

REGULAMENTO DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE DRENAGEM DE ÁGUAS RESIDUAIS DO MUNICÍPIO DE ALCOCHETE

Preâmbulo

O presente Regulamento revoga o Regulamento do Serviço de Abastecimento de Água e de Drenagem de Águas Residuais deste Município, publicado no Diário da República, 2.ª Série, n.º 16, de 23/01/2012 (Edital n.º 88/2012), com o intuito de adequá-lo à legislação em vigor, nomeadamente ao Regulamento n.º 446/2024, datado de 19/04. Este Regulamento possui uma relevância fundamental, pois estabelece os níveis mínimos de qualidade nos serviços prestados ao utilizador final nos setores das águas e resíduos, abordando aspetos cruciais como abastecimento público de água, saneamento de águas residuais urbanas e gestão de resíduos urbanos.

Destacamos o estipulado no Regulamento de Relações Comerciais dos Serviços de Águas e Resíduos (aprovado pelo Regulamento n.º 594/2018, na redação atual) que define as regras entre entidades gestoras e utilizadores, nomeadamente nas regras sobre contratos, faturação, tarifas, leitura de contadores e atendimento ao cliente.

Importa referir o Regime de Qualidade da Água (Decreto-Lei n.º 69/2023, de 21/08), que estabelece o novo regime jurídico da qualidade da água destinada ao consumo humano, transpondo a Diretiva (UE) 2020/2184. Este diploma foca-se na proteção da saúde humana, na segurança da água e na melhoria do acesso à água, com regras reforçadas para a qualidade da água.

De notar que ao longo dos últimos anos tem existido uma intervenção regulatória através da emissão de várias recomendações levadas a cabo pela autoridade competente, ERSAR – Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos, nomeadamente, a “Recomendação tarifária dos serviços de água” (01/2022), a “Recomendação relativa aos tarifários sociais para utilizadores domésticos dos serviços de águas e resíduos” (02/2023), que importa agora integrar no presente Regulamento.

Este Regulamento é imprescindível para assegurar a melhoria contínua da qualidade da água, do serviço prestado aos utilizadores e da gestão dos recursos hídricos no município.

Ao promover uma melhor qualidade dos serviços, procuramos garantir uma harmonização regulatória que aplique os níveis mínimos definidos a todas as entidades gestoras. Este alinhamento é fundamental para a promoção de uma experiência positiva para os utilizadores finais.

A entidade gestora, Município de Alcochete, tem a obrigação de fornecer informações atualizadas sobre tarifas, qualidade da água e qualidade do serviço. Esta transparência justifica a alteração do Regulamento existente, uma vez que um fluxo de informações claro contribui para a confiança dos cidadãos na gestão desses serviços públicos.

A relação entre utilizadores e entidades gestoras de serviços essenciais é regida por normas que visam proteger os direitos dos utilizadores. Em casos de incumprimento por parte da entidade gestora, existem compensações estipuladas que não só visam minimizar o prejuízo do utilizador lesado, mas também funcionar como um mecanismo de melhoria contínua na qualidade dos serviços prestados.

Por fim, salientamos a necessidade de um regulamento claro e acessível, que defina de forma inequívoca os direitos e deveres de todos os intervenientes envolvidos no processo. Este compromisso com a transparência e a eficiência visa garantir que todos os cidadãos tenham acesso a serviços de qualidade, contribuindo assim para o bem-estar e a satisfação da população.

Índice

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS	7
Artigo 1.º Lei habilitante	7
Artigo 2.º Objeto	7
Artigo 3.º Âmbito	7
Artigo 4.º Legislação aplicável	7
Artigo 5.º Entidade Titular e Entidade Gestora do Sistema	8
Artigo 6.º Definições	9
Artigo 7.º Simbologia e Unidades	13
Artigo 8.º Regulamentação Técnica	13
Artigo 9.º Princípios de gestão	13
Artigo 10.º Disponibilização do Regulamento	13
CAPÍTULO II - DIREITOS E DEVERES	14
Artigo 11.º Deveres da EG	14
Artigo 12.º Deveres dos utilizadores	15
Artigo 13.º Direitos dos utilizadores	16
Artigo 14.º Direito à informação	16
Artigo 15.º Meios de Atendimento	16
Artigo 16.º Meios de Comunicação	17
CAPÍTULO III - SISTEMAS DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA.....	17
SECÇÃO I - CONDIÇÕES DE FORNECIMENTO DE ÁGUA	17
Artigo 17.º Obrigatoriedade de ligação à rede geral de distribuição	17
Artigo 18.º Dispensa de ligação	18
Artigo 19.º Prioridades de fornecimento	18
Artigo 20.º Exclusão da responsabilidade	18
Artigo 21.º Interrupção ou restrição no abastecimento de água por razões de exploração	18
Artigo 22.º Interrupção do serviço	18
Artigo 23.º Situações de emergência	19
Artigo 24.º Interrupção do abastecimento de água por facto imputável ao utilizador	19
Artigo 25.º Restabelecimento do fornecimento	20
SECÇÃO II - QUALIDADE DA ÁGUA	20
Artigo 26.º Pressão de serviço	20
Artigo 27.º Qualidade da água	21
SECÇÃO III - USO EFICIENTE DA ÁGUA.....	22
Artigo 28.º Objetivos e medidas gerais	22
Artigo 29.º Rede de distribuição pública de água	22

Artigo 30.º Rede de distribuição predial de água.....	22
Artigo 31.º Usos em instalações residenciais e coletivas	22
SECÇÃO IV - SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO PÚBLICA DE ÁGUA.....	22
Artigo 32.º Instalação e conservação.....	22
SECÇÃO V - RAMAIS DE LIGAÇÃO	23
Artigo 33.º Instalação, conservação, renovação e substituição de ramais de ligação	23
Artigo 34.º Utilização de um ou mais ramais de ligação	23
Artigo 35.º Válvula de corte para suspensão do abastecimento	24
Artigo 36.º Entrada em serviço	24
SECÇÃO VI - SISTEMAS DE DISTRIBUIÇÃO PREDIAL.....	24
Artigo 37.º Caracterização da rede predial	24
Artigo 38.º Separação dos sistemas	24
Artigo 39.º Projeto da rede de distribuição predial	24
Artigo 40.º Execução, inspeção, ensaios das obras das redes de distribuição predial	24
Artigo 41.º Rotura nos sistemas prediais	25
SECÇÃO VII - SERVIÇO DE COMBATE A INCÊNDIOS	25
Artigo 42.º Hidrantes	25
Artigo 43.º Manobras de válvulas de corte e outros dispositivos.....	25
Artigo 44.º Redes de incêndios particulares	25
Artigo 45.º Utilização dos dispositivos de combate a incêndio instalados nas redes de distribuição predial.....	25
SECÇÃO VIII - INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO	26
Artigo 46.º Medição por contadores.....	26
Artigo 47.º Tipo de contadores.....	26
Artigo 48.º Localização e instalação das caixas dos contadores	26
Artigo 49.º Verificação metrológica e substituição	27
Artigo 50.º Responsabilidade pelo contador	27
Artigo 51.º Leituras.....	28
Artigo 52.º Avaliação dos consumos.....	28
CAPÍTULO IV - SISTEMAS DE DRENAGEM DE ÁGUAS RESIDUAIS.....	28
SECÇÃO I - CONDIÇÕES DE RECOLHA DE ÁGUAS RESIDUAIS	28
Artigo 53.º Obrigatoriedade de ligação à rede de drenagem de águas residuais	28
Artigo 54.º Dispensa de ligação	29
Artigo 55.º Exclusão da responsabilidade.....	29
Artigo 56.º Lançamentos e acessos interditos	29
Artigo 57.º Descargas de águas residuais industriais.....	30
Artigo 58.º Interrupção ou restrição na recolha de águas residuais urbanas por razões de exploração	30
Artigo 59.º Interrupção do serviço	30

Artigo 60.º Interrupção da recolha de águas residuais urbanas por facto imputável ao utilizador ...	31
SECÇÃO II - SISTEMA DE DRENAGEM PÚBLICA DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS E PLUVIAIS	31
Artigo 61.º Modelo de sistemas	31
Artigo 62.º Instalação e conservação.....	32
SECÇÃO III - RAMAIS DE LIGAÇÃO	32
Artigo 63.º Instalação, conservação, renovação e substituição de ramais de ligação	32
Artigo 64.º Utilização de um ou mais ramais de ligação	33
Artigo 65.º Entrada em serviço	33
SECÇÃO IV - SISTEMAS DE DRENAGEM PREDIAL DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS E PLUVIAIS	33
Artigo 66.º Caracterização da rede predial	33
Artigo 67.º Separação dos sistemas	33
Artigo 68.º Projeto da rede de drenagem predial	33
Artigo 69.º Execução, inspeção, ensaios das obras das redes de drenagem predial	33
Artigo 70.º Anomalia no sistema predial	33
Artigo 71.º Inundações	34
SECÇÃO V - FOSSAS SÉPTICAS	34
Artigo 72.º Conceção, dimensionamento e construção de fossas sépticas	34
Artigo 73.º Manutenção, recolha e transporte de águas residuais de fossas sépticas	34
SECÇÃO VI - INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO	35
Artigo 74.º Medidores de caudal	35
Artigo 75.º Localização e tipo de medidores.....	35
Artigo 76.º Manutenção e Verificação	35
Artigo 77.º Leituras.....	35
Artigo 78.º Avaliação de volumes recolhidos	36
CAPÍTULO V - CONTRATO COM O UTILIZADOR	36
Artigo 79.º Contrato de fornecimento e/ou recolha	36
Artigo 80.º Domicílio convencionado	37
Artigo 81.º Contratos especiais	38
Artigo 82.º Sub-rogação	38
Artigo 83.º Vigência dos contratos	38
Artigo 84.º Suspensão e reinício do contrato	39
Artigo 85.º Denúncia ou Rescisão de contrato	39
Artigo 86.º Caducidade de contrato	39
CAPÍTULO VI - ASSISTÊNCIA TÉCNICA	40
Artigo 87.º Visita combinada	40
Artigo 88.º Agendamento da visita combinada	40
Artigo 89.º Obrigações de registo relativas às visitas combinadas	41

Artigo 90.º Assistência técnica após comunicação da ocorrência anómala	41
Artigo 91.º Obrigações de registo no âmbito da assistência técnica após comunicação de anomalia	41
CAPÍTULO VII - ESTRUTURA TARIFÁRIA E FATURAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	42
SECÇÃO I - ESTRUTURA TARIFÁRIA DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E/OU DRENAGEM DE ÁGUAS RESIDUAIS	42
Artigo 92.º Incidência	42
Artigo 93.º Estrutura tarifária dos serviços	42
Artigo 94.º Tarifa fixa – fornecimento de água.....	43
Artigo 95.º Tarifa fixa – recolha de águas residuais	44
Artigo 96.º Tarifa variável - fornecimento de água.....	44
Artigo 97.º Tarifa variável - recolha de águas residuais	44
Artigo 98.º Tarifas devidas pelo serviço prestado através de meios móveis.....	45
Artigo 99.º Execução de ramais de ligação	45
Artigo 100.º Contador para usos de água que não geram águas residuais	45
Artigo 101.º Água para combate a incêndios.....	46
Artigo 102.º Tarifários especiais	46
Artigo 103.º Tarifa social	46
Artigo 104.º Adesão à tarifa social	46
Artigo 105.º Tarifa para famílias numerosas.....	47
Artigo 106.º Adesão à tarifa para famílias numerosas.....	47
Artigo 107.º Tarifa social para instituições particulares e pessoas coletivas de utilidade pública....	47
Artigo 108.º Adesão à tarifa social para instituições particulares e pessoas coletivas de utilidade pública	47
Artigo 109.º Isenções especiais	47
Artigo 110.º Aprovação dos tarifários.....	48
SECÇÃO II - FATURAÇÃO	48
Artigo 111.º Periodicidade e requisitos da faturação	48
Artigo 112.º Prazo, forma e local de pagamento	48
Artigo 113.º Dívidas.....	49
Artigo 114.º Pagamento fracionado	49
Artigo 115.º Prescrição e caducidade	49
Artigo 116.º Arredondamento dos valores a pagar	49
Artigo 117.º Acertos de faturação	49
CAPÍTULO VIII - COMPENSAÇÕES	50
Artigo 118.º Compensações	50
Artigo 119.º Procedimento de atribuição de compensações	50
Artigo 120.º Compensações relativas ao abastecimento de água	51
CAPÍTULO IX - PENALIDADES	52
Artigo 121.º Regime aplicável	52

Artigo 122.º Contraordenações	52
Artigo 123.º Outras sanções	53
Artigo 124.º Embargo e demolição	54
Artigo 125.º Negligência	54
Artigo 126.º Processamento das contraordenações e aplicação das coimas	54
Artigo 127.º Produto das coimas	54
CAPÍTULO X - RECLAMAÇÕES	54
Artigo 128.º Disposições gerais	54
Artigo 129.º Recurso e efeitos	55
Artigo 130.º Prazos de resposta	55
Artigo 131.º Obrigações de registo no âmbito da resposta a reclamações e outras comunicações apresentadas por escrito	55
Artigo 132.º Inspeção aos sistemas prediais no âmbito de reclamações de utilizadores	55
Artigo 133.º Resolução alternativa de conflitos	56
Artigo 134.º Julgados de Paz	56
CAPÍTULO XI - DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS	56
Artigo 135.º Integração de lacunas	56
Artigo 136.º Aplicação no tempo	56
Artigo 137.º Prazos	56
Artigo 138.º Entrada em vigor	56
Artigo 139.º Revogação	56

REGULAMENTO DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE DRENAGEM DE ÁGUAS RESIDUAIS DO MUNICÍPIO DE ALCOCHETE

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º Lei habilitante

O presente Regulamento é aprovado ao abrigo do disposto no artigo 62.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20/08, do Decreto-Regulamentar n.º 23/95, de 23/08, da Lei n.º 73/2013, de 03/09, com respeito pelas normas constantes da Lei n.º 23/96, de 26/07 e, ainda, ao abrigo do disposto no Decreto-Lei n.º 69/2023, de 21/08 e do Decreto-Lei n.º 226-A/2007, de 31/05, todos na redação em vigor.

Artigo 2.º Objeto

O presente Regulamento tem por objeto a regulamentação no Município de Alcochete dos serviços de:

1. Fornecimento e distribuição pública de água, sua interligação e utilização em sistemas públicos e prediais;
2. Saneamento de águas residuais urbanas, sua interligação e utilização em sistemas públicos e prediais.

Artigo 3.º Âmbito

O presente Regulamento aplica-se em toda a área do Município de Alcochete, às atividades de conceção, projeto, construção e exploração dos sistemas públicos e prediais de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais urbanas, assim como à prestação de outros serviços conexos e/ou auxiliares com a sua área de atividade.

