555/99, de 16 de dezembro.

#### Artigo 51.º

##### **Manutenção, recolha, transporte e destino final de efluentes provenientes de limpeza de fossas sépticas**

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

2 — Os efluentes provenientes de fossas sépticas devem ser removidos sempre que o seu nível distar menos de 30 cm da parte inferior do septo junto da saída da fossa.

3 — A titularidade dos serviços de recolha e transporte de efluentes provenientes de fossas sépticas é municipal, cabendo à Entidade Gestora assegurar a prestação de serviços em causa.

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

5 — O serviço de limpeza é executado no prazo máximo de 7 (sete) dias úteis após a sua solicitação pelo utilizador.

6 — É interdito o lançamento de efluentes provenientes de limpeza de fossas sépticas diretamente no meio ambiente e nas redes de drenagem pública de águas residuais.

7 — Os efluentes recolhidos devem ser entregues para tratamento numa estação de tratamento de águas residuais equipada para o efeito.

#### Artigo 52.º

##### **Responsabilidade pelos instrumentos de medição**

1 — Os instrumentos de medição ficam 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 ou recolha sem contagem, contagem deficiente, rotura e deficiências na selagem, entre outros.

2 — Com exceção do desgaste resultante 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.

4 — Salvo disposição contrária dos contratos de recolha, o utilizador não doméstico é responsável por todos os danos, deterioração ou perda do medidor de caudal.

## Artigo 53.º

**Leituras**

1 — A Entidade Gestora procede à leitura real dos instrumentos de medição, por intermédio de agentes devidamente credenciados, com a frequência mínima de duas vezes por ano e com um distanciamento máximo entre duas leituras consecutivas de 6 (seis) meses, exceto quando a entidade gestora utilize sistemas tecnológicos que assegurem os mesmos efeitos.

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

3 — Sempre que, por indisponibilidade do utilizador, se revele por duas vezes impossível o acesso ao instrumento de medição por parte da Entidade Gestora, esta deve avisar o utilizador, com uma antecedência mínima de 10 (dez) dias, através de carta registada ou meio equivalente, da data e intervalo horário, com amplitude máxima de duas horas, de terceira deslocação a fazer para o efeito, assim como da advertência da suspensão do abastecimento 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 5 (cinco) dias.

4 — Quando, na situação prevista no número anterior, o utilizador não tenha contratado o serviço de abastecimento de água, a Entidade Gestora pode aplicar-lhe uma sanção pecuniária diária até que seja possível a leitura, no valor fixado no respetivo contrato de recolha.

5 — A Entidade Gestora disponibiliza aos utilizadores a sua página de Internet e um número telefónico para a comunicação de leituras, as quais são consideradas para efeitos de faturação sempre que realizadas nas datas para o efeito indicadas nas faturas anteriores.

## Artigo 54.º

**Avaliação dos consumos e volumes recolhidos**

1 — Nos períodos em que não haja leitura ou no caso de avaria, dano, deterioração ou desaparecimento do instrumento de medição, o consumo de água e/ou o volume de águas residuais recolhidos são estimados:

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

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

3 — Nos casos em que não se proceda à medição dos volumes de águas residuais recolhidas, estes são calculados da seguinte forma:

- a) Pelo produto de um coeficiente de recolha equivalente a 0,9 (zero virgula nove) do valor de água consumida, quando esteja em causa um utilizador do serviço de abastecimento de água;
- b) Em função do consumo médio dos utilizadores com características similares no âmbito do território municipal verificado no ano anterior.

4 — Sem prejuízo do disposto no n.º 4 do artigo 45.º, o regime referido na alínea b) do número anterior aplica-se também, por determinação da Entidade Gestora, quando o nível de utilização do serviço de abastecimento de água indicie a utilização de captações privativas.

5 — Na situação prevista no disposto no número anterior, o utilizador tem o direito de requerer uma vistoria ao local de consumo.

6 — Quando seja aplicada a indexação ao consumo de água, não é considerado o volume de água consumido pelo utilizador quando:

- a) O utilizador comprove ter-se verificado uma rotura no sistema de distribuição predial e que a água proveniente desta não foi drenada para o sistema público de drenagem;
- b) O utilizador não contrate o serviço de abastecimento de água ou comprovadamente produza águas residuais a partir de origens próprias;
- c) A indexação ao consumo de água não se mostre adequada a atividades específicas que os utilizadores não-domésticos prosseguem.

7 — Nas situações previstas na alínea a) do número anterior, a tarifa variável do serviço de saneamento de águas residuais urbanas é aplicada ao consumo médio apurado nos termos do artigo 55.º

8 — Nas situações previstas na alínea b) do n.º 6, a tarifa variável do serviço de saneamento de águas residuais urbanas é aplicada ao volume médio de água abastecida aos utilizadores com características similares, nomeadamente atendendo à dimensão do agregado familiar, no âmbito do território abrangido pela entidade gestora, verificado no ano anterior, ou natureza económica desenvolvida pelo utilizador não-doméstico.

9 — Nas situações previstas na alínea c) do n.º 6, a tarifa variável do serviço de saneamento de águas residuais urbanas é reajustada tendo em conta o perfil do utilizador não-doméstico e mediante justificação perante a ERSAR.

## CAPÍTULO IV

### Contratos com os utilizadores

#### Artigo 55.º

##### Contrato de fornecimento e de recolha

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

2 — Sem prejuízo do disposto no n.º 6, a prestação do serviço de recolha de águas residuais é titulada por contrato de recolha entre a Entidade Gestora e os utilizadores que disponham de título válido para a ocupação do imóvel.

3 — Quando o serviço de saneamento de águas residuais seja disponibilizado simultaneamente com o serviço de abastecimento de água o contrato é único e engloba os dois serviços.

4 — Os contratos são elaborados em impresso de modelo próprio da Entidade Gestora e instruídos em conformidade com as disposições legais em vigor à data da sua celebração, no que respeita, nomeadamente, aos direitos dos utilizadores e à previsão de cláusulas gerais contratuais.

5 — No momento da celebração dos contratos são entregues ao utilizador as respetivas cópias.

6 — Nas situações que não se encontrem previstas no n.º 3, o serviço de saneamento de águas residuais considera-se contratado desde que haja efetiva utilização do serviço e a Entidade Gestora remeta por escrito ao utilizador as condições contratuais aplicáveis.

7 — Os proprietários dos prédios ligados à rede pública, sempre que o contrato não esteja em seu nome, devem solicitar aos respetivos ocupantes que permitam o acesso da Entidade Gestora para a retirada dos instrumentos de medição, caso ainda não o tenham facultado e a Entidade Gestora tenha denunciado o contrato nos termos previstos no artigo 61.º

8 — Sempre que haja alteração do utilizador efetivo do serviço de abastecimento de água e/ou de recolha de águas residuais, o novo utilizador, que disponha de título válido para a ocupação do imóvel, deve solicitar a celebração de contrato antes que se registem novos consumos, sob pena

da interrupção de fornecimento de água, salvo se o titular do contrato autorizar expressamente tal situação.

9 — Se o último titular ativo do contrato e o requerente de novo contrato coincidirem na mesma pessoa, aplica-se o regime da suspensão e reinício do contrato a pedido do utilizador previsto no artigo 59.º

a) Não pode ser recusada a celebração de contrato com base na existência de dívidas emergentes de Contrato distinto com outro utilizador que tenha anteriormente ocupado o mesmo imóvel, salvo quando seja manifesto que a alteração do titular do contrato visa evitar o pagamento do débito.

10 — Pode ser recusada a celebração de contrato de fornecimento e de recolha quando não se encontre regularizado o pagamento de dívidas provenientes de anteriores contratos entre a mesma entidade gestora e o mesmo utilizador, salvo se as dívidas se encontrarem prescritas e se for invocada a respetiva prescrição ou se tiverem sido contestados junto doas tribunais ou de entidades com competência para a resolução extrajudicial de conflitos.

#### Artigo 56.º

##### Contratos especiais

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

2 — Quando as águas residuais não domésticas a recolher possuam características agressivas ou perturbadoras dos sistemas públicos, os contratos de recolha devem incluir a exigência de pré-tratamento dos efluentes antes da sua ligação ao sistema público, de forma a garantir o respeito pelas condições de descarga, nos termos previstos no artigo 20.º

3 — Podem ainda ser definidas condições especiais para o fornecimento de água ou a recolha de efluentes, temporários ou sazonais, nas seguintes situações:

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

4 — A Entidade Gestora pode admitir a contratação dos serviços em situações especiais, de forma transitória, nos seguintes casos:

- a) Existência de 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.

5 — Na definição das condições especiais deve ser acautelado tanto o interesse da generalidade dos utilizadores como o justo equilíbrio da exploração dos sistemas públicos, a nível de qualidade e quantidade.

#### Artigo 57.º

##### Domicílio convencionado

1 — O utilizador considera-se domiciliado na morada indicada no contrato para efeito de receção de toda a correspondência relativa à prestação do serviço.

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

3 — Não constitui fundamento para a repetição de quaisquer notificações ou diligências da Entidade Gestora a alteração do domicílio convencionado que não tenha sido comunicada nos termos descritos no número anterior.

#### Artigo 58.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 (cinco) dias úteis contados da data de apresentação do pedido de celebração do contrato, com ressalva das situações de força maior e desde que asseguradas as condições físicas para efetivação da ligação.

2 — O disposto no número anterior aplica-se quando o contrato de recolha é simultaneamente celebrado com o contrato de fornecimento.

3 — Nos contratos de recolha autónomos considera-se que o contrato produz os seus efeitos:

a) Se o serviço for prestado por redes fixas, a partir data da ligação do ramal à rede predial, salvo se o imóvel se encontrar comprovadamente desocupado;

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

4 — A cessação do contrato ocorre por denúncia, nos termos do artigo 61.º, ou por caducidade, nos termos do artigo 62.º

5 — Os contratos referidos na alínea a) do n.º 3 do artigo 56.º são celebrados com o empreiteiro 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 59.º

##### Suspensão e reinício do contrato

1 — Os utilizadores podem solicitar, por escrito e com uma antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis, a suspensão do contrato mediante prova de desocupação temporária do imóvel.

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

3 — Nas situações não abrangidas pelo número anterior o contrato de recolha de águas residuais pode ser suspenso mediante prova de desocupação temporária do imóvel.

4 — A suspensão do contrato prevista nos números anteriores depende do pagamento da respetiva tarifa de serviços auxiliares, nos termos do artigo 65.º, e implica o acerto da faturação emitida até à data da suspensão.

5 — A suspensão do contrato determina a suspensão pela Entidade Gestora da faturação e cobrança das tarifas mensais associadas à normal prestação dos serviços a partir da data da suspensão.

6 — Nos casos de reinício da ligação solicitada pelo utilizador, o serviço ou os serviços são retomados no prazo máximo de 5 (cinco) dias contados da apresentação do pedido, sendo a tarifa de serviços auxiliares aplicável de reinício da ligação do serviço incluída na primeira fatura subsequente.

#### Artigo 60.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 ou transmissário, salvo situações de sucessão por morte.

3 — Caso se verifique a transmissão da posição contratual nos termos previstos no número anterior, o novo titular assume todos os direitos e obrigações do anterior titular, designadamente a responsabilidade por consumos já registados, bem como o direito a quaisquer créditos existentes.

#### Artigo 61.º

##### Denúncia

1 — Os utilizadores podem denunciar, a todo o tempo, os contratos que tenham celebrado por motivo de desocupação do local de consumo, desde que o comuniquem por escrito à Entidade Gestora e facultem nova morada para o envio da última fatura.

2 — Nos 15 (quinze) dias subseqüentes à comunicação referenciada no número anterior, os utilizadores devem facultar à Entidade Gestora o acesso ao instrumento de medição instalado para leitura, produzindo a denúncia efeitos a partir dessa data.

3 — Não sendo possível a leitura mencionada no prazo referido no número anterior por motivo imputável ao utilizador, este continua responsável pelos encargos entretanto decorrentes.

4 — A Entidade Gestora pode denunciar o contrato caso, na seqüência da interrupção do serviço por mora no pagamento, o utilizador não proceda ao pagamento em dívida no prazo de dois meses.

#### Artigo 62.º

##### Caducidade

1 — Nos contratos celebrados a termo, a caducidade opera no termo do prazo respetivo.

2 — Os contratos referidos no n.º 3 do artigo 56.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 62.º, ou, no caso do titular ser uma pessoa coletiva, aquando da sua extinção.

4 — A caducidade do contrato tem como consequência a retirada imediata dos respetivos instrumentos de medição e o corte dos serviços.

#### Artigo 63.º

##### Caução

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

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

b) No momento do restabelecimento do serviço, na seqüência de interrupção decorrente de mora no pagamento e, no caso de consumidores, desde que estes não optem pelo débito direto como forma de pagamento dos serviços.

2 — A caução referida no número anterior é prestada por depósito em dinheiro, cheque 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 restantes utilizadores, o valor é fixado no respetivo contrato de acordo com o princípio da proporcionalidade.



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

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

## CAPÍTULO V

### Estrutura tarifária e faturação dos serviços

#### SECÇÃO I

##### Estrutura tarifária

#### Artigo 64.º

##### Incidência

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

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

#### Artigo 65.º

##### Estrutura tarifária

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

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

b) A tarifa variável de abastecimento de água, devida em função do volume de água fornecido durante o período objeto de faturação, sendo diferenciada de forma progressiva de acordo com escalões de consumo para os utilizadores domésticos, expressos em m<sup>3</sup> de água por cada trinta dias.

2 — Pela prestação do serviço de saneamento de águas residuais são faturadas aos utilizadores:

a) A tarifa fixa de saneamento de águas residuais, devida em função do intervalo temporal objeto de faturação e expressa em euros por cada trinta dias;

b) A tarifa variável de saneamento de águas residuais, devida em função do volume de águas residuais produzido durante o período objeto de faturação, de acordo com a metodologia definida no n.º 2 do artigo 55.º

3 — Quando exista medidor de caudal, a tarifa prevista na alínea b) do número anterior é calculada em função do volume de águas residuais recolhidas durante o período objeto de faturação.

4 — As tarifas previstas nos números anteriores englobam a prestação dos seguintes serviços:

a) Execução, manutenção e renovação de ramais, incluindo a ligação dos sistemas públicos aos sistemas prediais, com a ressalva prevista no artigo 71.º;

b) Abastecimento de água e/ou saneamento de águas residuais;

c) Celebração ou alteração de contrato;

d) Disponibilização e instalação de contador individual;

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

f) Leituras periódicas programadas e verificação periódica do contador;

g) Reparação ou substituição de contador, torneira de segurança ou de válvula de corte, salvo se por motivo imputável ao utilizador;

h) Execução e conservação de caixas de ligação de ramal e sua reparação, salvo se por motivo imputável ao utilizador.

5 — No caso do serviço de limpeza de fossas sépticas, a aplicação mensal das tarifas fixas e variável previstas no n.º 2 constitui a contrapartida pela realização de um número máximo anual de limpezas definido no contrato de recolha de acordo com a periodicidade estabelecida, sendo cada serviço adicional faturado autonomamente.