Artigo 4.º Legislação aplicável

Em tudo quanto for omissa neste Regulamento, são aplicáveis subsidiariamente as disposições legais em vigor de acordo com a natureza das matérias em causa, nomeadamente:

- a) O Decreto-Lei n.º 446/85, de 25/10, que consagra o regime jurídico das cláusulas contratuais gerais;
- b) O Decreto Regulamentar n.º 23/95, de 23/08, em particular no que respeita à conceção e ao dimensionamento dos sistemas públicos e prediais de distribuição de água e de drenagem de águas residuais, bem como à apresentação dos projetos, execução e fiscalização das respetivas obras, e ainda à exploração dos sistemas públicos e prediais;
- c) A Lei n.º 23/96, de 26/07, a Lei n.º 24/96, de 31/07, o Decreto-Lei n.º 195/99, de 08/06, e o Despacho n.º 4186/2000 (2.ª série), de 22/02, no que respeita às regras de prestação de serviços públicos essenciais, destinadas à proteção dos utilizadores e dos consumidores;
- d) O Decreto-Lei n.º 152/97, de 19/06, 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;
- e) Aos processos de execução fiscal, o Código de Procedimento e de Processo Tributário, aprovado pelo Decreto-lei n.º 433/99, de 26/10, a Lei Geral Tributária, aprovada pelo

Decreto-Lei n.º 398/98 de 17/12, o Regime Geral das Taxas das Autarquias Locais, aprovado pela Lei n.º 53-E/2006, de 29/12;

- f) O Decreto-Lei n.º 555/99, de 16/12, na sua redação atual, no que respeita aos projetos e obras de redes públicas e prediais de distribuição de água e de drenagem de águas residuais domésticas, industriais e pluviais;
- g) O Decreto-Lei n.º 226-A/2007, de 31/05, que estabelece o regime da utilização dos recursos hídricos;
- h) O Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27/08, foi revogado pelo Decreto-Lei n.º 69/2023, de 21/08, contudo, o artigo 14.º-A e as alíneas m), n), o) e p) do n.º 2 do artigo 31.º mantêm-se em vigor até dia 31 de dezembro de 2027;
- i) O Decreto-Lei n.º 220/2008, de 12/11, e a Portaria n.º 1532/2008, de 29/12 na sua redação atual, 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;
- j) O Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20/08, 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, constante do Decreto-Lei n.º 433/82, de 27/10;
- k) A Lei n.º 73/2013, de 03/09, na sua redação atual, que estabelece o regime financeiro das autarquias locais e entidades intermunicipais;
- l) O Decreto-Lei n.º 114/2014, de 21/07, relativo à faturação detalhada;
- m) A Lei n.º 144/2015, de 08/09, sobre "Deveres de informação dos fornecedores de bens ou prestadores de serviços" no que respeita aos procedimentos de resolução extrajudicial de litígios e enquadramento jurídico das entidades de resolução extrajudicial de litígios de consumo em Portugal que funcionam em rede (RAL);
- n) O Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21/06, que altera o regime jurídico do livro de reclamações aprovado pelo Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15/09, relativamente ao livro de reclamações eletrónico e a prazos de resposta às reclamações;
- o) O Decreto-Lei n.º 147/2017, de 05/12, que estabelece o regime da tarifa social relativa à prestação dos serviços de águas;
- p) O Regulamento n.º 446/2018, de 23/07, designado Regulamento dos Procedimentos Regulatórios (RPR) que estabelece, entre outros, o conteúdo mínimo dos regulamentos;
- q) O Regulamento n.º 594/2018, de 04/09, designado Regulamento de Relações Comerciais dos Serviços de Águas e Resíduos (RRC), alterado pelo Regulamento n.º 781/2020, de 16/09;
- r) O Decreto-Lei n.º 59/2021, de 14/07, que estabelece o regime aplicável à disponibilização e divulgação de linhas telefónicas para contacto do consumidor;
- s) O Decreto-Lei n.º 69/2023, de 21/08, no que respeita à qualidade da água destinada ao consumo humano fornecida pelas redes de distribuição pública de água aos utilizadores;
- t) O Regulamento n.º 446/2024, de 19/04, Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final (RQS).

Artigo 5.º Entidade Titular e Entidade Gestora do Sistema

1. O Município de Alcochete é a Entidade Titular que, nos termos da lei, tem por atribuição assegurar a provisão do serviço de abastecimento de água e drenagem de águas residuais no respetivo território.
2. O Município de Alcochete é a Entidade Gestora responsável pela conceção, construção e exploração do sistema de abastecimento público de água em alta e em baixa.

3. O Município de Alcochete, enquanto Entidade Gestora, é responsável, no âmbito das suas atribuições, pela conceção, construção e exploração dos sistemas de drenagem públicos de águas residuais em baixa.
4. A SIMARSUL — Saneamento da Península de Setúbal, S.A. é a entidade responsável, no âmbito das suas atribuições, pela conceção, construção e exploração dos sistemas de drenagem públicos de águas residuais domésticas em alta.

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, quer em lugares públicos, quer em lugares privados, independentemente da sua origem e de ser ou não fornecida a partir de uma rede de distribuição, fornecida a partir de uma cisterna fixa ou móvel, em garrafas ou outros recipientes, com ou sem fins comerciais, incluindo águas de nascente;
 - ii. Toda a água utilizada numa empresa da indústria alimentar para fabrico, transformação, conservação ou comercialização de produtos, ou substâncias destinadas ao consumo humano, assim como, a utilizada na limpeza de superfícies, objetos e materiais que podem estar em contacto com os alimentos, exceto quando a utilização dessa água não afeta a salubridade do género alimentício na sua forma acabada;
- c) «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 descargas de piscinas, de lavagem de arruamentos, passeios, pátios e parques de estacionamento, normalmente recolhidas por sarjetas, sumidouros e ralos;
- d) «Águas residuais»: águas que após a utilização humana, apresentam as suas características naturais alteradas;
- 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 REAI – Regulamento do Exercício da Atividade Industrial, 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 águas resultantes da mistura destas com águas residuais industriais e/ou com águas pluviais;
- h) «Aquecimento de águas sanitárias»: Instalações centralizadas de aquecimento de águas sanitárias, resultantes de sistemas de painéis solares ou outros, ligados às redes prediais;
- i) «Assistência técnica»: serviço de apoio especializado prestado pela EG ou por quem ela designar, relacionado com as atividades que lhe são atribuídas;
- j) «Autoridade competente»: Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR);

- k) «Autoridade de Segurança e Saúde»: Autoridade designada pela Direção Geral de Saúde;
- l) «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.
- m) «Boca de incêndio»: equipamento para fornecimento de água para combate a incêndio, de instalação não saliente;
- n) «Câmara ou caixa 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 EG quando localizada na via pública ou aos utilizadores nas situações em que a câmara de ramal ainda se situa no interior da propriedade privada;
- o) «Canalização ou condutas»: tubagem, destinada a assegurar a condução das águas para o abastecimento público;
- p) «Caudal»: volume, expresso em m³, numa dada secção num determinado período;
- q) «Classe metrológica»: define os intervalos de caudal onde determinado contador deve funcionar em condições normais de utilização;
- r) «Compensação»: montante pecuniário a atribuir aos utilizadores por incumprimento dos níveis mínimos de qualidade do serviço prestado;
- s) «Coletor»: tubagem, em geral enterrada, destinada a assegurar a condução das águas residuais domésticas, industriais e/ou pluviais, de modo gravítico;
- t) «Conduto elevatória»: tubagem destinada a assegurar a condução, em pressão, da água para consumo humano ou a drenagem de águas residuais urbanas;
- u) «Contador»: instrumento concebido para medir, totalizar e indicar o volume, nas condições da medição, da água que passa através do transdutor de medição;
- v) «Contador totalizador»: contador que, para além de medir o consumo que lhe está especificamente associado, mede consumos dos contadores diferenciais instalados a jusante;
- w) «Contrato»: vínculo jurídico estabelecido entre a EG e qualquer pessoa, singular ou coletiva, pública ou privada, referente à prestação do serviço pela primeira à segunda nos termos e condições do presente Regulamento;
- x) «Consumidor»: utilizador do serviço a quem a água é fornecida;
- y) «Diâmetro Nominal»: designação numérica do diâmetro de um componente que corresponde ao número inteiro que se aproxima da dimensão real em milímetros;
- z) «Entidade Gestora», designada por EG: entidade que é responsável pela prestação, total ou parcial, do serviço de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e/ou de gestão de resíduos urbanos;
- aa) «Estrutura tarifária»: conjunto de regras de cálculo expressas em termos genéricos, aplicáveis a um conjunto de valores unitários e outros parâmetros;

- bb) «Fossa séptica»: tanque de decantação destinado a criar condições adequadas à decantação de sólidos suspensos, à deposição de lamas e ao desenvolvimento de condições anaeróbicas para a decomposição de matéria orgânica;
- cc) «Fornecimento de água»: serviço prestado pela EG aos utilizadores;
- dd) «Hidrantes»: conjunto das bocas de incêndio e dos marcos de incêndio;
- ee) «Interrupção programada»: situação planeada e comunicada, antecipadamente, aos utilizadores em que o serviço fica, temporariamente, indisponível;
- ff) «Interrupção não programada»: situação não planeada e não comunicada, antecipadamente, aos utilizadores em que o serviço fica, temporariamente, indisponível;
- gg) «Inspeção»: atividade conduzida por funcionários da EG ou por esta acreditados, que visa verificar se estão a ser cumpridas todas as obrigações decorrentes do presente Regulamento, sendo, em regra, elaborado um relatório escrito da mesma, ficando os resultados registados de forma a permitir à EG avaliar a operacionalidade das infraestruturas e informar os utilizadores de eventuais medidas corretivas a serem implementadas;
- hh) «Inundação»: ocorrência, na via pública e/ou em propriedades privadas, com origem na rede pública de saneamento, em que as águas residuais urbanas extravasam de um ramal de ligação ou de um coletor, ou nele não chegam a entrar, e afluem à superfície;
- ii) «Lamas»: mistura de água e de partículas sólidas, separadas dos diversos tipos de água por processos naturais ou artificiais;
- jj) «Local de consumo»: ponto da rede de distribuição predial de água, através do qual o imóvel é ou pode ser abastecido nos termos do contrato de abastecimento, do Regulamento e da legislação em vigor;
- kk) «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;
- ll) «Marco de incêndio»: equipamento de combate a incêndio instalado no pavimento;
- mm) «Ocorrências anómalas»: todas e quaisquer condições que afetem o normal funcionamento do serviço;
- nn) «Pressão de serviço»: pressão disponível na rede pública de água, em condições normais de funcionamento;
- oo) «Pré-tratamento das águas residuais»: processo, a cargo do utilizador, destinado à redução da carga poluente, à redução ou eliminação de certos poluentes específicos, ou à regularização de caudais, de forma a tornar essas águas residuais aptas a ser rejeitadas no sistema público de drenagem;
- pp) «Ramal de ligação de água»: troço de canalização destinado ao serviço de abastecimento de um prédio, compreendido entre os limites da propriedade do mesmo e a conduta da rede pública em que estiver inserido;
- qq) «Ramal de ligação de águas residuais»: troço do coletor 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;
- rr) «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;

- ss) «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;
- tt) «Reparação»: intervenção destinada a corrigir anomalias localizadas;
- uu) «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;
- vv) «Serviço»: exploração e gestão do sistema público municipal de abastecimento de água e drenagem de águas residuais no Município de Alcochete;
- ww) «Serviço de águas»: serviços de abastecimento público de água e/ou de saneamento de águas residuais urbanas;
- xx) «Serviços auxiliares»: serviços prestados pela EG, de carácter conexo com os serviços de abastecimento de água e de drenagem 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;
- yy) «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, em águas quentes ou frias;
- zz) «Sistema público de abastecimento de água» ou «rede pública»: sistema de condutas ou canalizações, órgãos e equipamentos, destinados à distribuição de água para consumo humano, instalado, em regra, no espaço público da EG ou em outros, cuja ocupação seja do interesse público, incluindo os ramais de ligação às redes prediais;
- aaa) «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 caixa de ramal;
- bbb) «Sistema público de drenagem de águas residuais» ou «rede pública»: sistema de canalizações, órgãos e equipamentos destinados à recolha, transporte e destino final adequado das águas residuais, em condições que permitam garantir a qualidade do meio recetor, instalado, em regra, na via pública, em terrenos da EG ou em outros, cuja ocupação seja do interesse público, incluindo os ramais de ligação às redes prediais;
- ccc) «Sistema separativo»: sistema constituído por duas redes de coletores, uma destinada às águas residuais domésticas e industriais e outra à drenagem de águas pluviais ou similares e respetivas instalações elevatórias e de tratamento e dispositivos de descarga final;
- ddd) «Tarifário»: conjunto de valores unitários e outros parâmetros e regras de cálculo que permitem determinar o valor exato a pagar pelo utilizador final à EG em contrapartida do serviço;
- eee) «Titular do contrato»: qualquer pessoa individual ou coletiva, pública ou privada, que celebra com a EG um contrato para a prestação do serviço de fornecimento de água, e/ou de drenagem de águas residuais, e/ou de recolha de resíduos urbanos, também designada na legislação aplicável por utilizador ou cliente;
- fff) «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 drenagem de águas residuais, e/ou de recolha de resíduos urbanos 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 subalínea anterior, incluindo o Estado, as autarquias locais, os fundos e serviços autónomos e as entidades dos sectores empresariais do Estado e das autarquias;
- ggg) «Utilizador especial»: utilizador final considerado prioritário quanto à prestação dos serviços de águas, tais como hospitais ou outros definidos em regulamento de serviço;
- hhh) «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 EG.

Artigo 7.º Simbologia e Unidades

1. A simbologia dos sistemas públicos e prediais a utilizar é a indicada nos anexos I, II, VIII, e XIII do Decreto Regulamentar n.º 23/95, de 23/08.
2. As unidades em que são expressas as diversas grandezas devem observar a legislação portuguesa.

Artigo 8.º Regulamentação Técnica

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

Artigo 9.º Princípios de gestão

A prestação do serviço de abastecimento público de água e/ou de drenagem de águas residuais, 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 promoção da solidariedade económica e social, do correto ordenamento do território e do desenvolvimento regional;
- g) Princípio da sustentabilidade económica e financeira dos serviços;
- h) Princípio do utilizador pagador;
- i) Princípio da prestação da informação e da proteção da privacidade dos dados pessoais.

Artigo 10.º Disponibilização do Regulamento

O Regulamento está disponível no sítio da Internet da EG e nos serviços de atendimento, para consulta gratuita. Mediante solicitação, pode ser facultado um exemplar, gratuitamente por via eletrónica, ou um exemplar impresso mediante pagamento de quantia definida em tabela de taxas em vigor.

CAPÍTULO II - DIREITOS E DEVERES

Artigo 11.º Deveres da EG

Compete à EG, designadamente:

- a) Fornecer água com a qualidade necessária ao consumo humano, nos termos fixados na legislação em vigor;
- b) Recolher e transportar a destino adequado as águas residuais urbanas, assim como, garantir o despejo das fossas sépticas existentes na sua área de intervenção;
- c) Garantir a qualidade, a regularidade e a continuidade do serviço, salvo nos casos excecionais expressamente previstos neste Regulamento e na legislação em vigor;
- d) Assumir a responsabilidade da conceção, construção e exploração do sistema público de distribuição de água e/ou de drenagem de águas residuais, bem como mantê-los em bom estado de funcionamento e conservação;
- e) Definir para a recolha de águas residuais urbanas os parâmetros mínimos de poluição suportáveis pelo sistema público de drenagem e fiscalizar o seu cumprimento;
- f) Promover a elaboração de planos, estudos e projetos que sejam necessários à boa gestão dos sistemas;
- g) Manter atualizado o cadastro das infraestruturas e instalações afetas ao sistema público de abastecimento de água e ao sistema público de drenagem de águas residuais, bem como elaborar e cumprir um plano anual de manutenção preventiva para as respetivas redes públicas;
- h) Submeter os componentes do sistema público, antes de entrarem em serviço, a ensaios que assegurem o seu bom funcionamento;
- i) Tomar as medidas adequadas para evitar danos nos sistemas prediais, resultantes de pressão de serviço excessiva, variação brusca de pressão ou de incrustações nas redes;
- j) Promover a instalação, a substituição ou a renovação dos ramais de ligação;
- k) Fornecer, instalar e manter os contadores e as válvulas a montante e a jusante;
- l) Promover a atualização tecnológica dos sistemas, nomeadamente quando daí resulte um aumento da eficiência técnica e da qualidade ambiental;
- m) Proceder em tempo útil à emissão e ao envio das faturas correspondentes aos serviços prestados e à respetiva cobrança;
- n) Disponibilizar meios de pagamento que permitam aos utilizadores cumprir as suas obrigações com o menor incómodo possível;
- o) Disponibilizar no sítio da internet, modelo de contrato, regulamento de serviços e tarifário atualizado;
- p) Dispor de serviços de atendimento aos utilizadores, direcionados para a resolução dos seus problemas relacionados com o serviço de abastecimento público de água e de drenagem de águas residuais;
- q) Enviar de acordo com o estabelecido neste Regulamento os avisos prévios, nomeadamente para acesso à rede predial, verificação ou substituição de contadores, controlo de leitura e suspensão de serviço;
- r) Informar os utilizadores sobre as interrupções de serviço, qualidade da água fornecida, tarifários aplicáveis e outras cuja obrigação resulte de previsão legal ou regulamentar;

- 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, bem como, informação sobre as entidades de Resolução Alternativa de Litígios;
- u) Cumprir e fazer cumprir o presente Regulamento, e demais disposições legais e regulamentares.

Artigo 12.º Deveres dos utilizadores

Compete aos utilizadores, designadamente:

- a) Cumprir o presente Regulamento;
- b) Não fazer uso indevido ou danificar qualquer componente dos sistemas públicos de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais;
- c) Não fazer uso indevido ou danificar as redes prediais e assegurar a sua conservação e manutenção;
- d) Abster-se de atos que possam prejudicar a regularidade da prestação dos serviços, provocar a contaminação das águas ou outras situações de insalubridade;
- e) Manter em bom estado de funcionamento os aparelhos sanitários e os dispositivos de utilização, realizando as obras de execução nos sistemas prediais necessárias a fim de assegurar o seu bom funcionamento;
- f) Avisar a EG de eventuais anomalias nos sistemas de distribuição predial de água e nos contadores, assim como, nos sistemas de drenagem predial de águas residuais;
- g) Não alterar o ramal de ligação;
- h) Não proceder a alterações nas redes prediais sem prévia autorização da EG quando tal seja exigível nos termos da legislação em vigor e do presente Regulamento, ou se preveja que cause impacto nas condições de fornecimento;
- i) Não proceder à execução de ligações ao sistema público sem autorização da EG;
- j) Permitir o acesso ao sistema predial por pessoal credenciado da EG, tendo em vista a realização de trabalhos no contador e torneira de segurança e/ou ações de verificação e fiscalização;
- k) Pagar atempadamente as importâncias devidas, nos termos da legislação em vigor, do presente Regulamento e dos contratos estabelecidos com a EG;
- l) Permitir o acesso para verificação, recolha de leitura, substituição ou levantamento do aparelho de medição;
- m) Comunicar quaisquer alterações ao contrato, incluindo denúncia do mesmo em caso de mudança de titularidade, sendo expressamente proibida a manutenção de um contrato de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais em nome de utilizador sem legitimidade de ocupação do imóvel;
- n) Os utilizadores dos sistemas públicos de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais são responsáveis por todo o gasto de água em fugas ou perdas nas canalizações de distribuição predial ou dispositivos de utilização;
- o) A não comercialização ou revenda de água canalizada (proveniente da rede pública) por entidades não autorizadas;
- p) Quando a infraestrutura de drenagem de águas residuais não se encontra disponível, celebrar contrato para limpeza de fossa séptica.