6 — Para além das tarifas dos serviços águas referidas no n.º 1 e de outras previstas no presente Regulamento, são cobradas pela Entidade Gestora tarifas como contrapartida dos seguintes serviços auxiliares:

- a) Análise de projetos de instalações prediais e domiciliárias de abastecimento;
- b) Análise de projetos de instalações prediais e domiciliárias de saneamento;
- c) Análise dos projetos dos sistemas públicos de abastecimento integrados em operações de loteamento;
- d) Análise dos projetos dos sistemas públicos de saneamento integrados em operações de loteamento;
- e) Execução de ramais de ligação nas situações previstas no artigo 71.º;
- f) Realização de vistorias aos sistemas prediais a pedido dos utilizadores;
- g) Suspensão da ligação do serviço por incumprimento do utilizador;
- h) Reinício da ligação do serviço por incumprimento do utilizador;
- i) Suspensão da ligação do serviço a pedido do utilizador;
- j) Reinício da ligação do serviço a pedido do utilizador;
- k) Leitura extraordinária de contadores efetuada fora do período compreendido entre as 9h00m e as 18h00m dos dias úteis;
- l) Desobstrução de sistemas prediais e domiciliários de saneamento;
- m) Instalação de medidor de caudal, quando haja lugar à mesma nos termos previstos no artigo 49.º e sua substituição;
- n) Verificação extraordinária de contador ou medidor de caudal a pedido do utilizador, salvo quando se comprove a respetiva avaria por motivo não imputável ao utilizador;
- o) Ligação temporária ao sistema público, designadamente para abastecimento a estaleiros, obras e zonas de concentração populacional temporária;
- p) Ligação temporária ao sistema público, designadamente para saneamento de águas residuais de estaleiros, obras e zonas de concentração populacional temporária;
- q) Informação sobre o sistema público de abastecimento em plantas de localização;
- r) Informação sobre o sistema público de saneamento em plantas de localização;
- s) Fornecimento de água em autotanques, salvo quando justificado por interrupções de fornecimento, designadamente em situações em que esteja em risco a saúde pública;
- t) Outros serviços a pedido do utilizador, nomeadamente, reparação no sistema predial ou domiciliário de abastecimento e de saneamento e instalação de medidor de caudal para utilizadores não domésticos.

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

#### Artigo 66.º

##### Tarifa fixa do serviço de abastecimento

A tarifa fixa do serviço de abastecimento aplicável aos utilizadores finais domésticos e não-domésticos, expressa em euros por cada 30 (trinta) dias, é diferenciada de forma progressiva em função do diâmetro nominal do contador instalado, expresso em milímetros, conforme definido no documento da «Estrutura Tarifária e de Faturação dos Serviços a Praticar no Sistema» em vigor

em cada período e que constitui o Anexo V do presente Regulamento e que dele faz parte integrante.

#### Artigo 67.º

##### **Tarifa fixa do serviço de saneamento**

Aos utilizadores do serviço de saneamento de águas residuais através de redes fixas aplica-se uma tarifa fixa, expressa em euros por cada 30 (trinta) dias, diferenciada em função da tipologia dos utilizadores, conforme definido no documento da «Estrutura Tarifária e de Faturação dos Serviços a Praticar no Sistema» em vigor em cada período e que constitui o Anexo V do presente Regulamento e que dele faz parte integrante.

#### Artigo 68.º

##### **Tarifa variável do serviço de abastecimento**

1 — A tarifa variável do serviço aplicável aos utilizadores finais domésticos é calculada em função dos escalões de consumo, expressos em m<sup>3</sup> de água por cada 30 (trinta) dias, definidos no documento da «Estrutura Tarifária e de Faturação dos Serviços a Praticar no Sistema» em vigor em cada período e que constitui o Anexo V, do presente Regulamento e que dele faz parte integrante.

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

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

4 — A tarifa variável do serviço de abastecimento aplicável a utilizadores finais não domésticos, é calculada conforme definido no documento da «Estrutura Tarifária e de Faturação dos Serviços a Praticar no Sistema» em vigor em cada período e que constitui o Anexo V do presente Regulamento e que dele faz parte integrante.

5 — A tarifa variável do serviço de abastecimento aplicável a utilizadores finais não domésticos que sejam instituições sem fins lucrativos de reconhecida utilidade pública, é calculada conforme definido no documento da «Estrutura Tarifária e de Faturação dos Serviços a Praticar no Sistema» em vigor em cada período e que constitui o Anexo V do presente Regulamento e que dele faz parte integrante.

6 — O fornecimento de água centralizado para aquecimento de águas sanitárias em sistemas prediais, através de energias renováveis, que não seja objeto de medição individual a cada fração, é globalmente faturado ao condomínio ao valor do 2.º escalão da tarifa variável do serviço prevista para os utilizadores domésticos.

#### Artigo 69.º

##### **Tarifa variável do serviço de saneamento**

1 — A tarifa variável do serviço aplicável aos utilizadores domésticos é calculada em função dos escalões de consumo, expressos em m<sup>3</sup> de água por cada 30 (trinta) dias, conforme definido no documento da «Estrutura Tarifária e de Faturação dos Serviços a Praticar no Sistema» em vigor em cada período e que constitui o Anexo V do presente Regulamento e que dele faz parte integrante.

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 do serviço prestado através de redes fixas, aplicável aos utilizadores não domésticos é expressa em euros por m<sup>3</sup> podendo, ainda, ser definido um valor adicional, expresso em euros por m<sup>3</sup>, aplicável por tipos de atividades industriais que produzam águas residuais com características que impliquem gastos de tratamento substancialmente distintos dos que decorrem do tratamento de águas residuais de origem doméstica.

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

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

6 — Quando não exista medição através de medidor de caudal e o utilizador comprove ter-se verificado uma rotura na rede predial de abastecimento de água, o volume de água perdida e não recolhida pela rede de saneamento não é considerado para efeitos de faturação do serviço de saneamento, aplicando-se o coeficiente de recolha previsto no n.º 4 ao:

a) Consumo médio apurado entre as duas últimas leituras reais efetuadas pela Entidade Gestora;

b) 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.

7 — O coeficiente de recolha previsto no n.º 4 pode não ser aplicado nas situações em que haja comprovadamente consumo de água de origens próprias e não seja adequado o método previsto no n.º 5, devendo a metodologia de cálculo ser definida no contrato de recolha.

#### Artigo 70.º

##### **Tarifário pelo serviço de recolha e transporte de efluentes provenientes da limpeza de fossas sépticas**

Pela recolha, transporte e destino final de efluentes provenientes da limpeza de fossas sépticas são devidas tarifas fixas e variáveis relativas a serviços móveis calculadas nos termos definidos no documento de «Estrutura Tarifária e de Faturação dos Serviços a praticar no Sistema» em vigor em cada momento, que constitui o Anexo V do presente Regulamento e que dele faz parte integrante.

#### Artigo 71.º

##### **Execução de ramais de ligação**

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

2 — Se da avaliação referida no número anterior resultar que existe viabilidade, os ramais de ligação instalados pela Entidade Gestora apenas são cobrados aos utilizadores quanto à extensão que excede a distância referida no número anterior, com base no orçamento realizado ou, em situações específicas, de acordo com o tarifário em vigor no Município.

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

a) Alteração de ramais de ligação por modificação das condições de prestação do serviço de abastecimento ou saneamento, por solicitação do utilizador;

b) Construção de segundo ramal para o mesmo utilizador.

#### Artigo 72.º

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

1 — Enquanto os utilizadores finais estiverem ligados ao serviço de abastecimento de água podem requerer a instalação de um segundo contador para usos que não geram 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 fixa é determinada em função do diâmetro virtual, calculado através da raiz quadrada do somatório do quadrado 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 73.º

##### Água para combate a incêndios

1 — Não são aplicadas tarifas fixas 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 ao combate a incêndios é objeto de aplicação da tarifa variável aplicável aos utilizadores não domésticos, nas situações em que não exista a comunicação prevista no n.º 2 do artigo 44.º

#### Artigo 74.º

##### Serviços Auxiliares

1 — A Entidade Gestora disponibiliza aos utilizadores finais serviços auxiliares, objeto de tarifa específica, desde que sejam relacionados com as atividades que lhe são legalmente atribuídas e resultem de solicitação do utilizador ou de terceiro devidamente habilitado, ou de incumprimento contratual.

2 — Aquando da solicitação dos serviços auxiliares o utilizador deve ser devidamente informado acerca da respetiva tarifa.

3 — Não se incluem no n.º 1 anterior, as intervenções de reparação ou manutenção nas redes prediais, que são da responsabilidade dos respetivos proprietários.

4 — São serviços auxiliares, designadamente, o restabelecimento do serviço de água, a leitura extraordinária de consumo de água, a verificação extraordinária do contador, a realização e vistorias ou ensaios de sistemas prediais quando solicitados pelo utilizador, a realização urgente do serviço de limpeza de fossas.

5 — A prestação de serviços para a construção e a instalação de caixas ou nichos destinados à colocação de instrumentos de medição não constitui um serviço auxiliar e a Entidade Gestora não pode impor o recurso aos seus serviços.

#### Artigo 75.º

##### Tarifários especiais

1 — Os utilizadores podem beneficiar da aplicação de tarifários especiais sempre que respeitem as disposições definidas no «Regulamento de Aplicação de Tarifários Especiais no Sistema», que constitui o Anexo VI do presente Regulamento e que dele faz parte integrante.

2 — As condições de acesso ao tarifários especiais são as definidas no «Regulamento de Aplicação de Tarifários Especiais no Sistema», que constitui o Anexo VI do presente Regulamento e que dele faz parte integrante.



Artigo 76.º

**Aprovação dos tarifários**

1 — Os tarifários dos serviços de águas são aprovados pela Comissão de Parceria do Sistema de Águas da Região do Noroeste.

2 — Os tarifários produzem efeitos relativamente aos utilizadores finais 15 (quinze) dias depois da sua publicação, sendo que a informação sobre a sua alteração acompanha a primeira fatura subsequente.

3 — Os tarifários são publicados nos locais de afixação habitualmente utilizados pelo município, nos serviços de atendimento da Entidade Gestora e ainda no respetivo sítio na internet.

SECÇÃO II

**Faturação**

Artigo 77.º

**Periodicidade e requisitos da faturação**

1 — A periodicidade das faturas é mensal, podendo ser bimestral, mediante consentimento expresso do utilizador.

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 53.º e no artigo 54.º, bem como as taxas legalmente exigíveis.

3 — A faturação dos serviços de fornecimento e de recolha tem por base a informação sobre os dados de fornecimento e de recolha, os quais são obtidos através de leitura real dos instrumentos de medição, nos termos do artigo 53.º, ou por estimativa de consumos, nos termos do artigo 54.º

4 — Sempre que o período de consumo a que respeita a fatura seja diferente dos 30 dias que está na base da definição das tarifas, 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.

5 — 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.

6 — 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.

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.

Artigo 78.º

**Prazo, forma e local de pagamento**

1 — O pagamento da fatura relativa aos serviços de águas emitida pela Entidade Gestora deve ser efetuada no prazo, na forma e nos locais nela indicados.

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

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



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

5 — A apresentação de reclamação escrita alegando erros de medição do consumo de água suspende o prazo de pagamento da respetiva fatura, incluindo as tarifas relativas ao serviço de saneamento no caso de o consumo de água ser utilizado como indicador do volume de águas residuais produzidas, caso o utilizador solicite a verificação extraordinária do contador após ter sido informado da tarifa aplicável.

6 — 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.

7 — O atraso no pagamento da fatura superior a 15 (quinze) 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 (vinte) dias úteis relativamente à data em que venha a ocorrer.

8 — Não pode haver suspensão do serviço de abastecimento de água, nos termos do número anterior, em consequência da falta de pagamento de um serviço funcionalmente dissociável do abastecimento de água, quando haja direito à quitação parcial nos termos do n.º 3.

9 — O aviso prévio de suspensão do serviço é enviado por correio registado ou outro meio equivalente, sendo o custo do registo imputado ao utilizador em mora.

#### Artigo 79.º

##### Prescrição e caducidade

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

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

3 — O prazo de caducidade das dívidas relativas aos consumos reais não começa a correr enquanto 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 53.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 80.º

##### Arredondamento dos valores a pagar

1 — As tarifas são aprovadas com 4 (quatro) casas decimais.

2 — Apenas o valor final da fatura, com IVA incluído, é objeto de arredondamento, feito aos centimos de euro.

#### Artigo 81.º

##### Acertos de faturação

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

a) Quando a Entidade Gestora proceda a uma leitura, efetuando-se o acerto relativamente ao período em que esta não se processou;

b) Quando se confirme, através de controlo metrológico, uma anomalia no volume de água medido;

c) Procedimento fraudulento;

- d) Correção de erros de faturação ou leituras;
- e) Em caso de comprovada rotura na rede predial.

2 — Os acertos de faturação do serviço de recolha de águas residuais são efetuados:

- a) Quando a Entidade Gestora proceda a um acerto da faturação do serviço de abastecimento de água, nos casos em que não haja medição direta do volume de águas residuais recolhidas;
- b) Quando a Entidade Gestora proceda a uma leitura, efetuando-se o acerto relativamente ao período em que esta não se processou;
- c) Quando se confirme, através de controlo metrológico, uma anomalia no volume de efluentes medido.
- d) Procedimento fraudulento;
- e) Correção de erros de faturação ou leituras;
- f) Em caso de comprovada rotura na rede predial.

3 — Quando a fatura resulte em crédito a favor do utilizador final, o utilizador pode receber esse valor autonomamente no prazo de 15 (quinze) dias úteis após a receção de comunicação da Entidade Gestora ou supletivamente através de compensação feita pela Entidade Gestora nos períodos de faturação subsequentes, caso a primeira opção não seja utilizada.

## Artigo 82.º

### Restituição da caução

1 — Findo o contrato, 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 pelo 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 VI

### Penalidades

## Artigo 83.º

### Contraordenações

1 — Constitui contraordenação, nos termos do n.º 2 do artigo 72.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, punível com coima de 1.500,00 EUR a 3.740,00 EUR, no caso de pessoas singulares, e de 7.500,00 EUR a 44.890,00 EUR, 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 15.º;
- b) Execução de ligações aos sistemas públicos ou alterações das existentes sem a prévia autorização da Entidade Gestora;
- c) O uso indevido ou dano a qualquer obra ou equipamento dos sistemas públicos.



2 — Constitui contraordenação ambiental muito grave, nos termos do n.º 3 do artigo 81.º do Decreto-Lei n.º 226-A/2007, de 31 de maio:

a) O lançamento, o depósito ou, por qualquer outra forma direta ou indireta, a introdução nas águas superficiais, subterrâneas ou nos terrenos englobados nos recursos hídricos de qualquer substância ou produto sólido, líquido ou gasoso potencialmente poluente;

b) A obstrução ao exercício de inspeção, a fiscalização ou o exercício das suas competências, designadamente a recusa de acesso da entidade ao local;

c) A rejeição de águas residuais industriais, diretamente ou indiretamente, para o sistema de disposição de águas residuais urbanas, sem a autorização prevista no artigo 54.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 226-A/2007, de 31 de maio;

d) A rejeição de águas degradadas diretamente para o sistema de disposição de águas residuais, para a água ou para o solo, sem qualquer tipo de mecanismos que assegurem a depuração destas.

#### Artigo 84.º

##### **Negligência**

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

#### Artigo 85.º

##### **Processamento das contraordenações e aplicação das coimas**

1 — A fiscalização, a instauração e a instrução os processos das contraordenações previstas no n.º 1 do artigo 85.º 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 atende-se ainda ao tempo durante o qual se manteve a situação de infração, se for continuada.

4 — A fiscalização, a instauração, a instrução e a aplicação das coimas devidas pela infração do disposto no n.º 2 do artigo 81.º regem-se pelo regime previsto no Decreto-Lei n.º 226-A/2007, de 31 de maio, e na Lei n.º 50/2006, de 29 de agosto.

#### Artigo 86.º

##### **Produto das coimas**

O produto das coimas aplicadas é repartido em partes iguais entre a Entidade Titular e a Entidade Gestora, salvo na situação prevista no n.º 4 do artigo anterior, em que se aplica o regime previsto no Decreto-Lei n.º 226-A/2007, de 31 de maio, e na Lei n.º 50/2006, de 29 de agosto.

## CAPÍTULO VII

**Reclamações**

## Artigo 87.º

**Direito de reclamar**

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

2 — Os serviços de atendimento ao público dispõem de um livro de reclamações onde os utilizadores podem apresentar as suas reclamações.

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 reclamação é apreciada pela Entidade Gestora no prazo de 22 (vinte e dois) dias úteis, notificando o utilizador do teor da sua decisão e respetiva fundamentação.

5 — A reclamação não tem efeito suspensivo, exceto na situação prevista no n.º 5 do artigo 78.º do presente Regulamento.

## Artigo 88.º

**Resolução alternativa de litígios**

1 — Os litígios de consumo estão sujeitos a arbitragem necessária quando, por opção expressa dos utilizadores que sejam pessoas singulares sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados;

2 — Para efeitos do disposto no número anterior, os utilizadores podem submeter a questão objeto de litígio à arbitragem do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo.

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 casos 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 89.º

**Inspeção aos sistemas prediais no âmbito de reclamações de utilizadores**

1 — Os sistemas prediais ficam sujeitos a ações de inspeção da Entidade Gestora sempre que haja reclamações de utilizadores, perigos de contaminação ou poluição ou suspeita de fraude ou de consumos não medidos.

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 uma antecedência mínima de oito 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 utilizador não indicar data alternativa.

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

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



CAPÍTULO VIII

**Disposições finais e transitórias**

Artigo 90.º

**Integração de lacunas**

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

Artigo 91.º

**Prazos**

Os prazos que não se encontram indicados como dias úteis, deverão sempre ser considerados como dias corridos.

Artigo 92.º

**Entrada em vigor**

O presente Regulamento entra em vigor 15 (quinze) dias após a sua publicação no *Diário da República*.

Artigo 93.º

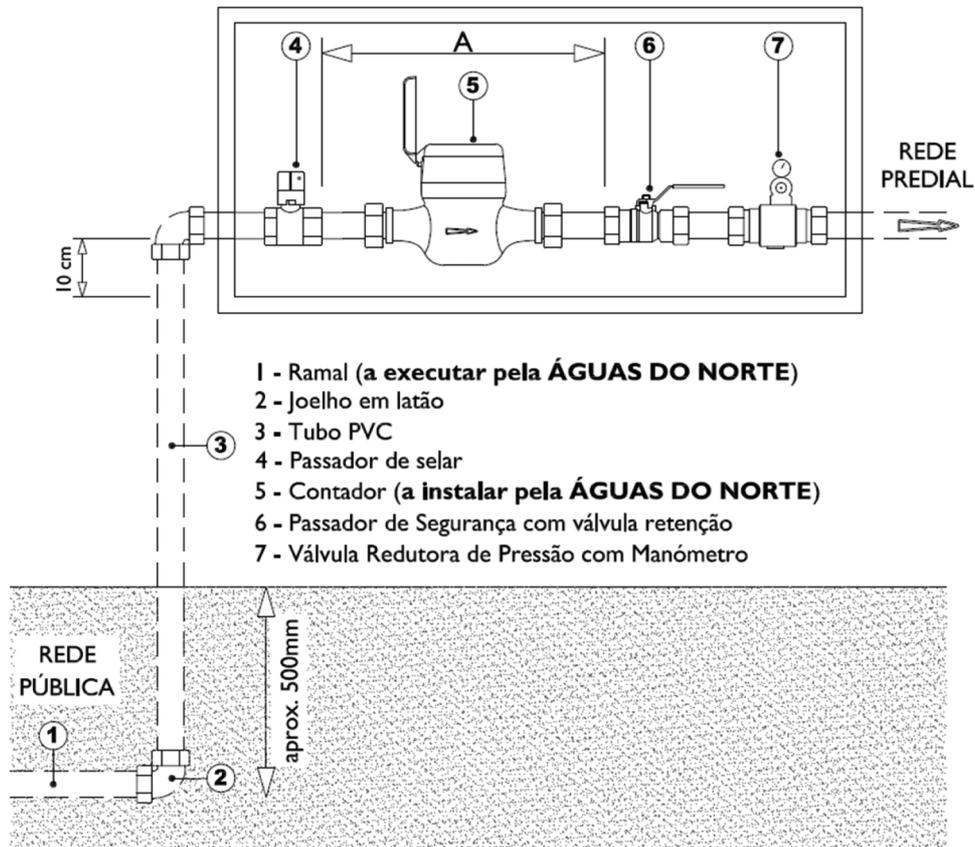
**Revogação**

Após a entrada em vigor deste Regulamento fica automaticamente revogado o Regulamento do Serviço de Abastecimento de Água e o Regulamento Municipal de Águas Residuais do Município de Arouca, publicado no *Diário da República*.

## ANEXO I

## Condições técnicas para a caixa de contador e ligação de ramal de abastecimento de água

1 — Esquema de instalação de contador doméstico:



Para Contadores DN15 o espaço para instalação de contador (A) deve ser de 25 cm.

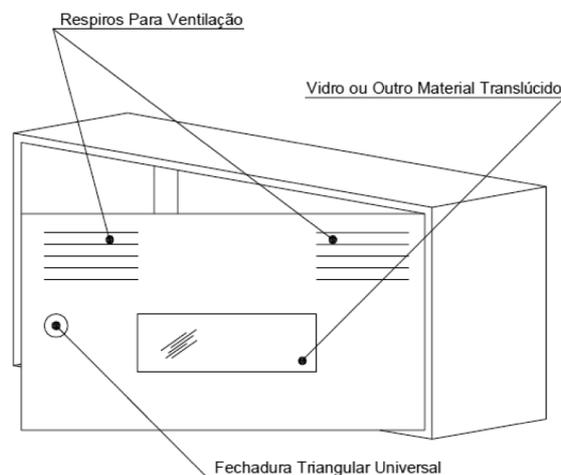
2 — Caixa de contador:

Dimensões da Caixa 60 × 40 × 20;

Caixa plástica, com fechadura triangular;

A tubagem deve entrar lateralmente na caixa de contador;

A tubagem deve estar centrada em profundidade e a cerca de 10 cm da base.





3 — Condições gerais:

Para efeitos de ligação da rede predial ao ramal de ligação, o proprietário deverá deixar uma ponta de tubo, com cerca de 0,30 metros após o limite exterior da propriedade;

A caixa deve ser instalada no limite da propriedade, em muro ou na fachada do edifício;

A caixa deve ser executada em plástico, alvenaria, betão ou qualquer outro material que garanta a sua estabilidade e durabilidade;

Devem ser garantidas as condições de segurança, para os trabalhos de instalação, manutenção e leitura;

Para as situações em que a mesma caixa albergue mais do que um contador, deverá ser deixado um espaço vertical mínimo de 30 cm entre contadores;

O ponto de ligação ao ramal (2) deve ser deixado a cerca de 50 cm de profundidade, devidamente isolado. O joelho de latão indicado deverá ser de 1 polegada;

O «roço» das tubagens de ligação ao contador (3) contendo a respetiva tubagem, deve ser deixado aberto, até à execução do ramal;

O passador de selar (4) deverá ser do tipo macho esférico de passagem total, sem manípulo, com furo na quadra e veio ou com quadra com duplo furo e ranhura superior;

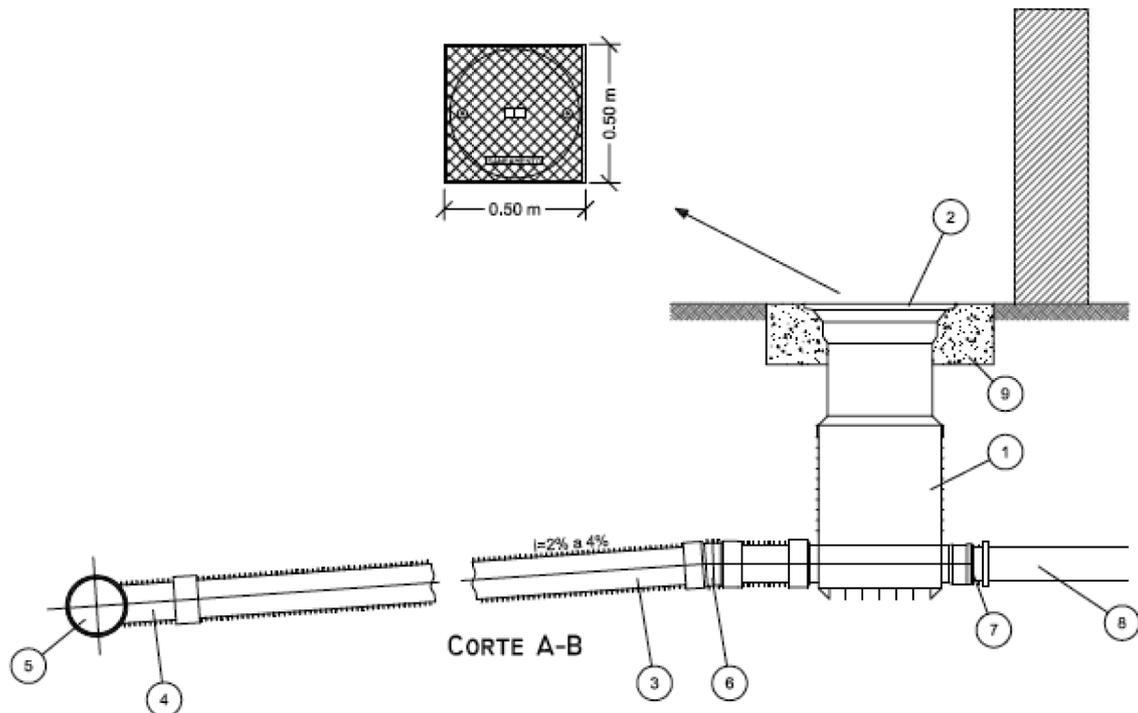
O cliente pode colocar filtro, devendo ser colocado após o passador de segurança com retenção (6). Neste caso as dimensões da caixa poderão ter de ser ampliadas;

O cliente pode optar por colocar passador de segurança com retenção (acessório único) ou passador de segurança e válvula de retenção (acessórios separados), neste caso as dimensões da caixa poderão ter de ser ampliadas;

A Águas do Norte recomenda a instalação de válvula redutora de pressão (7). A mesma deverá ser instalada a jusante do contador e possuir manómetro. Caso se revele necessário, devido a condições de exploração da rede, a mesma poderá ser obrigatória.

## ANEXO II

## Condições técnicas para a ligação do ramal de saneamento de águas residuais



## LEGENDA:

- 1- Caixa de ramal de ligação (CRL) em polipropileno, DN 400, com sistema telescópico;
- 2- Tapa em Ferro Fundido Dúctil (FFD), 500 x 500 mm, conforme norma NP EN 124:
  - a. B125 (passeios, zonas pedonais e parques de estacionamento de viaturas ligeiras)
  - b. D400 (vias de circulação, bermas e parques de estacionamento para todos os tipos de viaturas)
- 3- Ramal de ligação ao coletor, PP-C SN8, =>DN125
- 4- Forquilha em PP.C
- 5- Coletor de águas residuais da rede pública
- 6- Curva adaptada à inclinação da tubagem
- 7- Ligação da rede predial à caixa de ramal de ligação (CRL), DN160 ou DN110/DN125 com acessório de redução
- 8- Tubagem proveniente da rede predial de drenagem de águas residuais domésticas
- 9- Anel em betão simples (250 Kg de cimento /m<sup>3</sup>)

## ANEXO III

## Termo de responsabilidade do autor do projeto

(Projeto de execução)

(artigo 38.º do presente Regulamento e artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 555/99, de 16 de dezembro)

(Nome e habilitação do autor do projeto) ..., residente em ..., telefone n.º ..., portador do BI n.º ..., emitido em ..., pelo Arquivo de Identificação de ..., 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, que o projeto de ... (identificação de qual o tipo de operação urbanística, projeto de arquitetura ou de especialidade em questão), de que é autor, relativo à obra de ... (Identificação da natureza da operação urbanística a realizar), localizada em ... (localização da obra (rua, número de polícia e freguesia), cujo ... (indicar se se trata de licenciamento ou autorização) foi requerido por ... (indicação do nome/designação e morada do requerente), observa:

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

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

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

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

...

(Assinatura reconhecida)

#### ANEXO IV

##### **Minuta do termo de responsabilidade**

(artigo 39.º do presente Regulamento)

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

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

...

(Assinatura reconhecida)

#### ANEXO V

##### **Estrutura tarifária e de faturação dos serviços a praticar no sistema**

###### 1 — Introdução

Os serviços de águas são essenciais ao bem-estar geral dos cidadãos, à saúde pública, às atividades económicas e à proteção do ambiente. Por esse facto, os cidadãos têm direito ao acesso tendencialmente universal e à continuidade e à qualidade desses serviços, num quadro de eficiência e equidade de preços.

Significa isto que, dispondo de serviços com a qualidade adequada, o utilizador final deve tendencialmente pagar o preço justo por estes serviços, ou seja, sem incluir ineficiência e desperdícios, repercutindo-se de forma equitativa por todos os utilizadores.

A prestação destes serviços requer elevados gastos de investimento na construção e renovação de infraestruturas e equipamentos, bem como significativos gastos de exploração. Complementarmente, e embora o património atual de infraestruturas em Portugal seja já muito importante, há ainda necessidade de ampliar o grau de cobertura da população com estes serviços, em particular na região onde nos inserimos, e de renovar continuamente o património, evitando o esgotamento da sua vida útil.

## 2 — Recuperação de gastos em cenário de eficiência e melhoria contínua

De entre os vários princípios que devem nortear a provisão dos serviços de águas, destacam-se:

Princípio da recuperação dos custos, nos termos do qual os tarifários dos serviços de águas devem permitir a recuperação tendencial dos custos económicos e financeiros decorrentes da sua provisão, em condições de assegurar a qualidade do serviço prestado e a sustentabilidade das entidades gestoras, operando num cenário de eficiência de forma a não penalizar indevidamente os utilizadores com custos resultantes de uma ineficiente gestão dos sistemas;

Princípio da defesa dos interesses dos utilizadores, nos termos do qual os tarifários devem assegurar uma correta proteção do utilizador final, evitando possíveis abusos de posição dominante por parte da entidade gestora, por um lado, no que se refere à continuidade, qualidade e custo para o utilizador final dos serviços prestados e, por outro, no que respeita aos mecanismos de sua supervisão e controlo, que se revelam essenciais em situações de monopólio;

Princípio da acessibilidade económica, nos termos do qual os tarifários devem atender à capacidade financeira dos utilizadores finais, na medida necessária a garantir o acesso tendencialmente universal aos serviços de águas;

Princípio da utilização sustentável dos recursos hídricos, nos termos do qual os tarifários dos serviços de águas devem contribuir para a gestão sustentável dos recursos hídricos através da interiorização tendencial dos custos e benefícios que estão associados à sua utilização, penalizando os desperdícios e os consumos mais elevados.

Importa ainda atender que o facto de serem serviços de interesse geral introduz na sua configuração não apenas o objetivo de universalidade tendencial de acesso em termos físicos, como igualmente uma preocupação de salvaguarda de acessibilidade económica por parte dos utilizadores finais domésticos com menores recursos financeiros, justificando a mitigação de práticas de subsídio cruzada entre estes serviços e outras atividades desenvolvidas pela entidade gestora.

O princípio da recuperação dos gastos pode ser conseguido por uma de três vias, isoladamente ou em combinação:

a) Exclusivamente pela cobrança de tarifas (T1), que é a opção preconizada pela Lei n.º 58/2005, de 29 de dezembro (Lei da Água), que transpõe a Diretiva Quadro da Água (princípio do utilizador-pagador) e pela Lei n.º 2/2007, de 15 de janeiro, Lei das Finanças Locais, promovendo a equidade e a sensibilização para uma melhor utilização dos serviços;

b) Pelo recurso complementar a subsídios à exploração da autarquia (T2), sendo que esta opção deve ser utilizada apenas quando necessário para reduzir gastos ao utilizador final, numa perspetiva de tornar os serviços economicamente acessíveis, uma vez que não promove a sensibilização do mesmo para uma boa utilização dos serviços e não repercute de forma equitativa os gastos pelos utilizadores;

c) Pode também ser conseguida pelo recurso a transferências (T3), designadamente subsídios ao investimento, que é uma opção a utilizar sempre que possível, pois permite reduzir gastos ao utilizador final (por exemplo, através do recurso a fundos comunitários).