Artigo 13.º Direitos dos utilizadores

1. Sem prejuízo dos demais direitos previstos na Lei e no Regulamento, os utilizadores têm:
 - a) O direito à prestação regular e contínua dos serviços de águas e/ou drenagem de águas residuais, sempre que o mesmo esteja disponível e salvo nas situações excepcionadas;
 - b) O direito à qualidade da água distribuída e ao seu sistemático controlo, nos termos do Artigo 27.º;
 - c) O direito de utilização livre e gratuita da água potável distribuída em locais públicos pela EG, através de dispositivos de fornecimento de água destinada a consumo humano, desde que em locais autorizados, onde o utilizador tem o dever de manter em bom estado de funcionamento e não fazer o uso indevido, nomeadamente enchimento de cisternas e/ou reservatórios móveis que coloquem em causa o fornecimento de água na referida zona de abastecimento;
 - d) O direito de reclamação e de recurso contra atos e omissões dos Serviços Municipais ou dos seus trabalhadores;
2. Para efeitos do disposto na alínea a) do número anterior, o serviço de abastecimento público de água e de drenagem de águas residuais, através de redes fixas, considera-se disponível desde que o sistema infraestrutural da EG esteja localizado a uma distância igual ou inferior a 20 metros do limite da propriedade.

Artigo 14.º Direito à informação

1. Os utilizadores têm o direito a ser informados de forma clara e conveniente pela EG das condições em que o serviço é prestado, em especial no que respeita à qualidade da água fornecida e aos tarifários aplicáveis.
2. A EG publicita trimestralmente, no sítio da internet, no prazo de 60 dias úteis após o termo do trimestre a que dizem respeito, os resultados analíticos obtidos pela implementação do programa de controlo da qualidade da água, sem prejuízo da divulgação adicional por outros formatos.
3. A EG dispõe de um sítio na Internet no qual é disponibilizada a informação essencial sobre a sua atividade, designadamente:
 - a) Identificação da EG, suas atribuições e âmbito de atuação;
 - b) Relatório e contas ou documento equivalente de prestação de contas;
 - c) Regulamentos de serviço;
 - d) Tarifários;
 - e) Condições contratuais relativas à prestação dos serviços aos utilizadores;
 - f) Resultados da qualidade da água, bem como outros indicadores de qualidade do serviço prestado aos utilizadores;
 - g) Indicadores de qualidade do serviço prestado aos utilizadores;
 - h) Informação sobre interrupções do serviço;
 - i) Contactos e horários de atendimento.

Artigo 15.º Meios de Atendimento

1. A EG dispõe de um local para atendimento presencial, de um serviço de atendimento telefónico e via internet, através dos quais os utilizadores a podem contactar diretamente.
2. O atendimento ao público é efetuado nos dias úteis de acordo com o horário publicitado no sítio da Internet, nos serviços da EG e na fatura.

3. A EG dispõe ainda de um serviço de assistência permanente, para comunicação de anomalias na rede de abastecimento pública de água e/ou de drenagem de águas residuais públicas sendo que, os contactos estão disponíveis no sítio da internet e na fatura.

Artigo 16.º Meios de Comunicação

1. Em caso de comunicação telefónica por parte do utilizador, a EG poderá responder pela mesma via, ou por meios escritos, ofício ou e-mail.
2. Nos casos em que o utilizador usufrua do serviço de faturação digital/eletrónica, e desde que previamente informado e autorizado pelo utilizador, todas as comunicações previstas neste Regulamento, são realizadas em formato eletrónico.
3. Sempre que o utilizador formalize o seu expresso consentimento, mesmo que não usufrua de serviço de faturação eletrónica, o previsto no número anterior é igualmente aplicado a todas as comunicações.
4. O utilizador considera-se notificado em formato eletrónico, após o envio.
5. Em caso de comunicações via eletrónica por parte do cliente, a EG responde, preferencialmente, pela mesma via.

CAPÍTULO III - SISTEMAS DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA

SECÇÃO I - CONDIÇÕES DE FORNECIMENTO DE ÁGUA

Artigo 17.º Obrigatoriedade de ligação à rede geral de distribuição

1. Sempre que o serviço público de abastecimento de água se considere disponível, nos termos do n.º 2 do Artigo 13.º, os proprietários dos prédios existentes ou a construir são obrigados a:
 - a) Instalar, por sua conta, a rede de distribuição predial;
 - b) Solicitar a ligação à rede de distribuição pública de água.
2. A obrigatoriedade de ligação à rede pública abrange todas as edificações, qualquer que seja a sua utilização, sem prejuízo do disposto no Artigo 18.º.
3. Os usufrutuários, comodatários e arrendatários, ou outros utilizadores possuidores de título considerado suficiente pela EG para o efeito, 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 EG nos termos da lei, sendo-lhes fixado, para o efeito, um prazo nunca inferior a 30 dias.
5. Após a entrada em funcionamento da ligação da rede predial à rede pública, os proprietários dos prédios que disponham de captações particulares de água para consumo humano devem deixar de as utilizar para esse fim no prazo máximo de 30 dias, sem prejuízo de prazo diferente fixado em legislação ou licença específica.
6. A EG comunica à autoridade ambiental competente as áreas servidas pela respetiva rede pública na sequência da sua entrada em funcionamento.

Artigo 18.º Dispensa de ligação

1. Estão isentos da obrigatoriedade de ligação ao sistema de abastecimento público de água:
 - a) Os edifícios que disponham de sistemas próprios de abastecimento de água devidamente licenciados, nos termos da legislação aplicável, designadamente unidades industriais;
 - b) Os edifícios cuja ligação se revele demasiado onerosa do ponto de vista técnico ou económico para o utilizador e que disponham de soluções individuais que assegurem adequadas condições de salvaguarda da saúde pública e proteção ambiental;
 - c) Os edifícios ou fogos cujo mau estado de conservação ou ruína os torne inabitáveis e estejam de facto permanente e totalmente desabitados;
 - d) Os edifícios em vias de expropriação ou demolição.
2. A isenção é requerida pelo interessado, podendo a EG solicitar documentos comprovativos da situação dos prédios a isentar.

Artigo 19.º Prioridades de fornecimento

A EG, face às disponibilidades de cada momento, procede ao fornecimento de água atendendo preferencialmente às exigências destinadas ao consumo humano dos utilizadores especiais, nomeadamente unidades de saúde, escolas e quartel de bombeiros.

Artigo 20.º Exclusão da responsabilidade

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

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

Artigo 21.º Interrupção ou restrição no abastecimento de água por razões de exploração

1. A EG pode interromper o abastecimento de água nos seguintes casos:
 - a) Deterioração na qualidade da água distribuída ou previsão da sua ocorrência iminente;
 - b) Trabalhos de reparação, reabilitação ou substituição de ramais de ligação, quando não seja possível recorrer a ligações temporárias;
 - c) Trabalhos de reparação, reabilitação ou substituição do sistema público ou dos sistemas prediais, sempre que exijam essa suspensão;
 - d) Casos fortuitos ou de força maior;
 - e) Determinação por parte da autoridade de saúde e/ou da autoridade competente.
2. A interrupção do serviço pela EG, em que se demonstre após conhecimento da situação, não haver motivo válido imputável ao utilizador, cujo restabelecimento não se realize no prazo máximo de 4 horas, após aquela demonstração, confere ao utilizador o direito a compensação nos termos previstos no Capítulo VIII.

Artigo 22.º Interrupção do serviço

1. A EG comunica aos utilizadores, com a antecedência mínima de 48 horas, qualquer interrupção programada no abastecimento de água, através do respetivo sítio da internet e complementarmente um dos seguintes meios: comunicação individual, afixação de avisos/editais, ou por outros que visem a difusão atempada da informação.
2. Quando ocorrer qualquer interrupção não programada no abastecimento de água aos utilizadores, a EG informa no respetivo sítio da internet e através dos meios de

comunicação social, a duração estimada da interrupção e, no caso de afetar utilizadores especiais, quais as medidas específicas adotadas no sentido de mitigar o impacto dessa interrupção.

3. A interrupção não programada deve ser restabelecida no prazo máximo de 4 horas, exceto quando se verificar que o grau de complexidade técnica da resolução da mesma impede o cumprimento deste prazo, devendo para tal a EG informar os utilizadores nos termos do n.º 4 deste artigo.
4. No aviso referido nos n.ºs 1 e 2 deve constar a data e o horário em que decorrerá a interrupção, bem como, a indicação das zonas afetadas.
5. Tratando-se de utilizadores especiais a EG deve adotar medidas específicas imediatas no sentido de mitigar o impacto dessa intervenção.
6. Nas situações em que a interrupção se mantenha por mais de 24 horas, a EG deve providenciar uma alternativa de água para consumo humano.
7. Em qualquer caso, a EG está obrigada a mobilizar todos os meios adequados à reposição do serviço, no menor período possível e a tomar as medidas que estiverem ao seu alcance para minimizar os inconvenientes e os incómodos causados aos utilizadores dos serviços.
8. O incumprimento do prazo estabelecido no n.º 1, bem como o incumprimento do dever de informação previsto no n.º 2, assim como o incumprimento dos requisitos estabelecidos nos n.ºs 4 e 6 do presente artigo, confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo VIII.
9. O incumprimento do prazo referido no n.º 3 confere ao utilizador o direito a compensação, salvo nos casos de comprovada complexidade técnica da resolução e desde que cumprida a correspondente obrigação de informação, nos termos previstos no Capítulo VIII.

Artigo 23.º Situações de emergência

1. Consideram-se situações de emergência aquelas que ocorram no sistema público e sejam suscetíveis de provocar danos ou colocar em causa a salubridade pública, a segurança e a integridade de pessoas e bens, tais como, avaria ou inundações.
2. Nestas situações, a deslocação ao local por parte da EG deve ocorrer no prazo máximo de 4h após a comunicação das mesmas, através dos canais disponibilizados para esse efeito.

Artigo 24.º Interrupção do abastecimento de água por facto imputável ao utilizador

1. A EG pode interromper o abastecimento de água, por motivos imputáveis ao utilizador, nas seguintes situações:
 - a) Quando o utilizador não seja o titular do contrato de fornecimento de água e não apresente evidências de estar autorizado pelo mesmo a utilizar o serviço;
 - b) Quando não seja possível o acesso ao sistema predial para inspeção ou, tendo sido realizada inspeção e determinada a necessidade de realização de reparações em relatório de vistoria, aquelas não sejam efetuadas dentro do prazo fixado, em ambos os casos desde que haja perigo de contaminação, poluição ou suspeita de fraude que justifiquem a suspensão;
 - c) Quando for recusada a entrada no local de consumo para leitura, verificação, substituição ou levantamento do contador;
 - d) Quando o contador for encontrado viciado ou for empregue qualquer meio fraudulento para consumir água;
 - e) Quando o sistema de distribuição predial tiver sido modificado e altere as condições de fornecimento;
 - f) Quando forem detetadas ligações clandestinas ao sistema público;
 - g) Mora do utilizador no pagamento do serviço prestado;
 - h) Em outros casos previstos na lei.

2. A interrupção do abastecimento, com fundamento em causas imputáveis ao utilizador, não priva a EG de recorrer às entidades judiciais ou administrativas para garantir o exercício dos seus direitos ou para assegurar o recebimento das importâncias devidas e, ainda, de impor as coimas que ao caso couberem.
3. A interrupção do abastecimento de água com base nas alíneas *a)*, *b)*, *c)*, *e)* e *g)* do n.º 1 do presente artigo só pode ocorrer após a notificação ao utilizador, por correio registado ou meio equivalente, com a antecedência mínima de 20 dias relativamente à data que a mesma venha a ter lugar.
4. Nas comunicações previstas para a alínea *g)*, sempre que estas ocorram via correio registado ou meio equivalente, o respetivo custo é imputado ao utilizador em mora.
5. Nos casos previstos nas alíneas *d)* e *f)* do n.º 1, a interrupção pode ser feita imediatamente, devendo, no entanto, ser depositado no local do consumo documento justificativo da razão daquela interrupção de fornecimento.
6. Sem prejuízo do disposto no número anterior, não podem ser realizadas interrupções do serviço em datas que não permitam, por motivo imputável à EG, que o utilizador regularize a situação no dia imediatamente seguinte, quando o restabelecimento dependa dessa regularização.
7. O incumprimento pela EG do previsto no n.º 3, confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos do Capítulo VIII.

Artigo 25.º Restabelecimento do fornecimento

1. O restabelecimento do fornecimento de água e do saneamento por motivo imputável ao utilizador depende da correção da situação que lhe deu origem.
2. No caso de suspensão do serviço por mora no pagamento, o restabelecimento depende da prévia liquidação de todos os montantes em dívida, ou da subscrição de um acordo de pagamento.
3. O restabelecimento do fornecimento é efetuado no prazo máximo de 24 horas após a regularização da situação que originou a interrupção. Este serviço tem associado o pagamento da tarifa de religação, a qual será cobrada na fatura seguinte.
4. Sempre que seja necessária a realização de trabalhos técnicos por parte da EG, que impossibilitem o restabelecimento do serviço no prazo de 24 horas, o utilizador deve ser informado, dentro desse mesmo prazo, das especificidades do trabalho a realizar e da respetiva duração.
5. O incumprimento, pela EG dos prazos referidos nos n.ºs 3 e 4, confere ao utilizador o direito a compensação nos termos previstos no Capítulo VIII.

SECÇÃO II - QUALIDADE DA ÁGUA

Artigo 26.º Pressão de serviço

1. Cabe à EG assegurar a manutenção da pressão de serviço nas condições normais de funcionamento, nos termos definidos na legislação em vigor;
2. Sempre que o utilizador considerar que a pressão de serviço não está dentro das condições normais de fornecimento, pode solicitar um pedido de verificação à EG, o qual deve ser executado em 5 dias úteis contando da data da solicitação.
3. Quando, em sequência da verificação, se constatar que os valores da pressão de serviço na rede pública não estão a ser cumpridos, a EG deve repor a pressão para o referencial previsto, no prazo máximo de 20 dias úteis, contando da data da verificação.
4. Nos casos em que seja necessária a obtenção de autorização ou parecer de entidades terceiras para a reposição na pressão de serviço na rede pública para os valores

regulamentares, o prazo previsto no número anterior suspende-se a partir da data em que é requerida a autorização ou parecer até que os mesmos sejam obtidos.

5. Quando na sequência daquela verificação, se constate que os valores da pressão de serviço na rede pública estão a ser cumpridos, não é devida qualquer compensação pela EG ao utilizador, sendo o encargo associado ao serviço de verificação realizados pela EG, suportado pelo utilizador nos termos do tarifário em vigor.
6. O incumprimento do valor de pressão estipulado no nº 1 ou a inobservância dos prazos estipulados nos n.ºs 2 e 3 conferem ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo VIII.