A redução de T1 à custa de T2 e T3 deve ser uma decisão das entidades titulares dos serviços e com competência para a aprovação dos respetivos tarifários, tendo em conta a necessidade de moderação tarifária.

Uma vez que existe um hiato com relevância entre a situação atual e o referencial objetivo, designadamente porque estão em causa alterações substantivas das estruturas tarifárias aplicadas,

justifica-se a utilização de um período de adaptação de 4 a 5 anos, em linha com o recomendado pela ERSAR, que refere expressamente que esse período «não ultrapasse os cinco anos».

### 3 — Proveitos tarifários

A Águas do Norte, S. A. (adiante designada por AdNorte) na gestão e exploração do Sistema de Águas da Região do Noroeste (adiante designado por Sistema) utilizará um modelo de simulação de proveitos tarifários com base em mapa de quantidades, tendo por base o histórico disponível nos Municípios, o qual permite efetuar projeções futuras e identificar os ajustamentos necessários pelas diferenças entre o previsto e o real.

Esses mapas incluem dados com relativo detalhe (número de clientes por tipo, distribuição de volumes faturados por escalão e/ou de utilizadores finais por intervalo de consumo, número de serviços auxiliares prestados por tipo, etc.) e permite simular os proveitos que seriam gerados por tarifários construídos de acordo com as opções tomadas pela entidade com competência para a aprovação dos tarifários atendendo às recomendações da ERSAR sobre esta matéria.

A Recomendação ERSAR n.º 01/2009, de 28 de agosto («Recomendação Tarifária»), preconiza em primeiro plano a utilização de «tarifários bipartidos» para os serviços de águas prestados a utilizadores finais, i.e. com uma componente fixa (aplicada em função do intervalo de tempo de prestação do serviço) e uma componente variável (aplicada em função do nível de utilização do serviço durante esse período):

a) Com efeito, não deve ser utilizada apenas uma tarifa fixa, pois não faz refletir no utilizador final o volume de água consumido, encoraja o desperdício e emite um sinal errado do ponto de vista ambiental;

b) Também não se recomenda que seja utilizada apenas uma tarifa variável, pois não repercute de forma equitativa os gastos por todos os utilizadores finais domésticos, beneficiando utilizadores com mais de uma habitação em detrimento de utilizadores com habitação única;

c) Efetivamente, a inexistência de uma componente fixa nos tarifários iria penalizar sobretudo as populações mais desfavorecidas que, indiretamente, teriam que suportar os investimentos realizados para proporcionar água a proprietários de segundas residências, a turistas e a veraneantes, em suma, àqueles que exigem desfrutar do serviço, embora possam não o utilizar com regularidade, sendo que em Portugal esta questão é especialmente relevante, na medida em que entre 25 e 30 % (vinte e cinco a trinta por cento) das famílias dispõem de segunda habitação;

d) Note-se ainda que, como é evidente, a supressão da componente fixa (equivalente em média a cerca de 25 a 30 % (vinte e cinco a trinta por cento) das receitas tarifárias atualmente geradas pelas entidades gestoras) conduziria inevitavelmente ao aumento da parcela variável, para reequilibrar financeiramente a prestação dos serviços.

Nesse sentido, a AdNorte, em linha com a Recomendação da ERSAR, adota na gestão e exploração do Sistema uma estrutura tarifária que combina uma tarifa fixa com uma tarifa variável, procurando encontrar a solução mais justa e de maior acessibilidade para os utilizadores finais.

De igual modo, os tarifários praticados pela AdNorte (alinhada com a Recomendação ERSAR n.º 01/2009, de 28 de agosto) têm em conta a aplicação aos serviços de águas (abastecimento e saneamento) prestados a utilizadores finais domésticos de tarifas variáveis estruturadas de forma crescente de acordo com escalões de consumo.

O tarifário incorpora igualmente mecanismos de moderação e progressividade tarifária, em particular pela possibilidade da subsidiação à exploração através dos orçamentos dos Municípios que integram o Sistema.

Para além do mecanismo de progressividade de escalões de consumos domésticos e de um tratamento distinto entre utilizadores domésticos e não-domésticos, o tarifário da AdNorte contempla, por razões de ordem social, preocupações com os tarifários sociais, com o objetivo de assegurar a acessibilidade económica a estes serviços por parte dos utilizadores finais domésticos de menor rendimento.

Nesse sentido, é disponibilizado um tarifário social aos utilizadores de menores rendimentos, bem como um tarifário familiar específico dirigido às famílias numerosas, independentemente do seu nível de rendimento.

Prevê-se ainda a aplicação de uma tarifa especial, aplicável exclusivamente aos utilizadores finais não-domésticos que sejam reconhecidamente entidades de declarada utilidade pública, e de uma tarifa para autarquias aplicável a instalações e equipamentos dos Municípios que integram o Sistema, desde que sob sua gestão direta.

#### 4 — Estrutura tarifária dos serviços — abastecimento de água

##### 4.1 — Incidência

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

2 — Os utilizadores finais que disponham de acesso à rede pública de abastecimento de água têm a obrigação legal de efetuar a ligação.

3 — Não sendo cumprida a obrigação de ligação, a AdNorte obriga-se a reagir pelos meios adequados, nomeadamente através da instauração de processos de contraordenação e seus efeitos, de modo a garantir o cumprimento do imperativo legal aplicável.

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

##### 4.2 — Estrutura tarifária

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

a) A tarifa fixa de abastecimento de água, devida em função do intervalo temporal objeto de faturação e expressa em euros por cada 30 (trinta) dias;

b) A tarifa variável de abastecimento de água, devida em função do volume de água apurado entre duas leituras reais, distribuída por escalões de consumo por cada 30 (trinta) dias, e expresso em euros por cada metro cúbico (adiante também designado por m<sup>3</sup>).

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

a) Execução, manutenção e renovação de ramais, incluindo a ligação do sistema público ao sistema predial, com base no disposto no ponto 4.9 deste documento;

b) Análise de projetos de instalações prediais e domiciliárias de abastecimento de água, com exceção de loteamentos;

c) Realização de vistorias, inspeções e ensaios aos sistemas prediais, a realizar previamente, no caso de ligação à rede pública de abastecimento de água;

d) Fornecimento de água;

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

f) Disponibilização e instalação de contador individual;

g) Disponibilização e instalação de contador totalizador por iniciativa da AdNorte;

h) Leituras periódicas programadas e verificação periódica do contador;

i) Reparação ou substituição de contador, torneira de segurança ou de válvula de corte, salvo se por motivo imputável ao utilizador.

3 — Para além das tarifas do serviço de abastecimento de água referidas no n.º 1, poderão ser cobradas pela AdNorte tarifas de serviços auxiliares como contrapartida da prestação dos seguintes serviços:

a) Análise de projetos de redes de abastecimento de água de loteamentos;

b) Execução de ramais de ligação, com base no disposto no ponto 4.9 deste documento;

c) Realização de vistorias, inspeções e ensaios aos sistemas prediais, nos casos em que não seja efetuada a ligação à rede pública de abastecimento de água;

d) Realização de vistorias e inspeções e ensaios aos sistemas prediais de abastecimento de água a pedido dos utilizadores;

e) Emissão do aviso de corte por incumprimento do utilizador;

- f) Suspensão da ligação do serviço por incumprimento do utilizador;
- g) Reinício da ligação do serviço por incumprimento do utilizador;
- h) Suspensão da ligação do serviço a pedido do utilizador;
- i) Reinício da ligação do serviço a pedido do utilizador;
- j) Leitura extraordinária de contadores a pedido do utilizador;
- k) Verificação extraordinária de contador a pedido do utilizador, salvo quando se comprove a respetiva avaria por motivo não imputável ao utilizador;
- l) Ligação temporária ao sistema público, designadamente para abastecimento a estaleiros e obras e zonas de concentração populacional temporária;
- m) Fornecimento de água em autotanques de estaleiros e obras, habitações com ocupação temporária e zonas de concentração populacional temporária, salvo quando justificado por interrupções de fornecimento, designadamente em situações em que esteja em risco a saúde pública;
- n) Informação sobre o sistema público de abastecimento de água em plantas de localização;
- o) Instalação do segundo contador e/ou ramal a pedido do utilizador, mediante orçamento;
- p) Mudança de local de contador quando o contador se encontra no interior e a alteração o mantém no interior da propriedade ou já no limite da propriedade, mediante orçamento;
- q) Outros serviços a pedido do utilizador, mediante orçamento.

4 — Nos casos em que haja emissão do aviso de suspensão (corte) do serviço por incumprimento do utilizador e este proceda ao pagamento dos valores em dívida antes da deslocação ao local, não há lugar à cobrança da tarifa prevista na alínea f) do número anterior.

#### 4.3 — Tarifa fixa

1 — A tarifa fixa aplicável aos utilizadores finais domésticos, expressa em euros por cada 30 (trinta) dias, é diferenciada de forma progressiva em função do diâmetro nominal, expresso em milímetros (adiante também designado por mm) do contador instalado, com base nos seguintes níveis e intervalos:

- 1.º Nível: até 25 mm;
- 2.º Nível: superior a 25 mm e até 30 mm;
- 3.º Nível: superior a 30 mm e até 50 mm;
- 4.º Nível: superior a 50 mm e até 100 mm;
- 5.º Nível: superior a 100 mm e até 300 mm;
- 6.º Nível: superior a 300 mm.

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 fixa cujo valor é determinado em função do calibre do contador diferencial que seria necessário para medir aqueles consumos no âmbito dos clientes não-domésticos.

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

4 — A tarifa fixa faturada aos utilizadores finais não-domésticos é diferenciada de forma progressiva em função do diâmetro nominal (expresso em mm) do contador instalado, com base nos seguintes níveis e intervalos:

- 1.º Nível: até 20 mm;
- 2.º Nível: superior a 20 mm e até 30 mm;
- 3.º Nível: superior a 30 mm e até 50 mm;
- 4.º Nível: superior a 50 mm e até 100 mm;
- 5.º Nível: superior a 100 mm e até 300 mm;
- 6.º Nível: superior a 300 mm.

5 — A tarifa fixa do serviço de abastecimento aplicável aos utilizadores não-domésticos é igualmente aplicável às instalações e equipamentos municipais sob sua gestão direta.

6 — A tarifa fixa por dia, para utilizadores domésticos e não-domésticos, é determinada pela divisão entre a tarifa fixa, referida respetivamente nos n.ºs 1 e 4, em vigor e 30 (trinta) dias, arredondada a 4 (quatro) casas decimais.

7 — A recusa de ligação ao Sistema por parte dos utilizadores constitui contraordenação, nos termos da alínea a) do n.º 2 do artigo 72.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto.

8 — Aos utilizadores domésticos ou não domésticos que, dispondo de acesso à rede pública de abastecimento de água, não tenham cumprida a obrigação de ligação do sistema predial ao sistema público, quando tal resulte do disposto no artigo 69.º Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, a AdNorte obriga-se à instrução adequada do competente processo contraordenacional, que pode cominar na aplicação de uma coima regulamentada pelo artigo 72.º daquele diploma, aplicada pela câmara municipal da área onde tenha sido cometida a infração, conforme disposto no contrato de gestão.

#### 4.4 — Tarifa variável

1 — A tarifa variável do serviço aplicável aos utilizadores domésticos é calculada em função dos escalões de consumo, expressos em m<sup>3</sup> de água por cada 30 (trinta) dias sem casas decimais, nos termos seguintes:

- 1.º Escalão: até 5 m<sup>3</sup> (1 a 5 000 litros);
- 2.º Escalão: 5 m<sup>3</sup> a 15 m<sup>3</sup> (5 001 a 15 000 litros);
- 3.º Escalão: 15 m<sup>3</sup> a 25 m<sup>3</sup> (15 001 a 25 000 litros);
- 4.º Escalão: superior a 25 m<sup>3</sup> (≥ 25 001 litros).

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

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

4 — A tarifa variável do serviço de abastecimento aplicável a utilizadores não-domésticos é de valor igual ao 3.º escalão da tarifa variável do serviço aplicável aos utilizadores domésticos, em vigor em cada momento no Município do local de consumo, salvo enquanto vigorar o período de convergência tarifária.

5 — O fornecimento de água centralizado para aquecimento de águas sanitárias em sistemas prediais, através de energias renováveis, que não seja objeto de medição individual a cada fração, é globalmente faturado ao condomínio ao valor do 2.º escalão da tarifa variável do serviço prevista para os utilizadores domésticos, em vigor em cada momento no Município ou no Sistema.

#### 4.5 — Contador para usos de água que não geram águas residuais

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

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

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

4 — O consumo do segundo contador de água ou de contadores totalizadores que não gerem águas residuais não é elegível para o cômputo das tarifas de saneamento de águas residuais e resíduos sólidos, quando exista tal indexação.

5 — A instalação de um segundo contador é devida pelo utilizador final, mediante orçamento.

#### 4.6 — Água para combate a incêndios

1 — Não são aplicadas tarifas fixas e tarifas variáveis 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 prévia estimativa, para efeitos de avaliação do balanço hídrico dos sistemas de abastecimento.

3 — Os dispositivos de combate a incêndio instalados nas redes de distribuição predial só podem ser utilizados em caso de incêndio, devendo a AdNorte ser disso avisada pelos utilizadores finais nas 48 (quarenta e oito) horas seguintes ao sinistro, com informação da respetiva leitura.

4 — Caso não seja dado cumprimento ao estabelecido no n.º 3, ou se demonstre o uso da água para fim diverso do combate a incêndio, a faturação da água consumida é associada ao contrato estabelecido, sendo aplicável a tarifa variável em vigor para os utilizadores não-domésticos.

5 — É da competência da Entidade gestora a análise e decisão de colocação de contadores para o efeito.

#### 4.7 — Consumo de água excessivo provocado por roturas

A responsabilidade dos proprietários pela conservação e manutenção das redes prediais inclui a deteção e reparação de roturas ou de anomalias nos dispositivos de utilização, assim como o pagamento da água perdida ou consumida devido a estas avarias, sem prejuízo das possíveis correções da faturação.

##### 1 — Acertos de faturação:

Nos casos de acertos por comprovada rotura na rede predial, conforme n.º 3 do presente procedimento, há lugar à correção da faturação emitida nos seguintes termos:

a) Ao consumo médio apurado nos termos do ponto 2, aplicam-se as tarifas dos respetivos escalões tarifários;

b) Ao volume remanescente, que se presume imputável à rotura, a tarifa do 3.º escalão que permite a recuperação de custos;

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

##### 2 — Cálculo do consumo médio:

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

Na eventualidade de não existirem duas leituras atuais efetuadas pela entidade gestora, que o possam servir para este efeito ou, o utilizador, for um utilizador sazonal, deverá o cálculo ser:

a) Em função do consumo médio do período homólogo do ano anterior quando o histórico de consumos revele a existência de sazonalidade;

b) 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.

##### 3 — Comprovar rotura:

Para efeitos de reanálise da faturação por motivo de rotura, o utilizador deverá:

a) Sendo utilizador de água de entidade gestora diferente da AdNorte, deverá remeter ofício comprovativo da existência da rotura, assim como os consumos considerados para o efeito por essa entidade gestora;

b) Sendo utilizador em ambas as componentes da AdNorte, logo que a rotura ocorra deverá dar conhecimento à AdNorte, solicitando uma vistoria para confirmação de rotura, sendo que a *posteriori* deverá reportar a resolução da mesma que não deverá exceder o prazo de uma semana, a não ser em situações excecionais e devidamente justificadas.

#### 4 — Não resposta à carta da anomalia:

1 — Sempre que a AdNorte comunica um consumo elevado deverá o cliente efetuar a verificação da rede predial e informar a conformidade ou não da mesma. Caso, não responda no prazo de 10 (dez) dias, a AdNorte tem o direito de faturar a totalidade do consumo não havendo lugar a acerto na faturação *a posteriori*.

2 — Caso o cliente não responda à solicitação da AdNorte e os consumos continuem elevados, deverá a AdNorte proceder à emissão de uma Ordem de Serviço para verificação e informação pessoal ao cliente.

i) Não sendo possível, deverá proceder-se ao envio da notificação do corte, para não continuar o desperdício da água, dando novo prazo para contacto com a AdNorte;

ii) Na eventualidade de não surtir efeito o corte deverá ocorrer.

#### 4.8 — Tarifários especiais

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

i) Tarifário social — Aplicável aos utilizadores domésticos com baixos rendimentos e em risco de pobreza ou exclusão social e a pessoas coletivas de declarada utilidade pública, como, por exemplo, instituições particulares de solidariedade social e organizações não-governamentais sem fins lucrativos;

ii) Tarifário familiar — Aplicável aos utilizadores domésticos cuja composição do agregado familiar ultrapasse 4 (quatro) elementos;

iii) Tarifário para autarquias — Aplicável a instalações e equipamentos dos Municípios, desde que sob sua gestão direta.

2 — Os Tarifários sociais, familiar e para autarquias são aplicados aos utilizadores de abastecimento de água nos termos previstos nas disposições definidas no Regulamento de Aplicação de Tarifários Especiais em vigor no Sistema.

#### 4.9 — Execução de ramais de ligação

1 — A construção de ramais de ligação até 20 (vinte) metros é gratuita.

2 — A construção de ramais de ligação superiores a 20 (vinte) metros está sujeita a uma avaliação da viabilidade técnica e económica por parte dos serviços da AdNorte.

3 — Se daquela avaliação resultar que existe viabilidade, os ramais de ligação instalados pela AdNorte apenas são faturados aos utilizadores no que respeita à extensão superior à distância referida no n.º 1 anterior, de acordo com o valor previsto no Tarifário em vigor no Sistema ou preferencialmente com base no orçamento realizado.

4 — Sem embargo do disposto nos números anteriores, o custo de execução do ramal, também designado por tarifa de ramal, é devida pelo utilizador final, mediante orçamento, nos seguintes casos:

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

b) Alteração de ramais de ligação por alteração da localização do ponto de prestação do serviço de abastecimento, por solicitação do utilizador;

c) Construção de segundo ramal para o mesmo utilizador.

#### 5 — Estrutura tarifária dos serviços — águas residuais

##### 5.1 — Incidência

1 — Estão sujeitos às tarifas relativas ao serviço de recolha de águas residuais todos os utilizadores que disponham de contrato, sendo as mesmas devidas a partir da data do início da respetiva

vigência e ainda os utilizadores que tenham celebrado contrato de serviço de abastecimento de água e tenham ligação efetiva à rede de saneamento de águas residuais, mesmo sem contrato estabelecido, uma vez que estes serviços são serviços indissociáveis.

2 — Os utilizadores finais que disponham de acesso à rede pública de drenagem de águas residuais têm a obrigação legal de efetuar a ligação.

3 — Não sendo cumprida a obrigação de ligação referida no número anterior, a AdNorte obriga-se a reagir pelos meios adequados, nomeadamente através da instauração de processos de contraordenação e seus efeitos, de modo a garantir o cumprimento do imperativo legal aplicável.

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

5 — O consumo de um segundo contador de água ou de contadores totalizadores de água, que não gerem águas residuais, não é elegível para o cômputo das tarifas de saneamento de águas residuais.

## 5.2 — Estrutura tarifária

1 — Pela prestação do serviço de recolha de águas residuais são faturadas aos utilizadores:

a) A tarifa fixa de recolha de águas residuais, devida em função do intervalo temporal objeto de faturação e expressa em euros por cada 30 (trinta) dias;

b) A tarifa variável de recolha de águas residuais, devida em função do volume de água residual recolhido ou estimado durante o período objeto de faturação, e expressa em euros por m<sup>3</sup> de água por cada 30 (trinta) dias.

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

a) Execução, manutenção e renovação de ramais, incluindo a ligação do sistema público ao sistema predial, com as ressalvas previstas no ponto 5.8 deste documento;

b) Análise de projetos de instalações prediais e domiciliárias de saneamento de águas residuais, com exceção de loteamentos;

c) Realização de vistorias, inspeções e ensaios aos sistemas prediais, a realizar previamente, no caso de ligação à rede pública de saneamento de águas residuais;

d) Recolha e encaminhamento de águas residuais através de rede fixa;

e) Celebração ou alteração de contrato de recolha de águas residuais;

f) Leituras periódicas programadas e verificação periódica do medidor de caudal, quando existente;

g) Execução e conservação de caixas de ligação de ramal e sua reparação, salvo se por motivo imputável ao utilizador.

3 — Para os utilizadores que não disponham de ligação à rede fixa é aplicado o enquadramento descrito em 5.5 deste documento.

4 — Para além das tarifas de recolha de águas residuais referidas no n.º 1, poderão ser cobradas pela AdNorte tarifas de serviços auxiliares como contrapartida pela prestação dos seguintes serviços:

a) Análise de projetos de redes de águas residuais de loteamentos;

b) Execução de ramais de ligação, nas situações previstas no ponto 5.8 deste documento;

c) Realização de vistorias, inspeções e ensaios aos sistemas prediais, nos casos em que não seja efetuada a ligação à rede pública de saneamento de águas residuais;

d) Realização de vistorias, inspeções e ensaios aos sistemas prediais de saneamento de águas residuais a pedido dos utilizadores;

e) Emissão do aviso prévio de suspensão do serviço (corte) por incumprimento do utilizador;

f) Suspensão da ligação por incumprimento do utilizador;

g) Reinício da ligação por incumprimento do utilizador;

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

- i) Reinício da ligação do serviço a pedido do utilizador;
- j) Verificação extraordinária de medidos de caudal a pedido do utilizador, quando existente, salvo quando se comprove a respetiva avaria por motivo não imputável ao utilizador;
- k) Ligação temporária ao sistema público, designadamente para recolha de águas residuais provenientes de estaleiros e obras e zonas de concentração populacional temporária;
- l) Limpeza de fossas sépticas, recolha e transporte dos efluentes provenientes da sua limpeza, provenientes de estaleiros e obras, habitações com ocupação temporária e zonas de concentração populacional temporária;
- m) Informação sobre o sistema público de saneamento de águas residuais em plantas de localização;
- n) Instalação de segundo ramal a pedido do utilizador;
- o) Outros serviços a pedido do utilizador, mediante orçamento.

5 — Nos casos em que haja emissão do aviso corte 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 d) do número anterior.

### 5.3 — Tarifa fixa

1 — Aos utilizadores do serviço prestado através de rede fixa de saneamento aplica-se uma tarifa fixa, expressa em euros por cada 30 (trinta) dias, diferenciada em função da tipologia dos utilizadores, mas independente de características físicas da ligação.

2 — A tarifa fixa do serviço de águas residuais aplicável aos utilizadores finais domésticos é idêntica para todos os utilizadores e independente das características físicas da ligação.

3 — A tarifa fixa do serviço de águas residuais aplicável aos utilizadores finais não-domésticos, é idêntica para todos os utilizadores e independente das características físicas da ligação.

4 — A tarifa fixa do serviço de águas residuais aplicável aos utilizadores não-domésticos é igualmente aplicável às instalações e equipamentos municipais sob sua gestão direta.

5 — A tarifa fixa por dia, para utilizadores domésticos e não-domésticos, é determinada pela divisão entre a tarifa fixa referida no n.º 1 em vigor e 30 (trinta) dias, arredondado a 4 (quatro) casas decimais.

6 — A recusa de ligação ao Sistema por parte dos utilizadores constitui contraordenação, nos termos da alínea a) do n.º 2 do artigo 72.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto.

7 — Aos utilizadores domésticos ou não domésticos que, dispondo de acesso à rede pública de recolha de águas residuais, não tenham contrato celebrado por motivos a si imputáveis, ou não tenham cumprida a obrigação de ligação do sistema predial ao sistema público, quando tal resulte do disposto no artigo 69.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, a AdNorte obriga-se à instrução adequada do competente processo contraordenacional, que pode cominar na aplicação de uma coima regulamentada pelo artigo 72.º daquele diploma.

8 — Não é devida tarifa fixa pela instalação de um segundo contador de água ou de contadores totalizadores que não gerem águas residuais.

### 5.4 — Tarifa variável

1 — A tarifa variável do serviço prestado através de redes fixas aplicável aos utilizadores domésticos será igual à tarifa variável média do serviço de abastecimento devida pelo utilizador final, salvo durante o período de convergência, para o qual estão definidas tarifas variáveis específicas para aplicação ao volume de águas residuais gerado em cada escalão de consumo de água.

2 — O valor da tarifa variável média do serviço de abastecimento é o que resulta da divisão entre o somatório dos valores da componente variável do serviço de água faturado em cada escalão e o somatório dos volumes de água faturados em cada escalão, apurado em cada fatura, corrigidos de eventuais acertos.

3 — O volume de águas residuais recolhidas dos utilizadores domésticos, quando não exista medição através de medidor de caudal, corresponde ao produto da aplicação de um coeficiente

de recolha de referência de âmbito do Sistema, igual a 90 % (noventa por cento), ao somatório dos volumes de água faturados em cada escalão, apurado em cada fatura, corrigidos de eventuais acertos.

4 — O coeficiente de recolha previsto no número anterior não é aplicado nas situações em que não haja consumo da rede pública ou haja comprovadamente consumo de água de origens próprias.

5 — Sempre que o utilizador não disponha de serviço de abastecimento ou comprovadamente produza águas residuais urbanas a partir de origens de água próprias, o respetivo consumo é estimado em função do consumo médio de utilizadores com características similares no âmbito do território do Sistema de Águas da Região do Noroeste verificado no ano anterior ou de acordo com outra metodologia de cálculo, sendo a forma de estimativa do consumo ou a metodologia de cálculo transposta para o respetivo contrato de recolha.

6 — Até à existência de histórico fiável neste domínio, num prazo máximo de três anos, o consumo médio de utilizadores domésticos com características similares no âmbito do território do Sistema de Águas da Região do Noroeste, previsto no n.º 5 e na alínea a) do n.º 7, é definido como sendo de 10 (dez) m<sup>3</sup> por cada 30 (trinta) dias.

7 — Quando não exista medição através de medidor de caudal e o utilizador comprove ter-se verificado uma rotura na rede predial de abastecimento de água, o volume de água perdida e não recolhida pela rede de saneamento não é considerado para efeitos de faturação do serviço de saneamento, aplicando-se o coeficiente de recolha previsto no n.º 3 a uma das seguintes situações:

a) Consumo médio de utilizadores com características similares no âmbito do território do Sistema de Águas da Região do Noroeste verificado no ano anterior e previsto no n.º 6, na ausência de qualquer leitura subsequente à instalação do contador;

b) Consumo médio apurado entre as duas últimas leituras reais efetuadas.

8 — As disposições constantes dos n.ºs 1 a 3 anteriores não são aplicáveis para as situações em que existam contadores de água instalados especificamente para esse fim e que não geram águas residuais.

9 — A tarifa variável do serviço prestado através de redes fixas, aplicável aos utilizadores não-domésticos é única e expressa em euros por m<sup>3</sup> e é igual à tarifa variável média do serviço de abastecimento devida pelo utilizador final.

10 — O valor da tarifa variável média do serviço de abastecimento é o que resulta da divisão, entre o somatório dos valores da componente variável do serviço de água faturado e o somatório dos volumes de água faturados, apurado em cada fatura, corrigidos de eventuais acertos.

11 — O volume de águas residuais recolhidas dos utilizadores não-domésticos, quando não exista medição através de medidor de caudal, corresponde ao produto da aplicação de um coeficiente de recolha de referência de âmbito do Sistema, igual a 90 % (noventa por cento), ao somatório dos volumes de água faturados, apurado em cada fatura, corrigidos de eventuais acertos.

12 — O coeficiente de recolha previsto no número anterior não é aplicado nas situações em que não haja consumo da rede pública ou haja comprovadamente consumo de água de origens próprias.

13 — Sempre que o utilizador não disponha de serviço de abastecimento ou comprovadamente produza águas residuais urbanas a partir de origens de água próprias, o respetivo consumo é estimado em função do consumo médio de utilizadores com características similares no âmbito do território do Sistema de Águas da Região do Noroeste verificado no ano anterior ou de acordo com outra metodologia de cálculo, sendo a forma de estimativa do consumo ou a metodologia de cálculo transposta para o respetivo contrato de recolha.

14 — Até à existência de histórico fiável neste domínio, num prazo máximo de três anos, e dada a inexistência de histórico fiável neste domínio, o intervalo de consumo médio de utilizadores com características similares no âmbito do território do Sistema de Águas da Região do Noroeste, previsto no número anterior, é definido como sendo de 15 (quinze) a 80 (oitenta) m<sup>3</sup> por cada 30 (trinta) dias.

15 — Pode ainda ser definido um valor adicional, expresso em euros por m<sup>3</sup>, aplicável por tipos de atividades industriais que produzam águas residuais com características que impliquem gastos de tratamento substancialmente distintos dos que decorrem do tratamento de águas residuais de origem doméstica.

16 — A possibilidade descrita no número anterior deve vigorar, somente durante o período de tempo considerado necessário para que o utilizador não-doméstico assegure a conformidade do efluente com os valores de referência definidos pela AdNorte, desde que salvaguardadas as boas condições de funcionamento da rede e haja garantias da inexistência de danos na rede a curto e a médio prazo ou que não sejam notificados pela Entidade Gestora para o cumprimento dos valores limite de emissão estipulados.

17 — A tarifa variável do serviço de águas residuais aplicável aos utilizadores não-domésticos, cuja metodologia se encontra disposta nos n.ºs 9 a 14, e a metodologia estabelecida para a determinação do volume de águas residuais recolhidas dos utilizadores não-domésticos, são igualmente aplicáveis às instalações e equipamentos municipais ou sob sua gestão direta.

#### 5.5 — Tarifário pelo serviço de recolha de saneamento através de meios móveis

1 — Nos locais em que a AdNorte não disponha de rede fixa para recolha de saneamento de águas residuais, os utilizadores domésticos e não-domésticos podem contratar o serviço de limpeza de fossas sépticas, particulares ou coletivas, que inclui a recolha, o transporte e o encaminhamento para destino final adequado dos efluentes

2 — Na situação referida no número anterior, a AdNorte efetuará, sempre que possível, a medição dos volumes de águas residuais entregues, estimando sempre que tal medição não seja exequível.

3 — O serviço de saneamento através de meios móveis, que inclui a recolha, transporte e destino final de efluentes provenientes de fossas sépticas, está disponível para utilizadores de água que não possuam acesso à rede fixa de saneamento de águas residuais da AdNorte.

4 — Sempre que o acesso à rede fixa se verifique, é obrigação do utilizador realizar o contrato para ligação à rede fixa da AdNorte, sem prejuízo do serviço por meios móveis poder ser disponibilizado durante o período necessário à concretização da ligação por parte da AdNorte.

5 — A contratação dos serviços por meios móveis obriga à celebração de uma relação contratual similar à descrita de 5.1. a 5.4., com a diferença de o serviço de recolha ser efetuado através de veículo móvel da AdNorte, ou ao seu serviço, em substituição da descarga na rede fixa.

6 — Ao utilizador que aderir à prestação do serviço de saneamento através de meios móveis, é devida a tarifa variável constante do Tarifário da AdNorte por m<sup>3</sup> recolhido, observando a metodologia de cálculo definida para a tarifa variável de saneamento de águas residuais em 5.4.