Artigo 27.º Qualidade da água

1. Cabe à EG 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 da verificação da qualidade da água obtidos na implementação do programa de controlo da qualidade da água aprovado pela autoridade competente, nos termos fixados na legislação em vigor;
 - d) A disponibilização da informação relativa a cada zona de abastecimento, quando solicitada, de acordo com o artigo 32.º do Decreto-Lei n.º 69/2023, de 21/08, ou de acordo com a redação em vigor;
 - e) A implementação de eventuais medidas determinadas pela autoridade de saúde e/ou da autoridade competente, incluindo eventuais ações de comunicação ao consumidor, nos termos fixados na legislação em vigor;
 - f) Que o tipo de materiais especificados nos projetos das redes de distribuição pública, para as tubagens e os acessórios em contacto com a água, tendo em conta a legislação em vigor, não provocam alterações que impliquem a redução do nível de proteção da saúde humana.
2. Caso a autoridade de saúde, na sequência da persistência de incumprimento de valores paramétricos fixados na legislação em vigor, determine a adoção de medidas excecionais como a restrição ou a interrupção do abastecimento e estas medidas se mantenhem por mais de 24 horas, a EG deve providenciar uma alternativa de água para consumo humano.
3. O incumprimento pela EG do estabelecido no número anterior confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo VIII.
4. O utilizador do serviço de fornecimento de água está obrigado a garantir:
 - a) A instalação na rede predial dos materiais especificados no projeto, nos termos regulamentares em vigor;
 - b) As condições de bom funcionamento, de manutenção e de higienização dos dispositivos de utilização na rede predial, nomeadamente, tubagens, torneiras e reservatórios, devendo estes últimos ser sujeitos a pelo menos uma ação de limpeza e desinfeção anual;
 - c) A independência da rede predial alimentada pela rede pública de qualquer outro dispositivo alimentado por uma origem de água de captações particulares ou outra rede de água de qualidade inferior instalada no edifício, devendo eventuais sistemas de suprimento de reservatórios de água não potável ser concebidos e executados por forma a prevenir a contaminação da rede predial alimentada pela rede pública;

- d) O acesso da EG 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 28.º Objetivos e medidas gerais

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

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

Artigo 29.º Rede de distribuição pública de água

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

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

Artigo 30.º Rede de distribuição predial de água

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

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

Artigo 31.º Usos em instalações residenciais e coletivas

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

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

SECÇÃO IV - SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO PÚBLICA DE ÁGUA

Artigo 32.º Instalação e conservação

1. Compete à EG a instalação, a conservação, a reabilitação e a reparação da rede de distribuição pública de água, assim como, a sua substituição e renovação.
2. No âmbito de operações urbanísticas de obras de urbanização e de loteamentos com obras de urbanização, a instalação da rede pública deverá ficar a cargo do seu promotor, de acordo com as condições fixadas no respetivo licenciamento.
3. Quando as reparações e/ou substituições da rede pública resultem de danos causados por terceiros à EG, os respetivos encargos são da responsabilidade dos mesmos.

4. A execução de ligações aos sistemas públicos ou a alteração das existentes compete à EG, não podendo ser executada por terceiros sem prévia autorização desta.

SECÇÃO V - RAMAIS DE LIGAÇÃO

Artigo 33.º Instalação, conservação, renovação e substituição de ramais de ligação

1. A instalação dos ramais de ligação é da responsabilidade da EG, a quem incumbe, de igual modo, a respetiva conservação, renovação e substituição, sem prejuízo do disposto nos números seguintes.
2. Caso não haja ligação à rede pública e o ramal a executar tenha uma extensão não superior a 20 metros, a EG estabelece a ligação e dá início à prestação do serviço no prazo máximo de 45 dias úteis após a receção do pedido do proprietário, ou utilizador mediante autorização, instruído com toda a documentação necessária.
3. Quando exista ligação à rede pública, mas haja necessidade de intervir no ramal para permitir o início da prestação do serviço, aplica-se o mesmo prazo do número anterior.
4. Caso não haja ligação à rede pública e o ramal a executar tenha uma extensão superior a 20 metros, a EG deve apresentar ao proprietário, ou utilizador mediante autorização, o orçamento para a execução do mesmo, quando for técnica e economicamente viável, no prazo máximo de 15 dias úteis após a receção do pedido de ligação, instruído com toda a documentação necessária.
5. No caso previsto no número anterior, a execução do ramal de ligação deve ser realizada nos 60 dias úteis posteriores à aceitação do orçamento e ao seu pagamento por parte do proprietário ou utilizador mediante autorização, ou celebração de acordo quanto ao plano de pagamento, dentro do prazo de validade estabelecido no mesmo.
6. A instalação de ramais de ligação com distância superior a 20 metros pode ser executada pelos proprietários dos prédios a servir, mediante autorização da EG, nos termos por ela definidos e sob sua fiscalização.
7. No âmbito de loteamentos, a instalação dos ramais de ligação aos lotes, integram as infraestruturas da rede de distribuição pública de água, e a sua instalação deve ficar a cargo do promotor, que os deve executar nos termos e nas condições fixadas no licenciamento.
8. Só há lugar à aplicação de tarifas pela construção ou alteração de ramais nos casos previstos no Artigo 99.º
9. Quando as reparações nos ramais de ligação resultem de danos causados por terceiros, os respetivos encargos são suportados por estes.
10. O pedido de execução/verificação de ramal de ligação é apresentado pelo proprietário ou utilizador mediante autorização, em formulário próprio disponibilizado pela EG.
11. Nos casos em que seja necessária a obtenção de autorização ou parecer de entidades terceiras para a execução do ramal ou intervenção no mesmo, o prazo previsto nos n.ºs 2, 3 e 5, suspende-se a partir da data em que a referida autorização ou parecer tenham sido requeridos e até que os mesmos sejam obtidos, salvo quando se verifica que a não emissão de autorização resulta de facto imputável à EG.
12. O incumprimento dos prazos estipulados nos n.ºs 2 a 5 confere ao proprietário ou utilizador mediante autorização, o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo VIII.

Artigo 34.º Utilização de um ou mais ramais de ligação

Cada prédio é por norma abastecido por um único ramal de ligação, podendo, em casos especiais, aprovado pela EG, o abastecimento ser feito por mais do que um.

Artigo 35.º Válvula de corte para suspensão do abastecimento

1. Cada ramal de ligação, 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 EG e/ou da Proteção Civil.

Artigo 36.º Entrada em serviço

Nenhum ramal pode entrar em serviço, sem que o mesmo tenha sido verificado e ensaiado, nos termos da legislação em vigor.

SECÇÃO VI - SISTEMAS DE DISTRIBUIÇÃO PREDIAL

Artigo 37.º Caracterização da rede predial

1. As redes de distribuição predial têm início na válvula de ramal e prolongam-se até aos dispositivos de utilização.
2. A instalação dos sistemas prediais e a respetiva conservação em boas condições de funcionamento e salubridade é da responsabilidade do proprietário.
3. Excetuam-se do número anterior o contador de água e as válvulas a montante e a jusante, cuja responsabilidade de colocação e manutenção é da EG.
4. A instalação de reservatórios prediais é autorizada pela EG quando o sistema público não ofereça garantias necessárias ao bom funcionamento do sistema predial em termos de caudal e pressão.
5. A EG define os aspetos construtivos, de dimensionamento e de localização dos reservatórios prediais, de forma a assegurar adequadas condições de salubridade.

Artigo 38.º Separação dos sistemas

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

Artigo 39.º Projeto da rede de distribuição predial

1. É da responsabilidade do autor do projeto das redes de distribuição predial a recolha de elementos de base para a elaboração dos projetos, devendo a EG fornecer toda a informação relevante, designadamente, a existência ou não de redes públicas, a pressão na rede pública de água e a localização da válvula de corte, regra geral, junto ao limite da propriedade, nos termos da legislação em vigor.
2. Em sede de controlo sucessivo, nos termos do Decreto-Lei 555/99 de 16/12, na sua redação atual, a EG verificará o cumprimento das normas legais e regulamentares ao projeto e à execução de obras.

Artigo 40.º Execução, inspeção, ensaios das obras das redes de distribuição predial

1. A execução das redes de distribuição predial é da responsabilidade dos proprietários, em harmonia com os projetos referidos no artigo anterior.
2. Sempre que julgue conveniente, a EG 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 48.º e sobre a ligação do sistema predial ao sistema público.

3. Sempre que haja indícios de que, a rede de distribuição predial não cumpre com a regulamentação em vigor ou que tenha sido construída em desacordo com o respetivo projeto, a EG pode ordenar que a mesma seja submetida a vistoria, a qual pode incidir sobre o seu estado de conservação e comportamento hidráulico.

Artigo 41.º Rotura nos sistemas prediais

1. Logo que seja detetada uma rotura ou fuga de água em qualquer ponto da rede predial ou nos dispositivos de utilização, deve ser promovida a reparação pelos responsáveis pela sua conservação.
2. Os utilizadores são responsáveis por todo o gasto de água nas redes de distribuição predial e seus dispositivos de utilização.
3. No caso de comprovada rotura, o volume de água perdida e não recolhida pela rede de saneamento, pode não ser considerado para efeitos de faturação do serviço de saneamento ou de gestão de resíduos urbanos, quando indexados ao consumo de água.

SECÇÃO VII - SERVIÇO DE COMBATE A INCÊNDIOS

Artigo 42.º Hidrantes

1. Na rede de distribuição pública de água, são previstos hidrantes de modo a garantir uma cobertura efetiva, de acordo com as necessidades, do serviço de combate a incêndios.
2. A responsabilidade pela manutenção dos ramais de ligação dos hidrantes, bem como dos marcos e das bocas de incêndio, ainda que instalados nas fachadas dos edifícios, é da EG.
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 43.º Manobras de válvulas de corte e outros dispositivos

As válvulas de corte e dispositivos de tomada de água para serviço de combate a incêndios só podem ser manobradas por pessoal da EG, dos Bombeiros ou da Proteção Civil.

Artigo 44.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.
2. O fornecimento de água para essas instalações, a partir de um ramal de ligação de água, exclusivo ou não, para o efeito, deve contemplar a instalação de contador e válvulas de corte a montante e jusante do mesmo.
3. Quando um contador servir em simultâneo, a rede de distribuição predial e a rede de combate a incêndio, deve ser instalada uma derivação a jusante do contador.
4. Os utilizadores responsáveis pelas redes prediais de alimentação de hidrantes devem facultar o acesso da EG a estas redes, nomeadamente, para efeitos fiscalização e inspeção do seu estado de conservação.

Artigo 45.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 EG ser disso informada pelos utilizadores nas 48 horas seguintes ao sinistro.

2. Caso não seja dado cumprimento ao estabelecido no número anterior, a faturação da água consumida é associada ao contrato estabelecido.

SECÇÃO VIII - INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO

Artigo 46.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 47.º.
2. Os contadores são propriedade da EG, que é responsável pela respetiva instalação, manutenção e substituição.
3. Os custos com a instalação, a manutenção e a substituição dos contadores não são objeto de faturação autónoma aos utilizadores.

Artigo 47.º Tipo de contadores

1. Os contadores a empregar na medição da água fornecida a cada prédio ou fração obedecem às respetivas especificações regulamentares.
2. O diâmetro nominal e/ou a classe metrológica dos contadores são fixados pela EG, tendo em conta:
 - a) O caudal de cálculo previsto na rede de distribuição predial;
 - b) A pressão de serviço máxima admissível;
 - c) A perda de carga.
3. Sem prejuízo do disposto nos n.ºs 1 e 2 do presente artigo, para utilizadores não-domésticos, podem ser fixados pela EG diâmetros nominais de contadores tendo por base o perfil de consumo do utilizador.
4. Em prédios em propriedade horizontal são instalados instrumentos de medição em número e com o diâmetro estritamente necessários aos consumos nas zonas comuns ou, em alternativa e por opção da EG, nomeadamente quando existir reservatório predial e/ou sistemas de aquecimento de águas quentes sanitárias, devem ser instalados contadores totalizadores, sendo nesse caso aplicável o disposto no n.º 4 do Artigo 96.º.
5. Os contadores podem ter associados equipamentos e/ou sistemas tecnológicos que permitam à EG a medição dos níveis de utilização por telecontagem.
6. Nenhum contador pode ser instalado e mantido em serviço sem a verificação metrológica prevista na legislação em vigor.

Artigo 48.º Localização e instalação das caixas dos contadores

1. As caixas dos contadores obedecem às dimensões e especificações definidas pela EG, são obrigatoriamente instaladas em locais de fácil acesso a pessoal creditado, de modo a permitir um trabalho regular de substituição, reparação e leitura.
2. A localização dos instrumentos de medição, obedece, em geral, às seguintes regras:
 - a) Moradias – exterior do edifício em local confinante com a via pública;
 - b) Edifícios multifamiliares – colocados em bateria, no espaço comum de acesso ao edifício pela via pública;
 - c) Estabelecimentos comerciais de serviços ou industriais – na parede exterior do estabelecimento, em local confinante com a via pública.
3. Os instrumentos de medição deverão ser instalados em caixa de proteção apropriada, com visor, para permitir a leitura a partir do exterior.

4. Nos casos não previstos no presente Regulamento, a localização dos instrumentos de medição é determinada pela EG.

Artigo 49.º Verificação metrológica e substituição

1. A EG procede à verificação periódica dos contadores nos termos da legislação em vigor.
2. A EG procede, sempre que o julgar conveniente, à verificação extraordinária do contador.
3. O utilizador pode solicitar a verificação extraordinária do contador, mediante o pagamento de uma tarifa constante do tarifário em vigor, a qual deve ser devolvida caso se venha a comprovar que existe funcionamento irregular do contador, desde que não seja imputável ao utilizador, tendo direito a receber cópia do respetivo boletim de ensaio.
4. Para efeitos do disposto no número anterior, a EG procede ao levantamento do contador, substituindo-o por outro, no prazo máximo de 5 dias úteis a contar da solicitação do utilizador.
5. Após receção do relatório de verificação extraordinária do contador, a EG remete o mesmo ao utilizador, no prazo máximo de 5 dias úteis.
6. No caso de ser necessária a substituição de instrumentos de medição por motivos de anomalia, exploração e controlo metrológico, a EG avisa o utilizador, com uma antecedência mínima de 10 dias, da data e do período previsível para a deslocação, que não ultrapasse as 2 horas, assim como, da eventual suspensão do fornecimento no caso de não ser possível a substituição na data indicada ou de o utilizador não indicar uma data alternativa para o efeito, a ser acordada com a EG.
7. O aviso prévio referido no número anterior é dispensado quando seja possível o acesso ao instrumento de medição e o utilizador se encontre no local de consumo.
8. Na data da substituição é entregue ao utilizador um documento onde constem as leituras dos valores registados pelo instrumento de medição substituído e pelo que, a partir desse momento, passa a registar o consumo de água ou a produção de águas residuais.
9. A EG é responsável pelos custos incorridos com a substituição ou reparação dos contadores por anomalia não imputável ao utilizador.
10. Os custos da reparação e substituição dos contadores com causa em danos imputáveis aos utilizadores, são por estes suportados e são objeto de faturação autónoma.
11. O incumprimento do estabelecido nos n.ºs 3, 4, 5, 6 e 8 dá direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo VIII.

Artigo 50.º Responsabilidade pelo contador

1. O contador fica à guarda e fiscalização imediata do utilizador, o qual deve comunicar à EG todas as anomalias que verificar, nomeadamente, não fornecimento de água, fornecimento sem contagem, contagem deficiente, rotura e deficiências na selagem, entre outros.
2. Com exceção dos danos resultantes da normal utilização, o utilizador responde por todos os danos, deterioração ou desaparecimento do contador, salvo se provocados por causa que não lhe seja imputável e desde que dê conhecimento imediato à EG e apresentar documento comprovativo da queixa-crime numa autoridade policial.
3. Para além da responsabilidade criminal que daí resultar, o utilizador responde ainda pelos prejuízos causados em consequência do emprego de qualquer meio capaz de interferir com o funcionamento ou marcação do contador, salvo se provar que aqueles prejuízos não lhe são imputáveis.

Artigo 51.º Leituras

1. As leituras dos contadores são efetuadas com uma frequência mínima de duas vezes por ano e com um distanciamento máximo entre duas leituras consecutivas de 8 meses.
2. O utilizador pode de acordo com o período de recolha favorável, facultar a leitura, sempre que não seja possível a recolha por parte da EG. Sendo que, em caso de simultaneidade é considerada a leitura recolhida pela EG.
3. A EG disponibiliza aos utilizadores meios alternativos para a comunicação de leituras, nomeadamente, e-mail, serviços online e telefone, as quais são consideradas para efeitos de faturação sempre que realizadas nas datas para o efeito.
4. O utilizador deve facultar o acesso da EG ao contador, com a periodicidade a que se refere o n.º 1, quando este se encontre localizado no interior da instalação servida.
5. Sempre que, por indisponibilidade do utilizador, se revele por duas vezes consecutivas impossível o acesso ao contador este é notificado para recolha de leitura, com uma antecedência mínima de 10 dias, através de carta registada ou meio equivalente, da data e intervalo horário, com amplitude máxima de 2 horas.
6. Na comunicação prevista no número anterior, o utilizador é informado da suspensão do fornecimento no caso de continuar a não ser possível o acesso para leitura e nem este informar de data alternativa, no prazo previsto no aviso, que não deve ser inferior a 5 dias.
7. A EG não assumirá qualquer responsabilidade por eventuais erros de leitura recebidos nos seus serviços, com base em informação do utilizador.
8. O incumprimento do estabelecido nos n.ºs 5 e 6 dá direito a compensação nos casos em que a EG proceda, ainda assim, à suspensão do serviço nos termos previsto no Capítulo VIII.