7 — As quantidades recolhidas referidas no número anterior são apuradas do seguinte modo:

a) Com consumo da rede pública — Aplicação do coeficiente de afluência de 90 % (noventa por cento) ao consumo de água mensal médio do utilizador;

b) Sem consumo da rede pública ou com consumo de água de origens próprias — Estimativa de consumo de saneamento prevista para o utilizador.

8 — Para além da aplicação da tarifa variável, acrescerá a tarifa fixa, respeitante ao custo por km percorrido, entre o local da recolha e o local da descarga, quando a distância for superior a 4 km e o volume recolhido não exceda os 8 m<sup>3</sup> anual. Caso exceda os 8 m<sup>3</sup> por ano, à tarifa variável acresce o custo do transporte definido para o ano em vigor.

9 — Os utilizadores do serviço de saneamento através de meios móveis poderão solicitar a realização do serviço de recolha, transporte e destino final de efluentes provenientes da limpeza de fossas sépticas, através da rede de lojas, do centro de contacto telefónico da AdNorte ou outros canais colocados à disposição do utilizador, sendo a prestação dos serviços realizada num prazo não superior a 3 (três) dias.

10 — A realização de um serviço de recolha, transporte e destino final de efluentes provenientes da limpeza de fossas sépticas no âmbito da prestação de serviços de saneamento através de meios móveis poderá ser solicitada pelo utilizador, após realização do respetivo contrato, sendo

a sua realização confirmada previamente com o utilizador, num prazo nunca inferior a 24 (vinte e quatro) horas da data de realização.

#### 5.6 — Tarifário pelo serviço avulso de recolha de saneamento através de meios móveis

1 — O serviço avulso de recolha, transporte e destino final de efluentes provenientes da limpeza de fossas sépticas de estaleiros e obras, habitações com ocupação temporária e zonas de concentração populacional temporária, consubstancia um serviço auxiliar e apenas pode ser desenvolvido pela AdNorte.

2 — Ao serviço avulso referido no número anterior, é aplicável uma tarifa fixa por cada serviço realizado e uma tarifa variável por cada m<sup>3</sup> de efluente recolhido, nos termos constante do Tarifário da AdNorte.

3 — A solicitação do serviço avulso pode ser efetuada nas lojas, centro de contacto telefónico da AdNorte ou outros canais colocados à disposição do utilizador, sendo a prestação dos serviços realizada num prazo não superior a 5 (cinco) dias, com confirmação prévia do agendamento com o utilizador, num prazo nunca inferior a 24 (vinte e quatro) horas.

4 — As regras e tarifas definidas para o serviço avulso de recolha, transporte e destino final de efluentes provenientes da limpeza de fossas sépticas aplicam-se, também, aos utilizadores que abrangidos pelo serviço de saneamento através de meios móveis excedam o número de serviços ou volumes associados ao respetivo perfil de utilizador, nos termos referidos em 5.5.

#### 5.7 — Tarifários especiais

1 — Os utilizadores, no serviço de águas residuais, podem beneficiar da aplicação de Tarifários especiais nas seguintes situações:

i) Tarifário social — Aplicável aos utilizadores domésticos com baixos rendimentos e em risco de pobreza ou exclusão social e a pessoas coletivas de declarada utilidade pública, como, por exemplo, instituições particulares de solidariedade social, organizações não-governamentais sem fins lucrativos;

ii) Tarifário familiar — Aplicável aos utilizadores domésticos cuja composição do agregado familiar ultrapasse 4 (quatro) elementos;

iii) Tarifário para autarquias — Aplicável a instalações e equipamentos dos Municípios, desde que sob sua gestão direta.

2 — Os tarifários sociais, familiar e para autarquias são aplicados aos utilizadores de saneamento de águas residuais nos termos previstos nas disposições definidas no Regulamento de Aplicação de Tarifários Especiais em vigor no Sistema.

#### 5.8 — Execução de ramais de ligação

1 — A construção de ramais de ligação até 20 (vinte) metros é gratuita.

2 — A construção de ramais de ligação superiores a 20 (vinte) metros está sujeita a uma avaliação técnica e económica pela AdNorte.

3 — Se daquela avaliação resultar que existe viabilidade, os ramais de ligação instalados pela AdNorte apenas são faturados aos utilizadores no que respeita à extensão superior à distância referida no n.º 1, de acordo com o valor previsto no Tarifário em vigor no Sistema ou com base no orçamento realizado.

4 — A tarifa de ramal pode ainda ser aplicada, aos utilizadores finais, mediante orçamento, nos seguintes casos:

a) Alteração de ramais de ligação por alteração das condições de recolha de águas residuais, por solicitação do utilizador;

- b) Alteração de ramais de ligação por alteração da localização do ponto de prestação do serviço de recolha, por solicitação do utilizador;
- c) Construção de segundo ramal para o mesmo utilizador.

## 6 — Faturação dos serviços — abastecimento de água e águas residuais

### 6.1 — Periodicidade e requisitos da faturação

1 — A fatura dos serviços prestados pode ser remetida ao utilizador por correio normal, por correio eletrónico ou entregue em mão própria.

2 — 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.

3 — Sendo a periodicidade das faturas bimestral o utilizador pode ainda optar por:

- a) Faturação bimestral com 2 (dois) pagamentos mensais de igual valor, espaçados no prazo limite de pagamento de, pelo menos, 30 (trinta) dias entre si;
- b) Faturação bimestral com um único pagamento.

4 — No caso previsto na alínea a) do número anterior é ainda opção do utilizador o seu pagamento num único ato, até à data limite do primeiro pagamento devido.

5 — O serviço de saneamento pode ser faturado conjuntamente com o serviço de abastecimento e, nessa situação, obedece à mesma periodicidade.

16 — As faturas emitidas discriminam os serviços prestados e as correspondentes tarifas, podendo ser baseadas em leituras ou em estimativas de consumo, bem como os impostos e as taxas legalmente exigíveis, em particular o Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA) e a Taxa de Recursos Hídricos (TRH), às taxas legais em vigor.

7 — A faturação dos serviços obedecerá igualmente às disposições constantes da Lei n.º 12/2014, de 6 de março, com efeitos a 1 de março de 2015.

### 6.2 — Prazo, forma e local de pagamento

1 — O pagamento da fatura relativa ao serviço de abastecimento de água e ou de águas residuais emitida pela AdNorte deve ser efetuado no prazo, na forma e nos locais indicados na respetiva fatura.

2 — Sem prejuízo do disposto na Lei dos Serviços Públicos Essenciais quanto à antecedência de envio das faturas, o prazo para pagamento da fatura é de 22 (vinte e dois) dias a contar da data da sua emissão, prevendo-se 2 (dois) dias para expedição e entrega ao utilizador.

3 — No caso do envio de fatura por correio eletrónico, e sem prejuízo do disposto na Lei dos Serviços Públicos Essenciais, o prazo para pagamento da fatura é de 22 (vinte e dois) dias a contar do dia imediatamente seguinte à data do seu envio.

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 sólidos face ao serviço de abastecimento público de água e ou de águas residuais.

5 — Não é admissível o pagamento parcial das faturas quando estejam em causa as tarifas fixas e as tarifas variáveis associadas aos serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais e dos valores referentes à respetiva TRH, 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 dos montantes relativos à prestação do serviço de abastecimento de água incluída na respetiva fatura, exceto se o utilizador solicitar a verificação extraordinária do contador.

7 — A apresentação de reclamação escrita para a situação prevista na parte final do número anterior, suspende igualmente o prazo de pagamento dos montantes relativo à prestação do serviço de recolha de águas residuais incluídas na respetiva fatura, no caso de este ser utilizado como indicador do volume de águas residuais produzidas.



8 — O atraso no pagamento, depois de ultrapassada a data limite indicada na fatura, obriga à cobrança de juros de mora à taxa legal em vigor.

9 — Os custos da AdNorte com a cobrança judicial ou extrajudicial da dívida, exigidos a título indemnizatório, são da responsabilidade do utilizador.

10 — O atraso no pagamento da fatura superior a 15 (quinze) dias, para além da data limite de pagamento, confere à AdNorte o direito de proceder à suspensão (corte) do serviço do fornecimento de água e ou de recolha de águas residuais desde que o utilizador seja notificado com uma antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis relativamente à data em que mesma venha a ocorrer.

11 — O aviso prévio de suspensão (corte) do serviço é enviado por correio registado ou outro meio equivalente ou entregue em mão própria com assinatura em registo adequado, sendo o gasto imputado ao utilizador em mora, com base no Tarifário em vigor no Sistema.

12 — Não pode haver suspensão (corte) do serviço de abastecimento de água e ou de águas residuais, nos termos do número anterior, em consequência da falta de pagamento de um serviço funcionalmente dissociável do abastecimento de água e ou de águas residuais, nos termos do disposto no n.º 4.

### 6.3 — Prescrição e caducidade

1 — O direito ao recebimento do serviço prestado prescreve no prazo de 6 (seis) meses após a sua prestação.

2 — Se, por qualquer motivo, incluindo erro da AdNorte, tiver sido paga importância inferior à que corresponde ao consumo efetuado, o direito ao recebimento da diferença caduca dentro de 6 (seis) meses após aquele pagamento.

3 — O prazo de caducidade das dívidas relativas aos consumos reais não começa a correr enquanto a AdNorte não puder realizar a leitura do contador por motivos imputáveis ao utilizador.

4 — No caso do indicador do volume de águas residuais produzidas tiver como base o consumo de água, o prazo de caducidade para a realização de acertos de faturação não começa a correr enquanto não se concretizar o disposto na parte final do número anterior.

### 6.4 — Arredondamento dos valores a pagar

1 — As tarifas fixas por cada 30 (trinta) dias são aprovadas com 4 (quatro) casas decimais e as tarifas variáveis por cada m<sup>3</sup> são aprovadas com 4 (quatro) casas decimais.

2 — Apenas o valor final da fatura, incluindo nomeadamente IVA e TRH, é objeto de arredondamento, feito aos centimos de euro, em respeito pelas exigências do Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de março.

### 6.5 — Acertos de faturação

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

a) Quando se proceda a uma leitura, efetuando-se o acerto relativamente ao período em que esta não se processou;

b) Quando se confirme, através de controlo metrológico, uma anomalia no volume de água medido.

2 — Os acertos de faturação previstos no número anterior aplicam-se ao serviço de recolha de águas residuais no caso do indicador do volume de águas residuais produzidas ter como base o consumo de água.

3 — Quando a fatura resulte em crédito a favor do utilizador final, e tendo o utilizador liquidado o documento que originou o crédito, o utilizador pode receber esse valor autonomamente no prazo de 10 (dez) dias úteis após a receção de comunicação da AdNorte ou, caso essa opção não seja utilizada, a AdNorte procederá à respetiva compensação nos períodos de faturação subsequentes.

#### 7 — Aprovação dos tarifários dos serviços

1 — O Tarifário do serviço de abastecimento de água, do serviço de águas residuais e da prestação de serviços auxiliares deve ser aprovado pela Comissão da Parceria do Sistema até 30 (trinta) dias antes do termo do ano civil anterior àquele a que respeite ou do período anual aprovado, com exceção do primeiro ano em que deverá ser aprovado até 15 (quinze) dias antes da sua aplicação.

2 — A AdNorte submeterá, para efeitos de recolha de parecer, à apreciação da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR), a proposta de tarifário para cada subperíodo tarifário, bem como de todas as atualizações do tarifário, com exceção do ano anterior ao de início de um subperíodo tarifário em que é apresentada a proposta de trajetória tarifária para o quinquénio seguinte, devendo esse parecer, se emitido, ser remetido juntamente com a proposta de Tarifário à comissão da Parceria.

3 — O Tarifário produz efeitos 15 (quinze) dias depois da sua publicitação nos locais de atendimento da AdNorte e no respetivo sítio na internet.

4 — Sem prejuízo do referido no número anterior, o Tarifário pode ainda ser publicitado nos locais de estilo habitualmente utilizados em cada Município que a AdNorte entender como convenientes.

5 — Durante o período de convergência pode ser aplicado um Tarifário por Município, que pode ser distinto entre os Municípios que integram o Sistema ou um Tarifário do Sistema, de aplicação universal no território abrangido pela Parceria.

#### 8 — Casos omissos

Os casos omissos ou contraditórios serão submetidos à apreciação e decisão da Comissão de Parceria, sob proposta da AdNorte.

### ANEXO VI

#### **Regulamento de aplicação de tarifários especiais a praticar no sistema**

##### 1 — Introdução:

O presente Regulamento estabelece as regras a observar na aplicação de Tarifas Especiais do serviço de distribuição de água para consumo público e de saneamento de águas residuais prestados aos utilizadores finais na área de influência da Águas do Norte, S. A. (adiante designada de AdNorte).

O Tarifário aplicado no Sistema de Águas da Região do Noroeste obedece aos princípios estabelecidos pela Lei e pela Recomendação da Entidade Reguladora nos seguintes termos:

a) Princípio da recuperação dos custos, nos termos do qual os tarifários dos serviços de águas devem permitir a recuperação tendencial dos custos económicos e financeiros decorrentes da sua provisão, em condições de assegurar a qualidade do serviço prestado e a sustentabilidade das entidades gestoras, operando num cenário de eficiência de forma a não penalizar indevidamente os utilizadores com custos resultantes de uma ineficiente gestão dos sistemas;

b) Princípio da defesa dos interesses dos utilizadores, nos termos do qual os tarifários devem assegurar uma correta proteção do utilizador final, evitando possíveis abusos de posição dominante por parte da entidade gestora, por um lado, no que se refere à continuidade, qualidade e custo para o utilizador final dos serviços prestados e, por outro, no que respeita aos mecanismos de sua supervisão e controlo, que se revelam essenciais em situações de monopólio;

c) Princípio da acessibilidade económica, nos termos do qual os tarifários devem atender à capacidade financeira dos utilizadores finais, na medida necessária a garantir o acesso tendencialmente universal aos serviços de águas;

d) Princípio da utilização sustentável dos recursos hídricos, nos termos do qual os tarifários dos serviços de águas devem contribuir para a gestão sustentável dos recursos hídricos através da



interiorização tendencial dos custos e benefícios que estão associados à sua utilização, penalizando os desperdícios e os consumos mais elevados.

O Tarifário incorpora igualmente mecanismos de moderação e progressividade tarifária, em particular pela possibilidade da subsídio à exploração através dos orçamentos dos Municípios que integram o Sistema e de eventuais fundos de equilíbrio tarifário que venham a ser desenvolvidos.

O mecanismo de progressividade de escalões de consumos domésticos obedece, na íntegra, às disposições constantes da Recomendação da Entidade Reguladora, nomeadamente pela aplicação da diferenciação das tarifas, destacando-se, por razões de ordem social, o tratamento distinto entre utilizadores domésticos e não-domésticos.

O Tarifário do Sistema, revelando preocupações de ordem social, estabelece:

Tarifário social para utilizadores domésticos, com o objetivo de assegurar a acessibilidade económica a estes serviços por parte dos utilizadores de menor rendimento;

Tarifário social para utilizadores não-domésticos, aplicável exclusivamente aos utilizadores finais não-domésticos que sejam reconhecidamente entidades de declarada utilidade pública, legalmente constituídas;

Tarifário familiar, especificamente dirigido às famílias numerosas, independentemente do seu nível de rendimento.

O Tarifário do Sistema estabelece, ainda, uma tarifa para autarquias, aplicável a instalações e equipamentos dos Municípios que integram o Sistema, desde que sob sua gestão direta.

## 2 — Glossário:

Para efeitos do presente Regulamento, entende-se por:

a) Agregado familiar: para além do cliente, integram o agregado familiar os residentes com domicílio fiscal na habitação servida e que com ele vivam em economia comum, em particular:

- i) Cônjuge ou pessoa em união de facto há mais de 6 (seis) meses;
- ii) Parentes e afins maiores, em linha reta e em linha colateral, até ao 3.º grau;
- iii) Parentes e afins menores em linha reta e em linha colateral;
- iv) Adotantes, tutores e pessoas a quem o cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa de entidades ou serviços legalmente competentes para o efeito;
- v) Adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa de entidades ou serviços legalmente competentes para o efeito ao cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar;

b) Cliente: o utilizador final doméstico a quem, por meio de contrato, lhe é prestado o serviço de distribuição de água para consumo público e/ou saneamento de águas residuais;

c) Comissão de parceria: entidade que é titular dos poderes de fiscalização, direção, autorização, aprovação e suspensão dos atos da Entidade Gestora delegados pelos outorgantes da Parceria, podendo emitir diretrizes e instruções vinculativas nos termos definidos no Contrato de Parceria e no Contrato de Gestão;

d) Consumidor: utilizador do serviço a quem é assegurado o abastecimento de água para consumo humano e ou o saneamento de águas residuais urbanas para uso não profissional;

e) Contrato: vínculo jurídico estabelecido entre a Entidade Gestora e qualquer pessoa, singular ou coletiva, pública ou privada, referente à prestação, permanente ou eventual, do serviço pela primeira à segunda nos termos e condições do presente Regulamento, também designado por contrato de fornecimento ou contrato de recolha;

f) Entidade gestora: a entidade a quem compete a responsabilidade pela exploração e gestão do sistema de águas em relação direta com os utilizadores finais ou com outras entidades gestoras;

g) Entidade titular: a entidade que, nos termos da lei, tenham por atribuição assegurar a provisão dos serviços de águas, de forma direta ou indireta;

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

i) Família numerosa: o agregado familiar constituído por 5 (cinco) ou mais pessoas;

j) Local de Consumo: ponto da rede predial, através do qual o imóvel é ou pode ser servido nos termos do contrato, do Regulamento e da legislação em vigor;

k) Número de adultos equivalentes (NAE): determinado com base na escala de equivalência modificada da OCDE, que permite ter em conta as diferenças na dimensão e composição dos agregados, atribuindo o peso de 1,0 (um) ao primeiro adulto de um agregado familiar, 0,5 (zero vírgula cinco) aos restantes adultos e 0,3 (zero vírgula três) a cada criança com idade inferior a 14 (catorze) anos, dentro de cada agregado, considerando-se, para este efeito, como adulto qualquer pessoa com idade igual ou superior a 15 (quinze) anos;

l) População em risco de pobreza ou exclusão social: indivíduos em risco de pobreza ou vivendo em agregados com rendimentos *per capita* muito reduzidos ou em situação de privação material severa;

m) Serviços de águas: abastecimento de água para consumo público e ou saneamento de águas residuais urbanas;

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

o) Sistema de águas: os conjuntos funcionalmente interligados de infraestruturas, equipamentos, meios logísticos e humanos e relações jurídicas destinados à prestação dos serviços de águas;

p) 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;

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

r) Sistema público de abastecimento de água ou rede pública: sistema de canalizações, órgãos e equipamentos, destinado à distribuição de água para consumo humano, instalado, em regra, na via pública, em terrenos da Entidade Gestora ou em outros, cuja ocupação seja do interesse público, incluindo os ramais de ligação às redes prediais e, quando aplicável, captações, estações elevatórias, reservatórios, condutas adutoras e estações de tratamento;

s) Sistema público de saneamento de águas residuais ou rede pública: sistema de canalizações, órgãos e equipamentos, destinado à recolha, transporte e destino final adequado das águas residuais urbanas, em condições que permitam garantir a qualidade do meio recetor, instalado, em regra, na via pública, em terrenos da Entidade Gestora ou em outros, cuja ocupação seja do interesse público, incluindo os ramais de ligação às redes prediais e, quando aplicável, emissários, estações elevatórias, estações de tratamento, redes e demais infraestruturas;

t) Tarifário: o 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 dos serviços;

u) Tarifa fixa: o valor aplicado em função de cada intervalo temporal durante o qual o serviço se encontra disponibilizado ao utilizador final, visando remunerar a entidade gestora por custos fixos incorridos na construção, conservação e manutenção dos sistemas necessários à prestação do serviço;

v) Tarifa variável: o valor ou conjunto de valores unitários aplicável em função do nível de utilização do serviço, em cada intervalo temporal, visando remunerar a entidade gestora pelo remanescente dos custos incorridos com a prestação do serviço;

w) Titular do contrato: qualquer pessoa individual ou coletiva, pública ou privada, que celebra com a Entidade Gestora um contrato para a prestação do serviço de fornecimento de água e ou de recolha de águas residuais urbanas, também designado na legislação aplicável por utilizador ou utente;

x) Utilizador final — as pessoas singulares ou coletivas, públicas ou privadas, a quem sejam assegurados de forma continuada serviços de águas e que não tenham como objeto da sua atividade a prestação desses mesmos serviços a terceiros, podendo ser classificado como:

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

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

### 3 — Tarifa social — utilizadores domésticos:

A Tarifa Social para os utilizadores domésticos foi criada com o objetivo de apoiar os utilizadores finais domésticos com baixos rendimentos e em risco de pobreza ou exclusão social, promovendo uma redução nos valores da fatura de abastecimento de água e/ ou de saneamento de águas residuais aos utilizadores residentes nos Municípios que integram o Sistema de Águas da Região do Noroeste, cumprindo os princípios estabelecidos no Decreto-Lei n.º 147/2017, de 5 de dezembro.

A redução nos valores da fatura dos serviços de águas e/ou saneamento concretiza-se através de uma percentagem de bonificação definida por cada um dos Municípios de residência do beneficiário ou de isenção de tarifas.

Assim sendo, após o Município rececionar a informação relativa à elegibilidade dos potenciais beneficiários deverá decidir a atribuição da tarifa social, após deliberação da assembleia municipal e informar a entidade gestora para que seja aplicada em conformidade.

#### 3.1 — Regime de Elegibilidade:

São elegíveis para beneficiar da tarifa social as pessoas singulares com, contrato de fornecimento de serviços de águas e que encontram em situação de carência económica. Para este efeito, encontram-se em situação de carência económica as pessoas beneficiárias, nomeadamente de:

- a) Complemento solidário para Idosos;
- b) Rendimento Social de Inserção;
- c) Subsídio Social de Desemprego;
- d) Abono de Família;
- e) Pensão Social de Invalidez;
- f) Pensão Social de Velhice;
- g) São ainda considerados em situação de carência económica os clientes finais, cujo agregado familiar tenha um rendimento anual igual ou inferior a € 5 808, acrescido de 50 % por cada elemento do agregado familiar que não aufera qualquer rendimento, até ao máximo de 10, ainda que não beneficiem de qualquer prestação social;
- h) Os Municípios podem estabelecer, mediante deliberação a assembleia municipal outros critérios de referência, desde que não sejam restritivos em relação aos referidos nos pontos anteriores.

Para efeitos de preparação da proposta de adesão, a AdNorte presta informação do universo de clientes finais, através do envio do n.º de identificação fiscal dos titulares dos contratos e do código do local de consumo, ao Município territorialmente competente, no prazo de 30 dias após a solicitação.

Com base nessa informação, a câmara municipal pode solicitar à DGAL informação estatística preliminar sobre o potencial universo de beneficiários.

A atribuição a tarifa social ao cliente final do fornecimento dos serviços de águas é automática, não carecendo de pedido ou requerimento dos interessados.

Os clientes finais de fornecimento dos serviços de águas a quem não seja aplicada automaticamente a tarifa social podem apresentar requerimento para a respetiva atribuição ao Município, podendo anexar os documentos comprovativos da sua elegibilidade, que será decidido segundo o procedimento previsto no Decreto-Lei n.º 147/2017, de 5 de dezembro.

Compete ao Município promover a instrução e decidir a atribuição da tarifa social após deliberação da assembleia municipal.

### 3.2 — Fixação e Aplicação da Tarifa Social:

3.2.1 — A tarifa social é calculada mediante a aplicação de um desconto e/ou de isenção de tarifas.

3.2.2 — O desconto incide sobre o preço a pagar por metro cúbico de água fornecida, bem como sobre o metro cúbico de águas recolhidas, ainda que calculado sobre o consumo de água, não incidindo sobre outros elementos ou componentes da fatura.

3.2.3 — A isenção incide sobre tarifas de valor fixo aplicáveis.

3.2.4 — A determinação do desconto e/ou da isenção de tarifas é realizada por deliberação da assembleia municipal, sob proposta da câmara municipal em cada município integrado no Sistema de Águas da Região do Noroeste.

3.2.5 — Até que ocorra a adesão à tarifa social, nos termos previstos no número anterior e no artigo 3.º, n.º 2, do Decreto-Lei n.º 147/2017, de 5 de dezembro, vigora o tarifário existente.

A aplicação da tarifa social é da responsabilidade da AdNorte, prestando o município, para este efeito, toda a informação necessária.

### 3.3 — Instrução do processo de acesso à tarifa social:

Os clientes finais a quem não foi aplicada automaticamente a tarifa social e que pretendem auferir da mesma, deverão instruir o processo conforme indicado e entregar em uma das lojas de atendimento ao público pertencentes à AdNorte, que após verificação da correta instrução do procedimento remeterão aos serviços técnicos da Divisão de Ação Social da Câmara Municipal onde reside o cliente, para decisão.

Para aceder à Tarifa Social o cliente deverá instruir um processo que contemple os seguintes documentos:

a) Preenchimento do Formulário disponível nas lojas de atendimento ao cliente da AdNorte ou no sítio da internet da empresa ([www.AdNorte.pt](http://www.AdNorte.pt));

b) Cópia do Cartão de Cidadão do cliente ou, na sua ausência, cópia do Bilhete de Identidade e Cartão de Contribuinte;

c) Cópia do Cartão de Cidadão de cada membro do agregado familiar ou, na sua ausência, e para cada membro do agregado familiar, cópia do Bilhete de Identidade, Cartão de Contribuinte ou Cédula/ Certidão de Nascimento;

d) Declaração da Segurança Social comprovativa do benefício de, pelo menos, uma das seguintes prestações sociais:

i) Complemento Solidário para Idosos;

ii) Rendimento Social de Inserção;

iii) Subsídio Social de Desemprego;

iv) Abono de Família;

v) Pensão Social de Invalidez;

e) Documentos comprovativos de rendimentos de igual valor às prestações sociais referidas no ponto 3.1.

A instrução do processo de acesso à Tarifa Social pode ser feita a todo o tempo, vigorando até 30 de setembro do ano imediatamente seguinte.

### 3.4 — Locais de entrega do processo relativo à tarifa social:

O processo relativo à Tarifa Social poderá ser entregue em qualquer loja de atendimento ao cliente da AdNorte.

### 3.5 — Cessaçãõ da atribuição da tarifa social:

A atribuição da Tarifa Social cessa nas seguintes condições:

a) Após a comunicação dos valores pela AdNorte, o Município entrega, no prazo de 30 (trinta) dias, as quantias respeitantes ao desconto ou isenção da tarifa correspondente;

b) A não entrega dos valores referidos no ponto anterior, no prazo de 60 (sessenta) dias, tem efeito suspensivo da aplicação da tarifa social pela entidade gestora.

### 3.6 — Manutenção da tarifa social:

Para a manutenção da tarifa social:

a) O Município verifica a 30 de setembro de cada ano a manutenção dos pressupostos da atribuição da tarifa social, solicitando para o efeito à DGAL a atualização da informação sobre os clientes finais do fornecimento dos serviços de águas;

b) Compete ao Município informar a AdNorte sobre a cessação de aplicação da tarifa social aos clientes finais que deixarem de reunir os pressupostos legais, com efeitos a partir da faturação do mês seguinte à prestação da informação.

### 3.7 — Efeito cumulativo da tarifa social com a tarifa familiar:

Podem ser acumulados os efeitos da Tarifa Social com a Tarifa Familiar, sempre que o número de elementos que constitui o agregado familiar for igual ou superior a 5 (cinco) elementos, aplicando-se ao cliente o regime mais favorável.

### 3.8 — Responsabilidade pelo pagamento do diferencial da tarifa social:

Compete ao Município de residência do beneficiário, na qualidade de Entidade Titular, o pagamento da bonificação definida para cada um dos clientes, sendo esta definida pelo respetivo Município de acordo com o nível de carência de cada cliente.

No final de cada mês é emitido e enviado ao Município um ficheiro com as bonificações emitidas nesse mesmo mês, para análise e pagamento com referência ao cliente, à fatura, ao valor total da fatura e ao valor da bonificação.

### 4 — Tarifa familiar — utilizadores domésticos:

A Tarifa Familiar foi criada com o objetivo de garantir a igualdade tarifária das famílias numerosas, especialmente pelo facto de serem mais pessoas a consumir água e/ou a produzir águas residuais no mesmo local, promovendo uma redução nos valores da fatura de abastecimento de água e ou de saneamento de águas residuais aos utilizadores finais domésticos, residentes nos Municípios que integram o Sistema de Águas da Região do Noroeste.

A redução nos valores da fatura dos serviços de águas concretiza-se através da ampliação dos limites dos escalões do Tarifário em vigor, em função do número de elementos que constitui o agregado familiar, sem qualquer limite.

O acesso à Tarifa Familiar não está dependente dos rendimentos do agregado familiar e é aplicável quando solicitada pelo utilizador final doméstico interessado, nos casos em que a composição do respetivo agregado familiar seja igual ou superior a 5 (cinco) pessoas.

A aplicação da Tarifa Familiar é válida para apenas um local de consumo, correspondente ao domicílio fiscal do cliente.

#### 4.1 — Regime:

Em termos de Tarifa Variável, aos 5 (cinco) metros cúbicos que constitui o intervalo do 1.º escalão acresce o consumo obtido pelo produto do Número de elementos do agregado familiar superior a 4 (quatro) elementos por um consumo mensal de 3 (três) metros cúbicos, com base na seguinte expressão:

$$\text{Con Eq}_{1^{\circ}\text{Es}} = 5 + (\text{NAF}_{4\text{EI}} \times 3)$$

em que:

Con Eq<sub>1.ºEs</sub> — Consumo Equivalente no 1.º escalão, em metros cúbicos por cada 30 (trinta) dias, a faturar com base no tarifário em vigor,

NAF<sub>4EI</sub> — Número de elementos do agregado familiar superior a 4 (quatro).

O resultado da expressão indicada deverá ser arredondado para o valor inteiro imediatamente seguinte.

Os consumos serão faturados nos respetivos escalões por cada 30 (trinta) dias, com base no disposto no Quadro seguinte.

## QUADRO 1

## Escalões de Consumo equivalente aplicável à Tarifa Familiar

Escalão	Limite Inferior (superior a)	Limite Superior (igual ou inferior a)
1.º Escalão .....	—	Con Eq <sub>1.ºES</sub>
2.º Escalão .....	Con Eq <sub>1.ºES</sub>	Con Eq <sub>1.ºES</sub> + 10 m <sup>3</sup>
3.º Escalão .....	Con Eq <sub>1.ºES</sub> + 10 m <sup>3</sup>	Con Eq <sub>1.ºES</sub> + 10 m <sup>3</sup> + 10 m <sup>3</sup>
4.º Escalão .....	Con Eq <sub>1.ºES</sub> + 10 m <sup>3</sup> + 10 m <sup>3</sup>	—

A aplicação da Tarifa Familiar é válida para apenas um local de consumo, correspondente ao domicílio fiscal do cliente e é feita pelo período máximo de 12 (doze) meses, podendo ser renovada anualmente até ao final do mês de maio, independentemente de aviso prévio por parte da AdNorte com antecedência mínima de 30 (trinta) dias sobre a data limite para o efeito, desde que se mantenham as condições que determinaram a sua anterior atribuição.