Artigo 52.º Avaliação dos consumos

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

- a) Em função do consumo médio apurado entre as duas últimas leituras reais efetuadas pela EG;
- 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.

CAPÍTULO IV - SISTEMAS DE DRENAGEM DE ÁGUAS RESIDUAIS

SECÇÃO I - CONDIÇÕES DE RECOLHA DE ÁGUAS RESIDUAIS

Artigo 53.º Obrigatoriedade de ligação à rede de drenagem de águas residuais

1. Sempre que o serviço de drenagem público de águas residuais se considere disponível, nos termos do n.º 2 do Artigo 13.º, os proprietários dos prédios existentes ou a construir são obrigados a:
 - a) Instalar, por sua conta, a rede de drenagem predial;
 - b) Solicitar a ligação à rede de drenagem pública de águas residuais.
2. A obrigatoriedade de ligação à rede pública abrange todas as edificações, qualquer que seja a sua utilização, sem prejuízo do disposto no Artigo 54.º.

3. Os usufrutuários, comodatários e arrendatários, ou outros utilizadores possuidores de título considerado suficiente pela EG para o efeito, mediante autorização dos proprietários, podem requerer a ligação dos prédios, à rede pública.
4. As notificações aos proprietários dos prédios para cumprimento das disposições dos números anteriores são efetuadas pela EG nos termos da lei, sendo-lhes fixado, para o efeito, um prazo nunca inferior a 30 dias.
5. Sem prejuízo do princípio da obrigatoriedade de ligação dos utilizadores ao sistema público, é admissível a utilização de fossas sépticas particulares em locais não dotados de redes públicas ou em locais que, embora dotados de redes públicas, a sua desativação não se justifique por razões de ordem técnico-económica reconhecidas pela EG.
6. Após a entrada em funcionamento da ligação da rede predial à rede pública, os proprietários dos prédios que disponham de sistemas próprios de tratamento de águas residuais devem proceder à sua desativação no prazo máximo de 30 dias, sem prejuízo de prazo diferente fixado em legislação ou licença específica.
7. Para efeitos do disposto no número anterior, as fossas devem ser desconectadas, totalmente esvaziadas, desinfetadas e aterradas.
8. A EG comunica à autoridade ambiental competente as áreas servidas pela respetiva rede pública na sequência da sua entrada em funcionamento.

Artigo 54.º Dispensa de ligação

1. Estão isentos da obrigatoriedade de ligação ao sistema de drenagem público de águas residuais:
 - a) Os edifícios que disponham de sistemas próprios de saneamento devidamente licenciados, nos termos da legislação aplicável, designadamente, unidades industriais;
 - b) Os edifícios cuja ligação se revele demasiado onerosa do ponto de vista técnico ou económico para o utilizador e que disponham de soluções individuais que assegurem adequadas condições de salvaguarda da saúde pública e proteção ambiental;
 - c) Os edifícios ou fogos cujo mau estado de conservação ou ruína os torne inabitáveis e estejam de facto permanentemente desabitados;
 - d) Os edifícios em vias de expropriação ou demolição.
2. A isenção é requerida pelo interessado, podendo a EG solicitar documentos comprovativos da situação dos prédios a isentar.

Artigo 55.º Exclusão da responsabilidade

A EG não é responsável por danos que possam sofrer os utilizadores, decorrentes de avarias e perturbações, ocorridas na rede de drenagem pública de águas residuais, desde que resultantes de:

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

Artigo 56.º Lançamentos e acessos interditos

1. Sem prejuízo do disposto em legislação especial, é interdito o lançamento na rede pública de drenagem de águas residuais, qualquer que seja o seu tipo, diretamente ou por intermédio de canalizações prediais, 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 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 EG pode aceder à rede de drenagem pública, 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 57.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.
2. Os utilizadores industriais devem tomar as medidas preventivas necessárias, designadamente a construção de bacias de retenção ou reservatórios de emergência, para que não ocorram descargas acidentais que possam infringir os condicionamentos a que se refere o número anterior.
3. No contrato de recolha são definidas as condições em que os utilizadores devem proceder ao controlo das descargas, por forma a evidenciar o cumprimento do disposto no n.º 1.
4. Sempre que entenda necessário, a EG pode proceder, direta ou indiretamente, à colheita de amostras para análise e aferição dos resultados obtidos pelo utilizador.
5. A EG 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 58.º Interrupção ou restrição na recolha de águas residuais urbanas por razões de exploração

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

Artigo 59.º Interrupção do serviço

1. A EG comunica aos utilizadores, com a antecedência mínima de 48 horas, qualquer interrupção programada no serviço de recolha de águas residuais urbanas, através do respetivo sítio da internet e complementarmente um dos seguintes meios: comunicação individual, afixação de comunicados/editais, ou por outros que visem a difusão atempada da informação.
2. Quando ocorrer qualquer interrupção não programada na recolha de águas residuais urbanas aos utilizadores, a EG informa os utilizadores afetados quando haja risco de insalubridade pública, através do respetivo sítio da internet e, quando possível, através de meios de comunicação social.

3. No aviso referido nos n.ºs 1 e 2 deve constar a data e o horário em que decorrerá a interrupção, bem como, a indicação das zonas afetadas.
4. Tratando-se de utilizadores especiais a EG deve adotar medidas específicas imediatas no sentido de mitigar o impacto dessa intervenção.
5. Em qualquer caso, a EG está obrigada a mobilizar todos os meios adequados à reposição do serviço no menor período possível e a tomar as medidas que estiverem ao seu alcance para minimizar os inconvenientes e os incómodos causados aos utilizadores dos serviços.
6. O incumprimento do prazo estabelecido no n.º 1, assim como o incumprimento do dever de informação previsto no n.º 2, bem como o incumprimento dos requisitos estabelecidos no n.º 3, confere ao utilizador o direito à compensação, nos termos previstos no Capítulo VIII.

Artigo 60.º Interrupção da recolha de águas residuais urbanas por facto imputável ao utilizador

1. A EG pode interromper a recolha de águas residuais urbanas, por motivos imputáveis ao utilizador, nas seguintes situações:
 - a) Quando o utilizador não seja o titular do contrato de recolha de águas residuais urbanas e não apresente evidências de estar autorizado pelo mesmo a utilizar o serviço 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, em relatório 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) Em outros casos previstos na lei.
2. Quando estiver em causa a interrupção por motivo de mora do utilizador, aquela só pode ocorrer quando não seja possível a interrupção do serviço de abastecimento de água ou a mesma não seja eficaz para impedir a utilização do serviço de drenagem de águas residuais urbanas e sempre após pré-aviso escrito, por correio registado ou meio equivalente, com a antecedência mínima de 20 dias relativamente à data em que a interrupção do serviço de saneamento venha a ter lugar.
3. A interrupção da recolha de águas residuais urbanas, com fundamento em causas imputáveis ao utilizador, não priva a EG de recorrer às entidades judiciais ou administrativas para garantir o exercício dos seus direitos ou para assegurar o recebimento das importâncias devidas e ainda, de impor as coimas que ao caso couberem.
4. Não podem ser realizadas interrupções do serviço em datas que não permitam, por motivo imputável à EG, que o utilizador regularize a situação no dia imediatamente seguinte, quando o restabelecimento dependa dessa regularização.
5. O incumprimento pela EG do previsto no n.º 2, confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos do Capítulo VIII.

SECÇÃO II - SISTEMA DE DRENAGEM PÚBLICA DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS E PLUVIAIS

Artigo 61.º Modelo de sistemas

1. O sistema de drenagem pública 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 de drenagem pública de águas residuais urbanas não inclui linhas de água ou valas.

Artigo 62.º Instalação e conservação

1. Compete à EG a instalação, conservação, reabilitação e a reparação da rede de drenagem pública de águas residuais urbanas e pluviais, assim como a sua substituição e renovação.
2. A instalação da rede de drenagem pública de águas residuais no âmbito de operações urbanísticas de obras de urbanização e de loteamentos com obras de urbanização, deve ficar a cargo do promotor, de acordo com as condições fixadas no respetivo licenciamento.
3. Quando as reparações da rede geral de drenagem de águas residuais urbanas resultem de danos causados por terceiros, os respetivos encargos são da responsabilidade dos mesmos.
4. A execução de ligações aos sistemas públicos ou a alteração das existentes compete à EG, não podendo ser executada por terceiros, sem prévia autorização desta.

SECÇÃO III - RAMAIS DE LIGAÇÃO

Artigo 63.º Instalação, conservação, renovação e substituição de ramais de ligação

1. A instalação dos ramais de ligação é da responsabilidade da EG, a quem incumbe, de igual modo, a respetiva conservação, renovação e substituição, sem prejuízo do disposto nos números seguintes.
2. Caso não haja ligação à rede pública e o ramal a executar tenha uma extensão não superior a 20 metros, a EG estabelece a ligação e dá início à prestação do serviço no prazo máximo de 45 dias úteis após a receção do pedido do proprietário ou utilizador mediante autorização, instruído com toda a documentação necessária.
3. Quando exista ligação à rede pública, mas haja necessidade de intervir no ramal para permitir o início da prestação do serviço, aplica-se o mesmo prazo do número anterior.
4. Caso não haja ligação à rede pública e o ramal a executar tenha uma extensão superior a 20 metros, a EG deve apresentar ao proprietário ou utilizador mediante autorização o orçamento para a execução do mesmo, quando for técnica e economicamente viável, no prazo máximo de 15 dias úteis após a receção do pedido de ligação, instruído com toda a documentação necessária.
5. No caso previsto no número anterior, a execução do ramal de ligação deve ser realizada nos 60 dias úteis posteriores à aceitação do orçamento e ao seu pagamento por parte do requerente ou celebração de acordo quanto ao plano de pagamento, dentro do prazo de validade estabelecido no mesmo.
6. A instalação de ramais de ligação com distância superior a 20 metros pode ser executada pelos proprietários dos prédios a servir, mediante autorização da EG, nos termos por ela definidos e sob sua fiscalização.
7. No âmbito de loteamentos, a instalação dos ramais de ligação aos lotes que integram as infraestruturas da rede de águas residuais pública, ficam a cargo do promotor, que os deve executar nos termos e nas condições fixadas no licenciamento.
8. Só há lugar à aplicação de tarifas pela construção ou alteração de ramais nos casos previstos no Artigo 99.º.
9. Quando as reparações nos ramais de ligação resultem de danos causados por terceiros, os respetivos encargos são suportados por estes.

10. O pedido de execução/verificação de ramal de ligação é apresentado pelo proprietário ou utilizador mediante autorização, em formulário próprio disponibilizado pela EG.
11. Nos casos em que seja necessária a obtenção de autorização ou parecer de entidades terceiras para a execução do ramal ou intervenção no mesmo, o prazo previsto nos n.ºs 2, a 5, suspende-se a partir da data em que a referida autorização ou parecer tenham sido requeridos e até que os mesmos sejam obtidos, salvo quando se verifica que a não emissão de autorização resulta de facto imputável à EG.
12. O incumprimento dos prazos estipulados nos n.ºs 2 a 5 confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo VIII.

Artigo 64.º Utilização de um ou mais ramais de ligação

Cada prédio é normalmente servido por um único ramal de ligação, podendo, em casos especiais, aprovados pela EG, ter mais do que um.

Artigo 65.º Entrada em serviço

Nenhum ramal de ligação pode entrar em serviço sem que o mesmo tenha sido verificado e ensaiado, nos termos da legislação em vigor.

SECÇÃO IV - SISTEMAS DE DRENAGEM PREDIAL DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS E PLUVIAIS

Artigo 66.º Caracterização da rede predial

1. As redes de drenagem predial têm início na caixa de ramal e prolongam-se até aos dispositivos de utilização.
2. A instalação dos sistemas prediais e a respetiva conservação em boas condições de funcionamento e salubridade é da responsabilidade do proprietário.

Artigo 67.º Separação dos sistemas

É obrigatória a separação dos sistemas prediais de drenagem de águas residuais urbanas, dos sistemas de águas pluviais.

Artigo 68.º Projeto da rede de drenagem predial

É da responsabilidade do autor do projeto das redes de drenagem predial a recolha de elementos de base para a elaboração dos projetos, devendo a EG fornecer toda a informação de interesse, designadamente a existência ou não de redes públicas, a localização e a profundidade da soleira da câmara de ramal de ligação, nos termos da legislação em vigor.

Artigo 69.º Execução, inspeção, ensaios das obras das redes de drenagem predial

1. A execução das redes de drenagem predial é da responsabilidade dos proprietários, em harmonia com os projetos referidos no artigo anterior;
2. Sempre que julgue conveniente a EG procede a ações de inspeção nas obras dos sistemas prediais, que podem incidir sobre o comportamento hidráulico do sistema e a ligação do sistema predial ao sistema público.

Artigo 70.º Anomalia no sistema predial

Logo que seja detetada uma anomalia em qualquer ponto da rede predial ou nos dispositivos de drenagem de águas residuais, deve ser promovida a reparação pelos responsáveis pela sua conservação.

Artigo 71.º Inundações

1. Aquando da existência de uma inundação numa propriedade privada, com alegada origem na rede pública de saneamento de águas residuais, e após comunicação do utilizador, a EG deverá deslocar-se ao local no prazo máximo de 4 horas.
2. O incumprimento do prazo previsto no número anterior confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo VIII.
3. Nas situações em que, após a visita efetuada ao local, se comprove que a inundação não teve origem na rede pública, nomeadamente por a rede predial apresentar irregularidades, anomalias ou avarias suscetíveis de provocar o sucedido ou terem ocorrido lançamentos interditos, pode a EG faturar ao utilizador a tarifa de deslocação prevista no tarifário em vigor, bem como os serviços realizados por esta, quando aplicável.

SECÇÃO V - FOSSAS SÉPTICAS

Artigo 72.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 as normas e indicações definidas pela EG.
2. No caso de fossas sépticas com descarga no solo ou meio hídrico, o efluente líquido à saída 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 a análise das condições de topografia do terreno de implantação.
3. O proprietário deve requerer à autoridade ambiental competente a licença para a descarga de águas residuais tratadas, nos termos da legislação aplicável para a utilização do domínio hídrico.
4. 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 16/12, na sua redação atual.

Artigo 73.º Manutenção, recolha e transporte de águas residuais de fossas sépticas

1. As fossas sépticas individuais são objeto de manutenção, da responsabilidade dos seus utilizadores, de acordo com procedimentos adequados, tendo nomeadamente em conta a necessidade de recolha periódica e de destino final das lamas produzidas.
2. A periodicidade das limpezas é estabelecida de acordo com um planeamento predefinido com a EG, tendo por base as características da sua fossa séptica individual.
3. A titularidade dos serviços de recolha, transporte e destino final de efluentes de fossas sépticas é municipal, cabendo a responsabilidade pela sua prestação à EG.
4. A EG 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 de acordo com o definido no ato da celebração de contrato de recolha, entre o utilizador e a EG, mediante solicitação atempada, devendo o mesmo ser executado no prazo máximo de 10 dias, contados da data de solicitação, salvo quando estejam em causa condições de saúde pública, segurança ou contaminação, em que o serviço deve ser efetuado no prazo máximo de 24 horas.
6. Os utilizadores de fossas sépticas devem solicitar à EG, com a periodicidade definida nos termos do n.º 2, o serviço de recolha e transporte das lamas.

7. É interdito o lançamento das lamas de fossas sépticas diretamente no meio ambiente e no sistema de drenagem pública de águas residuais.
8. As lamas e efluentes recolhidos são entregues numa estação de tratamento de águas residuais equipada para o efeito.
9. O incumprimento do prazo de 10 dias previsto no n.º 5 confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo VIII.

SECÇÃO VI - INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO

Artigo 74.º Medidores de caudal

1. A pedido do utilizador não doméstico ou por iniciativa da EG pode ser instalado um medidor de caudal, desde que isso se revele técnica e economicamente viável.
2. Os medidores de caudal são fornecidos e instalados pela EG, a expensas do utilizador não doméstico.
3. A instalação dos medidores pode ser efetuada pelo utilizador não doméstico desde que devidamente autorizada pela EG.
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 não exista medidor o volume de águas residuais recolhidas é estimado e faturado nos termos previstos no presente Regulamento.

Artigo 75.º Localização e tipo de medidores

1. A EG define a localização e o tipo de medidor, tendo em conta:
 - a) O caudal de cálculo previsto na rede de drenagem predial;
 - b) As características físicas e químicas das águas residuais.
2. Os medidores podem ter associados equipamentos e/ou sistemas tecnológicos que permitam à EG a medição dos níveis de utilização por telecontagem.