A Tarifa Familiar aplica-se de igual forma aos serviços de saneamento de águas residuais, seja o serviço prestado com base em rede fixa ou móvel.

#### 4.2 — Requisitos de acesso à tarifa familiar:

O cliente candidato a beneficiário do Tarifário Familiar deverá, obrigatoriamente, cumprir os seguintes requisitos:

- Ter residência permanente no local indicado na fatura dos serviços de águas;
- Estar recenseado num dos Municípios que integram o Sistema de Águas da Região do Noroeste;
- Ser cliente da totalidade dos serviços de águas disponibilizados pela AdNorte no local da residência;
- Ter a sua situação regularizada perante as Finanças e ser necessariamente um dos contribuintes identificados na Declaração de IRS do ano anterior;
- Não apresentar situações de incumprimento contratual (falta de pagamento ou falta de leitura) para com a AdNorte, relativamente aos serviços objeto do requerimento;
- Não estar ou ter estado envolvido em situações fraudulentas relativas aos serviços prestados pela AdNorte no último ano.

A AdNorte poderá, a todo o tempo e em parceria com os serviços técnicos da Divisão de Ação Social da Câmara Municipal, promover ações de verificação do cumprimento dos requisitos de acesso dos beneficiários da Tarifa Familiar.

#### 4.3 — Instrução do processo de acesso à tarifa familiar:

O processo deverá ser instruído pela AdNorte, cabendo a análise das questões sociais e de verificação das condições de acesso aos serviços técnicos da Divisão de Ação Social da Câmara Municipal onde reside o cliente.

Para aceder à Tarifa Familiar o cliente deverá instruir um processo que contemple os seguintes documentos:

- Preenchimento do Formulário disponível nas lojas de atendimento ao cliente da AdNorte ou no sítio da internet da empresa ([www.AdNorte.pt](http://www.AdNorte.pt));
- Cópia do Cartão de Cidadão do cliente ou, na sua ausência, cópia do Bilhete de Identidade e Cartão de Contribuinte;
- Cópia do Cartão de Cidadão de cada membro do agregado familiar ou, na sua ausência, e para cada membro do agregado familiar, cópia do Bilhete de Identidade e Cartão de Contribuinte ou Cédula/Certidão de Nascimento;
- Declaração de situação regularizada perante as Finanças e ser necessariamente um dos contribuintes identificados na Declaração de IRS do ano anterior;

e) Cópia da Declaração de IRS do ano anterior que demonstre a composição do agregado familiar ou, na sua ausência:

i) Certidão emitida pelos Serviços de Finanças do Município de residência que comprove que o cliente e o agregado familiar, estão dispensados de apresentar a declaração de IRS;

ii) Declaração emitida pela Segurança Social comprovativa das prestações auferidas por todos os membros do agregado familiar.

A instrução do processo de acesso à Tarifa Familiar pode ser feita a todo o tempo, vigorando até ao final do mês de maio imediatamente seguinte.

4.4 — Locais de entrega do processo relativo à tarifa familiar:

O processo poderá ser entregue em qualquer loja de atendimento a cliente da AdNorte.

4.5 — Cessação da atribuição da tarifa familiar:

A atribuição da Tarifa Familiar cessa nas seguintes condições:

a) O cliente não efetuou o pedido de renovação;

b) O cliente deixou de ter residência permanente no local indicado na fatura dos serviç os de águas ou deixou de estar recenseado num dos Municípios que integram o Sistema de  guas da Região do Noroeste;

c) O agregado familiar deixou de reunir as condições necessárias para beneficiar da Tarifa Familiar;

d) O cliente comprovadamente prestou falsas declarações;

e) O cliente deixou de ser utilizador dos serviç os de águas disponibilizados pela AdNorte no local da sua residência ou de, pelo menos, um deles;

f) O cliente apresentou situação de incumprimento contratual reiterado (falta de pagamento ou falta de leitura) para com a AdNorte, relativamente aos serviç os de águas prestados;

g) O cliente esteve envolvido em situação fraudulenta relativa aos serviç os prestados.

4.6 — Efeito cumulativo da tarifa familiar com a tarifa social:

Podem ser acumulados os efeitos da Tarifa Familiar com a Tarifa Social.

4.7 — Responsabilidade pelo pagamento do diferencial da tarifa familiar:

A diferenç a entre o valor decorrente do Tarifário base em vigor e o valor decorrente da aplicação do Tarifário Familiar, para utilizadores domésticos, está incorporado no Estudo de Viabilidade Econ mica e Financeira do Sistema.

5 — Tarifa social — utilizadores não-domésticos:

A Tarifa Social para utilizadores não-domésticos foi criada com o objetivo de apoiar pessoas coletivas de declarada utilidade pública, como, por exemplo, instituições particulares de solidariedade social, organizações não-governamentais sem fins lucrativos ou outras entidades de declarada utilidade pública, promovendo uma redução nos valores da fatura de abastecimento de água e/ou de saneamento de águas residuais a esses utilizadores não-domésticos, com sede ou delegação nos Municípios que integram o Sistema de  guas da Região do Noroeste.

Na estrutura tarifária do Sistema de  guas da Região do Noroeste existe já uma tarifa definida para as instituições particulares de solidariedade social, pelo que, sendo aprovada a aplicação do regime bonificado para os utilizadores não-domésticos, o tarifário a aplicar será o de não-doméstico.

5.1 — Regime:

A aplicação da Tarifa Social   válida para apenas um local de consumo, correspondente ao domicílio fiscal do cliente e é feita pelo período máximo de 12 (doze) meses, podendo ser renovada anualmente até ao final do mês de maio, independentemente de aviso prévio por parte da AdNorte com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, sobre a data limite para o efeito, desde que se mantenham as condições que determinaram a sua anterior atribuição.

A Tarifa Social da água aplica-se de igual forma aos serviç os de saneamento de águas residuais.

Não podem aceder à Tarifa Social os consumos que resultem de atividades comerciais, como por exemplo da área da cafetaria e restauração, mesmo que desenvolvidas por essas Instituições.

Para esse efeito, essas Instituições deverão ter rede própria para essas atividades comerciais, com contrato e contador exclusivo, não podendo beneficiar da Tarifa Social enquanto essa segregação não for concretizada.

O acesso à Tarifa Social, embora não condicionado pelos rendimentos da Instituição, está dependente da situação regularizada perante as Finanças e a Segurança Social.

#### 5.2 — Requisitos de acesso à tarifa social:

O cliente candidato a beneficiar da Tarifa Social deverá, obrigatoriamente, cumprir os seguintes requisitos:

- a) Ter sede ou delegação permanente no local indicado na fatura dos serviços de águas;
- b) Estar reconhecida oficialmente como entidade de utilidade pública;
- c) Ser cliente da totalidade dos serviços de águas disponibilizados pela AdNorte no local de consumo;
- d) Ter a sua situação regularizada perante as Finanças e a Segurança Social;
- e) Ter autonomizado locais de consumo associados à prestação de atividades comerciais (não elegíveis);
- f) Não apresentar situações de incumprimento contratual (falta de pagamento ou falta de leitura) para com a AdNorte, relativamente aos serviços objeto do requerimento;
- g) Não estar ou ter estado envolvido em situações fraudulentas relativas aos serviços prestados no último ano.

A AdNorte poderá, a todo o tempo e em parceria com os serviços técnicos da Divisão de Ação Social da Câmara Municipal, promover ações de verificação do cumprimento dos requisitos de acesso dos beneficiários da Tarifa Social.

#### 5.3 — Instrução do processo de acesso à tarifa social:

O processo deverá ser instruído pela AdNorte perante solicitação do cliente, cabendo a análise das questões sociais e de verificação das condições de acesso aos serviços técnicos da Divisão de Ação Social da Câmara Municipal onde reside.

Para aceder à Tarifa Social, o cliente deverá instruir um processo que contemple os seguintes documentos:

- a) Preenchimento do Formulário disponível nas lojas de atendimento ao cliente da AdNorte ou no sítio da internet da empresa ([www.adnorte.pt](http://www.adnorte.pt));
- b) Cópia do Cartão de Contribuinte;
- c) Cópia dos Estatutos registados na Conservatória respetiva;
- d) Cópia do reconhecimento oficial de Instituição sem Fins Lucrativos e/ou de Declaração emitida pelo Município onde se encontra localizada a sede ou delegação, reconhecendo a sua qualidade de instituição com interesse público;
- e) Certidão/Declaração emitida pelos Serviços de Finanças do Município do local de consumo comprovativa de ter a sua situação regularizada;
- f) Certidão/Declaração emitida pela Segurança Social comprovativa de ter a sua situação regularizada.

A instrução do processo de acesso à Tarifa Social pode ser feita a todo o tempo, vigorando até ao final do mês de maio imediatamente seguinte.

#### 5.4 — Locais de entrega do processo relativo à tarifa social:

O processo poderá ser entregue em qualquer loja de atendimento ao cliente da AdNorte.

#### 5.5 — Cessaçãõ da atribuição da tarifa social:

A atribuição da Tarifa Social cessa nas seguintes condições:

- a) O cliente não efetuou o pedido de renovação;
- b) O cliente deixou de ter sede ou delegação permanente no local indicado na fatura dos serviços de águas;
- c) O cliente deixou de estar reconhecido oficialmente como entidade de utilidade pública;



- d) O cliente deixou de ter a sua situação regularizada perante as Finanças e/ou a Segurança Social;
- e) O cliente passou a desenvolver atividades comerciais na sua sede ou delegação sem que tenha criado rede específica para a prestação dessas atividades e/ou não tenha comunicado esse facto à AdNorte;
- f) O cliente comprovadamente prestou falsas declarações;
- g) O cliente deixou de ser utilizador dos serviços de águas disponibilizados pela AdNorte nas suas instalações ou de, pelo menos, uma delas;
- h) O cliente apresentou situação de incumprimento contratual reiterado (falta de pagamento ou falta de leitura) para com a AdNorte, relativamente aos serviços de águas prestados em pelo menos um dos locais de consumo associados;
- i) O cliente esteve envolvido em situação fraudulenta relativa aos serviços prestados.

#### 5.6 — Responsabilidade pelo pagamento do diferencial da tarifa social:

Compete ao Município de residência da Entidade beneficiária, na qualidade de Entidade Titular, o pagamento da bonificação definida para cada um dos clientes, sendo esta definida pelo respetivo Município de acordo com o nível de carência de cada cliente.

No final de cada mês é emitido e enviado ao Município um ficheiro com as bonificações emitidas nesse mesmo mês, para análise e pagamento com referência ao cliente, à fatura, ao valor total da fatura e ao valor da bonificação.

#### 6 — Tarifa para as autarquias:

A Tarifa para as Autarquias é aplicável a instalações e equipamentos dos Municípios que integram o Sistema, desde que sob sua gestão direta, promovendo uma redução nos valores da fatura de abastecimento de água e/ou de saneamento de águas residuais a esses utilizadores não-domésticos.

A redução nos valores da fatura dos serviços de águas concretiza-se com:

- a) A aplicação da tarifa fixa dos serviços de águas aplicável aos utilizadores não-domésticos;
- a) Nos locais públicos em que não há produção de águas residuais (rega de jardins, abastecimento de fontanários...) não é aplicada qualquer tarifa fixa; e
- b) A aplicação ao consumo total do utilizador corresponde a tarifa variável definida para as Autarquias e IPSS.

Não podem aceder às Tarifas para as Autarquias os consumos de instalações e de equipamentos que resultem de atividades comerciais, como por exemplo da área da cafetaria e restauração, mesmo que desenvolvidas pelo Município.

Para esse efeito, as instalações e os equipamentos deverão ter rede própria para essas atividades comerciais, com contrato e contador exclusivo, não podendo beneficiar da Tarifa para as Autarquias enquanto essa segregação não for concretizada.

#### 6.1 — Regime:

A aplicação da Tarifa para as Autarquias é válida para os locais de consumo indicados pelo Município, e é feita pelo período máximo de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser renovada anualmente até ao final do mês de maio, independentemente de aviso prévio por parte da AdNorte com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, sobre a data limite para o efeito, desde que se mantenham as condições que determinaram a sua anterior atribuição.

A Tarifa para as Autarquias aplica-se de igual forma aos serviços de saneamento de águas residuais.

#### 6.2 — Requisitos de acesso à tarifa para as autarquias:

Os equipamentos ou instalações que possam beneficiar do Tarifário para as Autarquias deverá, obrigatoriamente, cumprir os seguintes requisitos:

- a) Ser cliente da totalidade dos serviços de águas disponibilizados pela no local de consumo;
- b) Ter autonomizado locais de consumo associados à prestação de atividades comerciais (não elegíveis);

- c) Ter a sua situação regularizada perante as Finanças e a Segurança Social;
- d) Não apresentar situações de incumprimento contratual (falta de pagamento ou falta de leitura) para com a AdNorte, relativamente aos serviços objeto do requerimento;
- e) Não estar ou ter estado envolvido em situações fraudulentas relativas aos serviços prestados no último ano.

A AdNorte poderá, a todo o tempo promover ações de verificação do cumprimento dos requisitos de acesso dos beneficiários da Tarifa para as Autarquias.

6.3 — Instrução do processo de acesso à tarifa para as autarquias:

Para aceder à Tarifa para as Autarquias, o Município deverá instruir um processo que contemple os seguintes documentos:

- a) Preenchimento do Formulário disponível nas lojas de atendimento ao cliente da AdNorte ou no sítio da internet da empresa ([www.adnorte.pt](http://www.adnorte.pt));
- b) Cópia do Cartão de Contribuinte;
- c) Certidão/Declaração emitida pelos Serviços de Finanças do Município local de consumo comprovativa de ter a sua situação regularizada;
- d) Certidão/Declaração emitida pela Segurança Social comprovativa de ter a sua situação regularizada.

A instrução do processo de acesso à Tarifa para as Autarquias pode ser feita a todo o tempo, vigorando até ao final do mês de maio imediatamente seguinte.

6.4 — Locais de entrega do processo relativo à tarifa para as autarquias:

O processo poderá ser entregue em qualquer loja de atendimento ao cliente da AdNorte.

6.5 — Cessação da atribuição da tarifa para as autarquias:

A atribuição da Tarifa para as Autarquias cessa nas seguintes condições:

- a) O Município deixou de ter a sua situação regularizada perante as Finanças e/ou a Segurança Social;
- b) O Município passou a desenvolver atividades comerciais no equipamento ou na instalação sem que tenha criado rede específica para a prestação dessas atividades e/ou não tenha comunicado esse facto à AdNorte;
- c) O Município deixou de ser utilizador dos serviços de águas disponibilizados pela AdNorte na instalação ou equipamento ou de, pelo menos, uma delas;
- d) O Município apresentou situação de incumprimento contratual reiterado (falta de pagamento ou falta de leitura) para com a AdNorte, relativamente aos serviços de águas prestados em pelo menos um dos locais de consumo associados;
- e) O Município esteve envolvido em situação fraudulenta relativa aos serviços prestados.

6.6 — Responsabilidade pelo pagamento do diferencial da tarifa para as autarquias:

A diferença entre o valor decorrente do Tarifário base em vigor e o valor decorrente da aplicação do Tarifário para as Autarquias, está incorporado no Estudo de Viabilidade Económica e Financeira do Sistema.

7 — Aprovação das tarifas especiais:

As Tarifas Especiais do Sistema de Águas da Região do Noroeste são aprovadas pela Comissão da Parceria sobre proposta do Conselho de Administração da AdNorte e ouvida a Entidade Reguladora de Águas e Resíduos.

8 — Casos omissos:

Os casos omissos ou contraditórios serão submetidos à apreciação e decisão da Comissão de Parceria, sob proposta do Conselho de Administração da AdNorte.

10 de julho de 2020. — A Vice-Presidente do Conselho de Administração, *Fernanda da Conceição de Abreu Lacerda*.