Artigo 76.º Manutenção e Verificação

1. As regras relativas à manutenção, à verificação periódica e extraordinária dos medidores, bem como à respetiva substituição são definidas com o utilizador não doméstico no respetivo contrato de recolha.
2. O medidor fica à guarda e fiscalização imediata do utilizador, o qual deve comunicar à EG todas as anomalias que verificar no respetivo funcionamento.
3. No caso de ser necessária a substituição de medidores por motivos de anomalia, exploração ou controlo metrológico, a EG avisa o utilizador da data e do período previsível para a intervenção.
4. Na data da substituição é entregue ao utilizador um documento onde constem as leituras dos valores registados pelo medidor substituído e pelo medidor que, a partir desse momento, passa a registar o volume de águas residuais.

Artigo 77.º Leituras

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

2. As leituras dos medidores são efetuadas com uma frequência mínima de 2 vezes por ano e com um distanciamento máximo entre duas leituras consecutivas de 8 meses.
3. O utilizador deve facultar o acesso da EG ao medidor, com a periodicidade a que se refere o n.º 2.
4. Sempre que, por indisponibilidade do utilizador, se revele por 2 vezes impossível o acesso ao medidor por parte da EG, esta avisa o utilizador, com uma antecedência mínima de 10 dias através de carta registada ou meio equivalente, da data e intervalo horário, com amplitude máxima de 2 horas, de terceira deslocação a fazer para o efeito, assim como da cominação da suspensão do serviço de abastecimento de água, quando o mesmo esteja contratado com a EG ou da aplicação de uma sanção pecuniária diária até que seja possível a leitura, no valor fixado no respetivo contrato.
5. A EG disponibiliza aos utilizadores meios alternativos para a comunicação de leituras, nomeadamente e-mail, serviços online e telefone, as quais são consideradas para efeitos de faturação sempre que realizadas nas datas para o efeito indicadas nas faturas anteriores.
6. O incumprimento do estabelecido no n.º 4 dá direito a compensação nos casos em que a EG proceda, ainda assim, à suspensão do serviço, nos termos previstos no Capítulo VIII.

Artigo 78.º Avaliação de volumes recolhidos

Nos locais em que exista medidor e nos períodos em que não haja leitura, o volume de águas residuais recolhido é estimado:

- a) Em função do volume médio de águas residuais recolhido, apurado entre as duas últimas leituras reais efetuadas pela EG;
- b) Em função do volume médio de águas residuais recolhido de utilizadores com características similares no âmbito do território municipal verificado no ano anterior, na ausência de qualquer leitura subsequente à instalação do medidor.

CAPÍTULO V - CONTRATO COM O UTILIZADOR

Artigo 79.º Contrato de fornecimento e/ou recolha

1. A prestação do serviço público de abastecimento de água e/ou de drenagem de águas residuais é objeto da celebração de contrato de fornecimento e recolha entre a EG e os utilizadores que disponham de título jurídico válido para a ocupação do imóvel ou local de consumo, nomeadamente, proprietários, arrendatários, comodatários, usuários, usufrutuários ou promitente comprador, quando tenha a posse do local de consumo.
2. Sem prejuízo do dever de zelo que deve presidir à sua atuação, a EG não assume qualquer responsabilidade pela falta de valor legal, vício ou falsidade dos documentos apresentados para prova dos direitos indicados no número anterior.
3. O contrato é elaborado em impresso de modelo próprio da EG e instruído em conformidade com as disposições legais em vigor à data da sua celebração, no que respeita, nomeadamente, aos direitos e deveres da EG, aos direitos e deveres dos utilizadores e à inscrição de cláusulas gerais contratuais.
4. O contrato celebrado nos termos do n.º 1, só é válido após a assinatura do titular e da EG, ou seus representantes legais.
5. O contrato é classificado como doméstico ou não doméstico, de acordo com o fim a que se destina o fornecimento e/ou a recolha e, no caso de edifícios, deve ser conforme o uso fixado no respetivo título de utilização, quando exista.

6. A EG deve iniciar o fornecimento no prazo de 5 dias úteis, após a assinatura do contrato, instruído com toda a documentação necessária, salvo se por situações de força maior, garantindo a disponibilidade de agenda que permita a marcação da deslocação necessária para o início dos serviços.
7. Quando seja necessário executar ou intervir no ramal de ligação, aplicam-se os níveis de serviço estabelecidos no Artigo 33.º e no Artigo 63.º.
8. Para efeitos da marcação da deslocação prevista no n.º 6, a EG informa o titular do contrato, da data e do intervalo horário, com uma amplitude máxima de 2 horas, para o início da intervenção.
9. As obrigações referidas no n.º 6 não se aplicam às situações de força maior ou quando não estejam asseguradas as condições físicas para efetivação da ligação, da responsabilidade do utilizador.
10. O incumprimento do previsto no n.º 6 confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo VIII.
11. O incumprimento do utilizador quanto à data e intervalo horário previstos para a intervenção, nas situações em que a sua presença é indispensável para acesso ao local de instalação do contador, implica a cobrança, pela EG, de uma tarifa de deslocação prevista no tarifário em vigor.
12. Após a celebração do contrato é entregue ao utilizador a respetiva cópia, sendo disponibilizadas, por escrito e no momento da celebração do mesmo, as condições contratuais da prestação do serviço, incluindo informação clara e precisa acerca dos principais direitos e obrigações dos utilizadores e da EG, nomeadamente, quanto à leitura, faturação, cobrança, condições de suspensão do serviço, tarifário, reclamações e resolução de conflitos.
13. Nos termos do Artigo 10.º é disponibilizado o Regulamento.
14. 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 EG para a retirada do contador, caso ainda não o tenham facultado e a EG tenha denunciado o contrato nos termos previstos no n.º 5 do Artigo 84.º.
15. Sempre que haja alteração do utilizador efetivo do serviço de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais, o novo utilizador, que disponha de título válido para a ocupação do local de consumo, deve solicitar a celebração de contrato, antes que se registem novos consumos, sob pena da sua interrupção, salvo se o titular autorizar expressamente tal situação.
16. Não pode ser recusada a celebração de contrato de fornecimento 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 o não pagamento do débito.
17. Sem prejuízo dos casos de sub-rogação previsto no Artigo 82.º, a EG pode recusar-se à substituição da entidade do titular do contrato quando seja manifesto que, por essas vias, se visa o não pagamento dos débitos respeitantes ao local de consumo.
18. De acordo com o estipulado no presente artigo, é expressamente proibida a manutenção de um contrato em nome de utilizador sem legitimidade de ocupação do imóvel.

Artigo 80.º Domicílio convencionado

1. O utilizador considera-se domiciliado na morada por si fornecida no contrato para efeitos de receção de toda a correspondência relativa à prestação do serviço.

2. Qualquer alteração do domicílio convencionado deve ser comunicada pelo utilizador à EG, produzindo efeitos no prazo de 30 dias após aquela comunicação.
3. As notificações e comunicações são dirigidas por escrito para o domicílio indicado no contrato.

Artigo 81.º Contratos especiais

1. São objeto da celebração de contratos especiais os serviços de fornecimento de água e/ou de recolha de águas residuais que, devido ao seu elevado impacto nas redes de distribuição de água e/ou de drenagem de águas residuais, 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 57.º.
3. Podem ainda ser definidas condições especiais para os fornecimentos e recolhas temporárias 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 EG admite a contratação do serviço em situações especiais e de forma transitória, em:
 - a) Litígios entre os titulares de direito à celebração do contrato, desde que, por fundadas razões sociais, mereça tutela a posição do possuidor;
 - b) Na fase prévia à obtenção de documentos administrativos necessários à celebração do contrato.
5. Na definição das condições especiais deve ser acautelado tanto o interesse da generalidade dos utilizadores, como o justo equilíbrio da exploração do sistema de abastecimento de água e/ou de drenagem de águas residuais, a nível de qualidade e quantidade.

Artigo 82.º Sub-rogação

1. Por morte do titular do contrato, o cônjuge ou quando falecido os herdeiros devem sub-rogar os direitos e obrigações do contrato de abastecimento de água.
2. O prazo para sub-rogação é de 4 meses a partir da data que gera a obrigação de celebração de novo contrato entre cliente e a EG.
3. No caso particular de herdeiros, a sub-rogação só é considerada se os mesmos facultarem cópia de habilitação de herdeiros e caderneta predial atualizada, acompanhada do documento identificativo.
4. Em caso de incumprimento do prazo fixado no n.º 2 do presente artigo, a EG reserva-se ao direito de proceder à rescisão do contrato de abastecimento.

Artigo 83.º Vigência dos contratos

1. O contrato de abastecimento de água e/ou de recolha de águas residuais, adquire plena validade e eficácia com a instalação dos contadores, após vistoria ou ato equivalente que comprovem estarem os sistemas prediais em condições de utilização e devidamente ligados às redes públicas.

2. Os procedimentos indicados no número anterior devem ser realizados no prazo máximo de 5 dias úteis contados da assinatura do contrato, com ressalva das situações de força maior.
3. A cessação deste ocorre por denúncia, caducidade ou resolução.

Artigo 84.º Suspensão e reinício do contrato

1. Os utilizadores podem solicitar, por escrito e com uma antecedência mínima de 10 dias úteis, a suspensão do serviço de abastecimento de água e/ou de recolha de águas residuais, por motivo de desocupação temporária do imóvel.
2. O pedido de suspensão determina a faturação e cobrança do serviço até ao momento da selagem do contador e/ou da última recolha.
3. Nas situações em que utilizador, após pedido de suspensão do contrato, no termos do n.º 1, solicita o restabelecimento do serviço, este deve ser retomado no prazo máximo de 5 dias úteis.
4. Pelo restabelecimento do serviço, é cobrada a tarifa devida pelo custo de religação do fornecimento de água.
5. Se durante o período de suspensão forem registadas leituras no contador, o utilizador incorre no pagamento de coima, assim como, no pagamento dos consumos registados.
6. O incumprimento do prazo previsto no n.º 3 pela EG confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo VIII.

Artigo 85.º Denúncia ou Rescisão de contrato

1. Os utilizadores podem denunciar a todo o momento os contratos de fornecimento de água e/ou de recolha de águas residuais que tenham celebrado, por motivo de desocupação do local de consumo, desde que o comuniquem por escrito à EG e facultem nova morada para o envio da última fatura.
2. Nos 15 dias subsequentes à comunicação referenciada no número anterior, os utilizadores devem facultar o acesso ao contador instalado, para leitura e/ou levantamento, produzindo a denúncia efeitos a partir da data desse acesso.
3. Não sendo possível a leitura e/ou levantamento mencionados no número anterior, por motivo imputável ao utilizador, este continua a ser responsável pelos encargos daí decorrentes.
4. Devem ser denunciados os contratos por motivo de morte de titular, devendo o requerente fazer-se acompanhar para o efeito de certidão de óbito;
5. A EG denuncia o contrato caso, na sequência da interrupção do serviço por mora no pagamento, em que o utilizador não resolva o saldo em débito visando o restabelecimento do serviço no prazo de 2 meses.
6. A EG denuncia o contrato caso exista indício de abandono da instalação e dívida por mora no pagamento, em que o utilizador não resolva o débito visando o restabelecimento do serviço no prazo de 2 meses, considerando-se rescisão por dívida e abandono.

Artigo 86.º Caducidade de contrato

1. Nos contratos celebrados com base em títulos sujeitos a termo, a caducidade opera no termo do prazo respetivo.
2. Os contratos referidos no n.º 3 do Artigo 81.º, podem não caducar no termo do respetivo prazo, desde que o utilizador prove que se mantêm os pressupostos que levaram à sua celebração.

3. A caducidade tem como consequência a retirada imediata dos respectivos contadores e o corte do abastecimento de água.

CAPÍTULO VI - ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Artigo 87.º Visita combinada

1. Considera-se visita combinada a deslocação da EG ao local de consumo, em que é necessária a presença do utilizador e em que é acordado um intervalo de tempo, o qual não deve ultrapassar 2 horas.
2. Para efeitos do número anterior, excluem-se as assistências técnicas ocorridas após a comunicação de uma anomalia, nos termos do n.º 1 do Artigo 90.º.
3. O incumprimento do período acordado com o utilizador para a visita combinada confere a estes o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo VIII.

Artigo 88.º Agendamento da visita combinada

1. Sem prejuízo do referido nos números seguintes, o agendamento da visita combinada é feito por acordo entre o utilizador e a EG.
2. A visita combinada aplica-se, nomeadamente, às seguintes matérias:
 - a) Início dos serviços de abastecimento e de saneamento;
 - b) Ligações às redes públicas;
 - c) Leitura extraordinária, verificação ou substituição dos instrumentos de medição;
 - d) Verificação das características dos serviços de abastecimento e de saneamento, no âmbito de reclamações relativas à qualidade do serviço;
 - e) Restabelecimento dos serviços de abastecimento e de saneamento em data/horário acordados entre o utilizador e a EG, por solicitação expressa daquele;
 - f) Limpeza de fossas sépticas.
3. O utilizador deve ser previamente informado de todas as tarifas associadas à visita combinada, quando aplicável, incluindo uma eventual tarifa devida em caso de incumprimento imputável ao utilizador, bem como do direito a eventuais compensações por incumprimento da EG.
4. O técnico da EG deve elaborar e assinar uma declaração escrita na qual confirme que esteve presente no local da visita, a qual será também assinada pelo utilizador, indicando a respetiva data e hora, sendo entregue um duplicado ao utilizador, o qual pode revestir formato eletrónico, desde que previamente autorizado pelo mesmo.
5. Qualquer das partes pode efetuar o cancelamento e/ou o reagendamento da visita combinada, devendo fazê-lo através de um canal de comunicação que permita garantir a tomada de conhecimento imediato pela outra parte.
6. O cancelamento e/ou o reagendamento da visita combinada deve ser realizado até às 16h do dia útil anterior.
7. O incumprimento do prazo previsto no número anterior, por parte da EG, confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo VIII.
8. O incumprimento do previsto no n.º 6 pelo utilizador, implica a cobrança, pela EG, da tarifa de deslocação.

Artigo 89.º Obrigações de registo relativas às visitas combinadas

No que respeita às visitas combinadas, a EG deve dispor de registos que permitam identificar, de forma individualizada:

- a) As visitas combinadas agendadas;
- b) As visitas combinadas realizadas fora do período acordado;
- c) As visitas combinadas realizadas dentro do período acordado;
- d) As visitas combinadas não realizadas;
- e) As visitas combinadas não realizadas por ausência da EG;
- f) As visitas combinadas não realizadas por ausência do utilizador;
- g) Os cancelamentos e/ou reagendamentos de visitas combinadas efetuados pela EG antes e após as 16h do dia útil anterior;
- h) Os cancelamentos e/ou reagendamentos de visitas combinadas efetuados pelo utilizador antes e após as 16h do dia útil anterior;
- i) As compensações pagas;
- j) O número e o montante total das tarifas de deslocação faturadas aos utilizadores por motivo de incumprimento do previsto no n.º 6 do Artigo 88.º.

Artigo 90.º Assistência técnica após comunicação da ocorrência anómala

1. Na sequência de comunicação de ocorrência anómala por parte do utilizador, a assistência técnica da responsabilidade da EG, pressupõe a deslocação da mesma ao local de consumo do utilizador.
2. Quando receba a comunicação e caso tal se revele necessário, a EG deve informar o utilizador, em termos imediatos, sobre a atuação mais adequada à situação descrita, enquanto a deslocação ao local não se concretiza.
3. A deslocação ao local deve ocorrer nos seguintes prazos, após comunicação à EG:
 - a) 24 horas para utilizadores especiais;
 - b) 48 horas para os restantes utilizadores.
4. Nos casos em que a comunicação de anomalia ocorra no período das 0h00 às 8h00, a contagem dos prazos definidos no número anterior inicia-se às 8h00.
5. O utilizador pode solicitar que a assistência técnica seja realizada fora dos prazos previstos no n.º 3, devendo, nessas situações, a assistência técnica passar a ser tratada como visita combinada.
6. A EG pode não realizar a assistência técnica nas situações em que comprovadamente esta não seja da sua responsabilidade, designadamente quando se verifique que a situação anómala ocorre exclusivamente na rede predial, sendo cobrada a tarifa de deslocação.
7. O incumprimento pela EG dos prazos referidos no n.º 3 confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos do previsto no Capítulo VIII.
8. Caso o utilizador esteja ausente do local de consumo no momento da chegada do técnico da EG, tendo esta informado o utilizador sobre a hora limite a que poderia chegar ao local, deve entrar em contacto com o utilizador através dos meios por si disponibilizados e, caso a assistência técnica não se concretize, será cobrada a tarifa de deslocação.

Artigo 91.º Obrigações de registo no âmbito da assistência técnica após comunicação de anomalia

1. No que respeita às assistências técnicas, as entidades gestoras devem dispor de registos que permitam identificar, de forma individualizada:
 - a) As comunicações de anomalias, identificando a data e hora, se é utilizador especial ou não, e quais originaram assistência técnica;

- b) As assistências técnicas realizadas a utilizadores especiais e tempo de chegada ao local, após a comunicação da anomalia;
- c) As assistências técnicas realizadas aos restantes utilizadores e tempo de chegada ao local, após a comunicação da anomalia;
- d) As assistências técnicas que, por solicitação dos utilizadores, foram realizadas fora dos prazos previstos, conforme previsto no n.º 5 do artigo anterior;
- e) As situações em que a assistência técnica não se realizou por comprovadamente não se justificar, nos termos do n.º 6 do artigo anterior;
- f) As assistências técnicas não realizadas, com indicação do motivo;
- g) As compensações pagas;
- h) O número e o montante total das tarifas de deslocação faturadas aos utilizadores previstas nos n.ºs 6 e 8 do artigo anterior.

CAPÍTULO VII - ESTRUTURA TARIFÁRIA E FATURAÇÃO DOS SERVIÇOS

SECÇÃO I - ESTRUTURA TARIFÁRIA DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E/OU DRENAGEM DE ÁGUAS RESIDUAIS

Artigo 92.º Incidência

1. Estão sujeitos às tarifas relativas aos serviços de abastecimento de água e/ou de recolha 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 93.º Estrutura tarifária dos serviços

1. Pela prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de recolha de águas residuais são faturadas aos utilizadores:
 - a) Tarifas fixas, que representam uma contrapartida pela disponibilidade dos serviços;
 - b) Tarifas variáveis, que dependem do volume de água consumida;
2. As tarifas previstas no número anterior, englobam a prestação dos seguintes serviços:
 - a) Execução, manutenção e renovação de ramais, incluindo a ligação do sistema público ao sistema predial, com a ressalva prevista no Artigo 99.º;
 - b) Fornecimento de água e recolha e encaminhamento de águas residuais;
 - c) Celebração ou alteração de contrato de fornecimento de água e de recolha de águas residuais;
 - d) Disponibilização e instalação de contador individual;
 - e) Disponibilização e instalação de contador totalizador por iniciativa da EG;
 - 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.
3. Para os utilizadores que não disponham de ligação à rede de saneamento pública, mas com ligação à rede de abastecimento pública de água, são aplicadas as tarifas de disponibilidade e variáveis de recolha de saneamento, devendo a EG efetuar o despejo da fossa séptica com a regularidade, definida no contrato de recolha.
4. Sempre que ultrapassado o limite de limpezas fixado no número anterior é definida e aplicada uma tarifa por cada limpeza adicional.

5. Para os utilizadores que não disponham de ligação à rede de saneamento pública, nem ligação à rede de abastecimento pública de água, é aplicada a tarifa de serviço prestado, de acordo com contrato de recolha celebrado, previsto no n.º 5 do Artigo 73.º e respetivo tarifário em vigor.
6. Para além das tarifas dos serviços de abastecimento de água e/ou de recolha de águas residuais referidas no n.º 1, são cobradas pela EG tarifas como contrapartida dos seguintes serviços auxiliares:
 - a) Execução de ramais de ligação nas situações previstas no Artigo 99.º;
 - b) Alteração da localização do contador, a pedido do utilizador;
 - c) O restabelecimento da ligação do serviço, por incumprimento do utilizador;
 - d) O restabelecimento da ligação do serviço, por suspensão, a pedido do utilizador;
 - e) Deslocação ao local de consumo por motivo imputável ao utilizador;
 - f) Verificação extraordinária do contador, a pedido do utilizador, salvo quando se comprove a respetiva avaria por motivo não imputável ao utilizador;
 - g) Fornecimento de água em autotanques, salvo quando justificado por interrupções de fornecimento, designadamente em situações em que esteja em risco a saúde pública;
 - h) Fiscalizações e inspeções para verificação das correções a anomalias detetadas nos sistemas da responsabilidade do utilizador;
 - i) Limpeza de fossas para além das previstas em contrato de recolha.
7. Nos casos em que haja emissão do aviso de suspensão do serviço por incumprimento do utilizador, e respetiva ordem de corte e este proceda ao pagamento dos valores em dívida antes que a mesma ocorra, não há lugar à cobrança da tarifa prevista na alínea c) do número anterior.
8. A aplicação de tarifas em violação das normas legais e regulamentares aplicáveis e/ou do tarifário em vigor, confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previsto no Capítulo VIII.

Artigo 94.º Tarifa fixa – fornecimento de água

1. Aos utilizadores domésticos cujo contador possua diâmetro nominal igual ou inferior a 25 mm aplica-se a tarifa fixa única, expressa em euros por dia.
2. Aos utilizadores domésticos cujo contador possua diâmetro nominal superior a 25 mm aplica-se a tarifa fixa prevista para os utilizadores não-domésticos.
3. A tarifa fixa faturada aos utilizadores não domésticos é diferenciada de forma progressiva em função do diâmetro nominal do contador instalado, como expresso no tarifário em vigor.

DN (mm)	Q₃ (ou Q_n)
15 20 25	$Q_3 \text{ ou } Q_n \leq 4 \text{ m}^3/\text{h}$
30 (32) 40 50	$6,3 \text{ m}^3/\text{h} \leq Q_3 \text{ ou } Q_n \leq 16 \text{ m}^3/\text{h}$
65 80 100	$25 \text{ m}^3/\text{h} \leq Q_3 \text{ ou } Q_n \leq 63 \text{ m}^3/\text{h}$
125 ≥150	$100 \text{ m}^3/\text{h} \leq Q_3 \text{ ou } Q_n \leq 160 \text{ m}^3/\text{h}$

Artigo 95.º Tarifa fixa – recolha de águas residuais

1. Aos utilizadores do serviço prestado, aplica-se uma tarifa fixa, de valor único, expressa em euros por dia, diferenciada em função da tipologia dos utilizadores (doméstico e não doméstico).
2. A tarifa de disponibilidade aplicável, aos utilizadores não domésticos, não pode ser inferior à definida para os utilizadores domésticos.

Artigo 96.º Tarifa variável - fornecimento de água

1. A tarifa variável do serviço aplicável aos utilizadores domésticos é calculada de forma progressiva, em função dos escalões de consumo, de acordo com o tarifário em vigor, expressos em m³ de água por cada 30 dias:

Escalões	intervalo
1º escalão	De 0 m ³ a 5 m ³
2º escalão	Superior a 5 m ³ e até 15 m ³
3º escalão	Superior a 15 m ³ e até 25 m ³
4º escalão	Superior a 25 m ³

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 de abastecimento aplicável a utilizadores não domésticos deve apresentar um único escalão, expresso em euros por metro cúbico, não diferenciado entre atividades económicas e tipos de utilizador.

Artigo 97.º Tarifa variável - recolha de águas residuais

1. A tarifa variável do serviço prestado, aplicável aos utilizadores domésticos é calculada em função do volume expresso em m³ de águas residuais recolhidas, por cada 30 dias:

Escalões	intervalo
1º escalão	De 0 m ³ a 5 m ³
2º escalão	Superior a 5 m ³ e até 15 m ³
3º escalão	Superior a 15 m ³ e até 25 m ³
4º escalão	Superior a 25 m ³

2. O valor final da componente variável do serviço devido pelos utilizadores domésticos 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, tem um valor único e é expressa em euros por m³.
4. Quando não exista medição através de medidor de caudal, a tarifa variável é aplicada a uma estimativa do volume de água residual urbana recolhida, correspondente ao produto da aplicação de um fator de afluência à rede, igual a 90% ao volume total de água consumida no mesmo período, 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 de abastecimento predial de água, o volume de água perdida e não recolhida pela rede de saneamento não é considerado para efeitos de faturação do serviço de drenagem de águas residuais, aplicando-se o coeficiente de recolha previsto no n.º 4 ao:
 - a) Consumo médio apurado entre as duas últimas leituras reais efetuadas pela EG;
 - 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 98.º Tarifas devidas pelo serviço prestado através de meios móveis

No caso do serviço de limpeza de fossas sépticas, a aplicação mensal das tarifas fixa e variável previstas no 0 e no Artigo 97.º constitui a contrapartida pela realização de um número máximo anual de limpezas definido no contrato de recolha, sendo cada serviço adicional faturado autonomamente, nos termos do tarifário em vigor.

Artigo 99.º Execução de ramais de ligação

1. A construção de ramais de ligação superiores a 20 metros está sujeita a uma avaliação da viabilidade técnica e económica pela EG.
2. Se daquela avaliação resultar que existe viabilidade, os ramais de ligação instalados pela EG apenas são faturados aos utilizadores no que respeita à extensão superior à distância referida no número anterior.
3. A tarifa de ramal pode ainda ser aplicada no caso de:
 - a) Alteração de ramais de ligação por alteração das condições de prestação do serviço de abastecimento e de recolha de águas residuais, por exigências do utilizador;
 - b) Construção de mais do que um ramal para o mesmo utilizador;

Artigo 100.º Contador para usos de água que não geram águas residuais

1. Os utilizadores podem requerer instalação de contador para utilização exclusiva de rega, cujo uso não origine águas residuais recolhidas, sendo aplicadas as tarifas dos utilizadores não domésticos.
2. Os utilizadores podem requerer a instalação de um segundo contador para usos que não originem águas residuais recolhidas pelo sistema público de saneamento.

3. No caso de utilizadores domésticos, aos consumos do segundo contador são aplicadas as tarifas de fornecimento de água previstas para os utilizadores não domésticos.
4. Todas as situações previstas, nos números anteriores, estão sujeitas a avaliação técnica.

Artigo 101.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 45.º.

Artigo 102.º Tarifários especiais

A EG dispõe de tarifários especiais, nomeadamente, tarifa social, tarifa para famílias numerosas e tarifa social para instituições e coletividades.

Artigo 103.º Tarifa social

1. São elegíveis para beneficiar da tarifa social as pessoas singulares com contrato de fornecimento de serviços de águas e que se encontrem em situação de carência económica.
2. Para efeitos do disposto no número anterior, 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) 1º escalão do abono de família;
 - e) Pensão social de invalidez;
 - f) Pensão social de velhice.
3. Para efeitos do disposto no n.º 1 são considerados ainda em situação de carência económica os clientes finais, cujo agregado familiar tenha um rendimento anual igual ou inferior ao valor de referência previsto no DL147/2017, de 05/12, na sua redação atual, 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.
4. O tarifário social para os utilizadores elegíveis consiste:
 - a) Na isenção das tarifas fixas;
 - b) Na aplicação ao consumo total do utilizador da tarifa variável do primeiro escalão, até limite mensal de acordo com tarifário em vigor;
 - c) Ultrapassado o limite de consumo mensal previsto na alínea anterior, passa a ser aplicado o tarifário geral.

Artigo 104.º Adesão à tarifa social

1. O tarifário social é aplicado a todos os utilizadores domésticos, que requeiram, e sejam elegíveis através de consulta à DGAL (Direção-geral das Autarquias Locais).

2. O deferimento do requerimento previsto no número anterior é válido pelo período de 1 ano, salvo se prazo mais curto for fixado, devendo, todavia, os beneficiários comunicarem, por escrito e no prazo de 30 dias, qualquer alteração das circunstâncias que fundamentaram aquele deferimento.
3. A renovação da tarifa social é efetuada, anualmente, a 30 de setembro, de forma automática, caso se mantenham os pressupostos de elegibilidade.
4. O tarifário social destina-se exclusivamente a uso doméstico e apenas sobre o ponto de ligação à rede de distribuição correspondente ao domicílio fiscal do cliente final do fornecimento dos serviços de água.

Artigo 105.º Tarifa para famílias numerosas

1. Podem usufruir desta tarifa os agregados constituídos por 5 ou mais membros, residentes na mesma habitação, em regime de permanência e em economia comum.
2. Este tarifário consiste no alargamento dos escalões da tarifa variável em 2 m³ por cada membro do agregado familiar que ultrapasse os 4 elementos.

Artigo 106.º Adesão à tarifa para famílias numerosas

1. O titular de contrato deve fazer prova da composição do agregado familiar para adesão a este tarifário.
2. A renovação da tarifa é efetuada anualmente, durante o mês de março, com a entrega da documentação que comprove que se mantém os requisitos.

Artigo 107.º Tarifa social para instituições particulares e pessoas coletivas de utilidade pública

1. Podem usufruir desta tarifa as instituições, organizações não governamentais sem fins lucrativos, instituições de utilidade pública e outras entidades, nomeadamente associações e coletividades cujo objeto/ação social o justifique.
2. Este tarifário consiste na aplicação de tarifa fixa igual à aplicada aos utilizadores domésticos e na tarifa variável com escalão único.

Artigo 108.º Adesão à tarifa social para instituições particulares e pessoas coletivas de utilidade pública

As entidades referidas no artigo anterior devem requerer o tarifário especial e fazer prova do seu estatuto, mediante a apresentação de documentação habilitante.

Artigo 109.º Isenções especiais

Estão isentos de qualquer pagamento de tarifas previstas no presente Regulamento as instituições que a seguir se discriminam:

- a) As Juntas de Freguesia do Município de Alcochete;
- b) A Fundação João Gonçalves Júnior;
- c) A Santa Casa da Misericórdia de Alcochete;
- d) O Centro Social de S. Brás de Samouco;
- e) As demais Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS);
- f) Os Bombeiros Voluntários de Alcochete.

Artigo 110.º Aprovação dos tarifários

1. O tarifário do serviço é aprovado pelo Município de Alcochete, até ao termo do ano civil anterior àquele a que respeite.
2. O tarifário é anual e produz efeitos a partir de 1 de janeiro de cada ano civil a que diz respeito, sem prejuízo de eventuais alterações extraordinárias nos termos da legislação aplicável.
3. Na falta das deliberações previstas no número anterior, manter-se-ão os valores fixados para o ano anterior.
4. A informação sobre a alteração do tarifário acompanha a primeira fatura subsequente à sua aprovação e é publicada e disponibilizada nos locais de afixação habitualmente utilizados pelo município, nos serviços de atendimento da EG e ainda no respetivo sítio na internet.
5. As alterações extraordinárias ao tarifário, produzem efeitos 15 dias após a sua publicação, sendo que, a informação sobre a sua alteração acompanha a primeira fatura subsequente.

SECÇÃO II - FATURAÇÃO

Artigo 111.º Periodicidade e requisitos da faturação

1. Os serviços de abastecimento de água e/ou de drenagem de águas residuais são faturados com uma periodicidade mensal.
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 51.º e no Artigo 52.º, bem como as taxas legalmente exigíveis.

Artigo 112.º Prazo, forma e local de pagamento

1. O pagamento da fatura relativa aos serviços de abastecimento de água e de recolha de águas residuais e resíduos, emitida pela EG 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 recolha de águas residuais e dos valores referentes à respetiva 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, 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 da fatura, permite a cobrança de juros de mora à taxa legal em vigor.
7. O atraso no pagamento da fatura superior a 10 dias, para além da sua data-limite, confere à EG o direito de proceder à suspensão do serviço do fornecimento de água, desde que o utilizador seja notificado com uma antecedência mínima de 20 dias 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 seu registo imputado ao utilizador em mora.

Artigo 113.º Dívidas

As dívidas resultantes da falta de pagamento, mantidas após os prazos previstos no artigo anterior, serão cobradas pela EG nos termos da legislação em vigor.

Artigo 114.º Pagamento fracionado

1. Em casos excepcionais, devidamente fundamentados, poderá ser autorizado aos utilizadores domésticos e não domésticos, mediante despacho do Senhor Presidente da Câmara, ou em quem delegue, o pagamento em prestações dos valores em débito;
2. Para o efeito do disposto no número anterior deverá o interessado apresentar a esta EG:
 - a) Requerimento de acordo com modelo disponibilizado pela EG, devidamente assinado pelo titular de contrato, ou em caso alternativo fazendo-se acompanhar de declaração expressando o seu consentimento;
 - b) A realização de pagamento parcial de acordo com o exigido pela EG no ato desta solicitação.
3. O incumprimento dos termos definidos no n.º 2, confere o direito de a EG considerar esta solicitação como nula, dando início aos procedimentos previstos no n.º 7 do Artigo 112.º.

Artigo 115.º Prescrição e caducidade

1. O direito ao recebimento pelo serviço prestado prescreve no prazo de 6 meses após a sua prestação, caso solicitado pelo titular do contrato.
2. Se, por qualquer motivo, incluindo o erro da EG, tiver sido paga importância inferior à que corresponde ao consumo efetuado, o direito do prestador ao recebimento da diferença caduca dentro de 6 meses após aquele pagamento.
3. O prazo de caducidade das dívidas decorrentes de acertos de faturação dos consumos, não tem início enquanto a EG não puder realizar a leitura do contador, por motivos imputáveis ao utilizador.

Artigo 116.º Arredondamento dos valores a pagar

1. As tarifas são aprovadas com quatro casas decimais.
2. Apenas o valor final da fatura, com IVA incluído, é objeto de arredondamento, feito aos cêntimos de euro em respeito pelas exigências do Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26/03, na sua redação atual.

Artigo 117.º Acertos de faturação

1. Os acertos de faturação dos serviços de abastecimento de água e de recolha de águas residuais são efetuados quando se verifique:
 - a) Anomalia de funcionamento do equipamento de medição de água;
 - b) Faturação baseada em estimativa de consumo, procedendo a EG posteriormente a uma leitura e apurando consumos diferentes dos estimados;
 - c) Procedimento fraudulento;
 - d) Correção de erros de leitura ou faturação;
 - e) Em caso de comprovada rotura na rede predial.

2. Os acertos de faturação pelos motivos previstos nas alíneas a), c) e e) do número anterior são efetuados com base no escalão médio de consumo.
3. O acerto da faturação pelo motivo previsto na alínea b) do n.º 1 do presente artigo é feito pelo consumo real apurado, entre as leituras registadas, implicando o ajustamento dos limites dos escalões a esse período. O ajustamento 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.
4. O acerto da faturação pelos motivos previstos na alínea d) do n.º 1 do presente artigo é efetuado mediante a correção da fatura emitida.
5. Quando o acerto da fatura resulte em crédito, a favor do utilizador final, a devolução deste, é efetuada através da respetiva compensação nos períodos de faturação subsequentes ou, por opção do utilizador, devolvido através de transferência bancária ou cheque, desde que solicitado por escrito.
6. No caso de comprovada paragem do contador, os créditos resultantes, caso ocorram, serão anulados, e a faturação é corrigida com base no consumo médio apurado entre as duas leituras subsequentes à substituição do contador.

CAPÍTULO VIII - COMPENSAÇÕES

Artigo 118.º Compensações

No termos previstos no Regulamento 446/2024 de 19/4, Regulamento de Qualidade de Serviço Prestado ao Utilizador Final, da ERSAR, na sua redação atual, estão previstos procedimentos para a atribuição de compensações, aos utilizadores finais, sempre que for comprovado incumprimento por parte da EG, nos termos das suas obrigações definidas no presente Regulamento.

Artigo 119.º Procedimento de atribuição de compensações

1. O pagamento das compensações previstas no artigo anterior, depende da apresentação de uma reclamação escrita que tenha por objeto factos que se traduzam no incumprimento de um nível mínimo da qualidade do serviço ao qual esteja associada uma compensação, desde que apresentada no prazo de 30 dias após o conhecimento do incumprimento.
2. Nos casos previstos no número anterior, compete à EG justificar o cumprimento dos níveis mínimos da qualidade do serviço, através de evidências de registo informático/documental.
3. Verificado o incumprimento, a compensação deve ser refletida na fatura de forma expressa e autónoma, no prazo máximo de 120 dias após a data da receção da reclamação.
4. Sempre que a EG ultrapasse o prazo definido no n.º 3, o utilizador tem direito a compensação adicional equivalente a 50 % do valor da compensação inicial.
5. Não assiste ao utilizador o direito à compensação nas seguintes situações, desde que devidamente comprovadas:
 - a) Casos fortuitos ou de força maior;
 - b) Situações cujo motivo do incumprimento seja imputável ao utilizador do serviço;
 - c) Situações cujo motivo do incumprimento decorra da necessidade de adoção de medidas excecionais por motivos alheios à EG, designadamente em contexto de escassez hídrica.

Artigo 120.º Compensações relativas ao abastecimento de água

Há lugar ao pagamento de compensação no incumprimento nas seguintes situações:

- a) Ligação dos serviços:
 - i) Quando os prazos previstos nos n.ºs 2 a 5 do Artigo 33.º e dos n.ºs 2 a 5 do Artigo 63.º não forem cumpridos;
 - ii) Por cada período adicional idêntico ao previsto nos n.ºs 2 a 5 do Artigo 33.º e dos n.ºs 2 a 5 do Artigo 63.º, em que se mantenha o incumprimento do respetivo nível de serviço é devida uma compensação adicional de valor igual à prevista na subálnea anterior.
- b) Na assistência técnica após comunicação da ocorrência anómala, nos prazos previstos no n.º 3, do Artigo 90.º;
- c) Suspensão do serviço sem acautelar o disposto no n.º 6, do Artigo 49.º;
- d) Interrupção do serviço sem prever o definido nos n.ºs 1, 2 e 3 do Artigo 22.º;
- e) Interrupção do serviço por mora, no serviço de água:
 - i) Quando os prazos previstos no n.º 3 do Artigo 24.º não forem cumpridos;
 - ii) Nas situações previstas no n.º 3 do Artigo 24.º, a EG não pode faturar quaisquer tarifas associadas à interrupção.
- f) Interrupção do serviço sem motivo válido:
 - i) Quando a EG interrompa o serviço na situação prevista no n.º 2 do Artigo 21.º;
 - ii) Por cada período adicional de 12 horas em que o utilizador se encontra privado do serviço decorrente da interrupção indevida e até ao restabelecimento do serviço, a compensação referida na subálnea anterior é acrescida em 50%.
- g) Quando as condições técnicas, da pressão de serviço, previstas no n.º 1 do Artigo 26.º, ou os prazos estabelecidos nos n.ºs 2 ou 3 do mesmo artigo não forem cumpridos pela EG;
- h) Para a qualidade da água, quando o prazo previsto no n.º 2 do Artigo 27.º, para disponibilização de alternativas de fornecimento não for cumprido pela EG, assim como, acresce compensação adicional, pelo valor de 50% do valor da compensação inicial, por cada período adicional de 12 h sem fornecimento de água;
- i) Restabelecimento dos serviços de água e saneamento interrompidos por facto imputável ao utilizador:
 - i) Quando os prazos previstos nos n.ºs 3 ou 4 do Artigo 25.º não forem cumpridos;
 - ii) Por cada período adicional de 24 horas sem que seja restabelecido o serviço ou prestada a informação a que se refere o n.º 4 do Artigo 25.º é devida uma compensação adicional de valor igual à prevista na subálnea anterior.
- j) Instrumentos de medição:
 - i) Quando o estabelecido nos n.ºs 6 ou 8 do Artigo 49.º não ocorrer;
 - ii) Verificação extraordinária, quando não se observar o previsto nos n.ºs 3, 4 e 5 do Artigo 49.º.
- k) Quando o previsto no n.º 4 do Artigo 77.º não for cumprido pela EG e esta, ainda assim, proceda à suspensão do serviço;
- l) Visitas combinadas:
 - i) Quando o período estabelecido no n.º 1 do Artigo 87.º não for cumprido;
 - ii) Quando o prazo previsto no n.º 6 do Artigo 86.º não for cumprido pela EG.
- m) Faturação dos serviços de águas e resíduos, quando as normas legais e regulamentares previstas no Artigo 93.º, no que respeita à aplicação de tarifas e/ou ao tarifário em vigor, não forem cumpridas pela EG.
- n) Início da prestação dos serviços de águas e resíduos:
 - iii) Quando o prazo previsto no n.º 6 ou quando o dever de informação do n.º 8 do Artigo 79.º não forem cumpridos pela EG.
 - iv) Por cada período adicional de 5 dias úteis sem que seja iniciada a prestação do serviço é devida uma compensação adicional de valor igual à prevista na subálnea anterior.

- o) Dever da informação previsto no n.º 2 do Artigo 14.º; alíneas c), d) e e) do n.º 3 do Artigo 14.º; n.º 12 do Artigo 79.º.
- p) Reclamações, sugestões e outras comunicações:
 - i) Quando o dever de informação previsto no n.º 4 do Artigo 128.º não for cumprido pela EG;
 - ii) Quando os prazos de resposta previstos nos n.ºs 1, 2 ou 3 do Artigo 130.º não forem cumpridos pela EG.
- q) Interrupção do serviço por mora, no serviço de saneamento, sem prever o definido no n.º 2 do Artigo 60.º;
- r) Interrupção do serviço de saneamento previsto no Artigo 59.º:
 - i) Quando o prazo previsto no n.º 1 e os requisitos estabelecidos no n.º 3, não forem cumpridos pela EG;
 - ii) O incumprimento do horário previsto para a interrupção e para o restabelecimento do serviço referido;
 - iii) Nas situações de incumprimento do dever de informação previsto no n.º 2;
 - iv) Por cada período adicional de 12 horas e sem serviço a compensação referida nas subalíneas ii) e iii) é acrescida de 50%;
- s) Inundações: Quando o prazo previsto no n.º 1 do Artigo 71.º não for cumprido.
- t) Utilização de fossas sépticas:
 - i) Quando o prazo de 10 dias previsto no n.º 5 do Artigo 73.º, não for cumprido pela EG;
 - ii) Por cada período adicional de 10 dias sem que o serviço de limpeza seja executado é devida uma compensação adicional de valor igual à prevista na subalínea anterior.
- u) Suspensão e reinício de contrato: Quando o prazo previsto no n.º 3 do Artigo 84.º não for cumprido pela EG.

CAPÍTULO IX - PENALIDADES

Artigo 121.º Regime aplicável

1. A violação dolosa ou negligente do disposto no presente Regulamento constitui contraordenação punível com as coimas indicadas nos artigos seguintes.
2. O regime legal e de processamento das contraordenações obedece ao disposto no Decreto-Lei n.º 433/82, de 27/10 e respetiva legislação complementar.
3. Em todos os casos, a tentativa é punível.

Artigo 122.º Contraordenações

1. Constitui contraordenação, nos termos do artigo 72.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20/08, punível com coima de € 1.500 a € 3.740, no caso de pessoas singulares, e de € 7.500 a € 44.890, no caso de pessoas coletivas, a prática dos seguintes atos ou omissões por parte dos proprietários de edifícios abrangidos por sistemas públicos ou dos utilizadores dos serviços:
 - a) O incumprimento da obrigação de ligação dos sistemas prediais aos sistemas públicos, nos termos do disposto no Artigo 17.º;
 - b) Execução de ligações aos sistemas públicos ou alterações das existentes sem a prévia autorização da EG;
 - c) O uso indevido ou dano a qualquer obra ou equipamento dos sistemas públicos;
 - d) Atos ou omissões passíveis de prejudicar a regularidade da prestação dos serviços;
 - e) Atos ou omissões que visem provocar contaminação da água em qualquer ponto da rede pública;
 - f) Atos ou omissões passíveis de provocar situações de insalubridade, conforme estipulado na alínea d) do Artigo 12.º;

- g) O encaminhamento de águas residuais urbanas para a via pública, em linhas de água, em coletores pluviais ou em terrenos dos domínios público ou privado municipais;
 - h) O despejo de lamas/águas residuais provenientes das fossas sépticas em locais não autorizados pela EG;
2. Constitui ainda contraordenação punível com coima de € 500 a € 3.000, no caso de pessoas singulares, e de € 2.500 a € 44.000, no caso de pessoas coletivas, a interligação de redes ou depósitos com origem em captações próprias a redes públicas de distribuição de água;
3. Constitui contraordenação, punível com coima de € 250 a € 1.500, no caso de pessoas singulares, e de € 1.250 a € 22.000, no caso de pessoas coletivas a prática dos seguintes atos ou omissões por parte dos proprietários de edifícios abrangidos por sistemas públicos ou dos utilizadores dos serviços:
- a) A permissão da ligação e abastecimento de água a terceiros, quando não autorizados pela EG;
 - b) A alteração da instalação da caixa do contador;
 - c) A violação, por si ou por outrem, dos selos do contador;
 - d) O impedimento à verificação do cumprimento deste Regulamento e de outras normas vigentes que regulem o fornecimento de água por funcionários, devidamente identificados, da EG;
 - e) A execução do sistema predial sem observância das normas legais, regulamentares e técnicas aplicáveis;
 - f) A execução do sistema predial sem alvará de construção;
 - g) A inexecução de obras de correção impostas no âmbito das ações de vistoria e inspeção ao sistema predial;
 - h) A perda, furto ou dano do contador de água;
 - i) A ligação de um sistema de distribuição de água para consumo humano a um sistema de drenagem de águas residuais;
 - j) A manobra da válvula de suspensão do ramal de ligação;
 - k) A abertura de boca de incêndio particular sem autorização da EG;
 - l) A falta de ligação do sistema predial ao sistema público, quando exista;
 - m) A fruição do sistema público de fornecimento de água sem que tenha sido celebrado o respetivo contrato;
 - n) A falta da comunicação do utilizador da sua saída definitiva do imóvel;
 - o) A utilização de água do sistema público em violação do disposto no respetivo contrato, designadamente no que respeita ao tipo de consumo;
 - p) A impossibilidade do acesso de funcionário credenciado pelos serviços da EG ao contador, para leitura e recolha de equipamento, imputável ao utilizador;
 - q) A violação do dever de comunicação de ruturas e avarias à EG relativas aos sistemas prediais;
 - r) A violação da obrigação de comunicar avaria ou anomalia no contador;
 - s) A viciação do contador ou o emprego de meio fraudulento na utilização do mesmo;
 - t) A não permissão de substituição ou retirada do contador ou torneira de segurança;
 - u) A inexecução, no prazo estabelecido pela EG, de obras de reparação e renovação;
 - v) A impossibilidade de acesso de funcionário da EG devidamente credenciado ao contador para efeitos de interrupção do fornecimento de água e selagem do contador em consequência de não pagamento;
 - w) Restabelecimento de água sem autorização da EG;
 - x) Consumo de água através de meio fraudulento, designadamente, ligações diretas à rede pública;
 - y) A comercialização, por qualquer forma, da água distribuída pela EG.

Artigo 123.º Outras sanções

1. Independentemente da aplicação das coimas previstas no presente Regulamento, no caso de violação de normas nele constantes, o infrator pode ser obrigado a efetuar o

levantamento das canalizações do sistema predial, no prazo máximo de 10 úteis contados da data da notificação.

2. Não sendo dado cumprimento ao disposto no número anterior dentro do prazo indicado, a EG pode proceder ao levantamento das canalizações do sistema predial e efetuar a cobrança das despesas inerentes a esses trabalhos, as quais serão suportadas pelo infrator.

Artigo 124.º Embargo e demolição

Sempre que quaisquer obras, construções ou edificações sejam iniciadas em violação das disposições do presente Regulamento, pode o Senhor Presidente da Câmara Municipal, nos termos da lei, determinar o seu embargo ou a sua demolição.

Artigo 125.º Negligência

Todas as contraordenações previstas no Artigo 121.º são puníveis a título de negligência, sendo nesse caso reduzidas para metade os limites mínimos e máximos das coimas previstas.

Artigo 126.º Processamento das contraordenações e aplicação das coimas

1. A fiscalização, a instauração e a instrução dos processos de contraordenação, assim como, as aplicações das respetivas coimas competem à EG;
2. A determinação da medida da coima faz-se em função da gravidade da contraordenação, o grau de culpa do agente e a sua situação económica e patrimonial, considerando essencialmente os seguintes fatores:
 - a) O perigo que envolva para as pessoas, a saúde pública, o ambiente e o património público ou privado;
 - b) O benefício económico obtido pelo agente com a prática da contraordenação, devendo, sempre que possível, exceder esse benefício.
3. Na graduação das coimas atende-se ainda ao tempo durante o qual se manteve a situação de infração, se for continuada.

Artigo 127.º Produto das coimas

O produto das coimas aplicadas reverte integralmente para a EG.

CAPÍTULO X - RECLAMAÇÕES

Artigo 128.º Disposições gerais

1. A qualquer interessado assiste o direito de reclamar junto da EG contra qualquer ato ou omissão desta, que tenha lesado os seus direitos ou interesses legítimos protegidos pelo presente Regulamento e demais legislação aplicável.
2. As reclamações podem ser exaradas no respetivo livro físico ou eletrónico ou apresentadas por via postal, correio eletrónico ou documento escrito entregue nos locais de atendimento.
3. Consideram-se outras comunicações todas aquelas que não sejam consideradas reclamações, como as sugestões e os pedidos de informação, excluindo as solicitações de serviços.
4. A EG deve responder a todas as reclamações, sugestões e outras comunicações que lhes sejam dirigidas, independentemente da sua classificação e forma de apresentação.
5. As reclamações previstas no presente artigo são objeto de decisão pelo autor do ato, quando competente para o efeito, ou pelo dirigente máximo da unidade orgânica.

6. As decisões da EG referentes às reclamações constantes nos n.ºs 4 e 5 do presente artigo devem conter o despacho e respetiva fundamentação, assim como a informação da possibilidade de recurso aos mecanismos de resolução alternativa de conflitos de consumo.

Artigo 129.º Recurso e efeitos

1. No prazo de 30 dias a contar da comunicação referida no n.º 1 do Artigo 130.º, pode o interessado interpor recurso hierárquico nos termos do Artigo 133.º.
2. A reclamação e os recursos previstos nos artigos anteriores não têm efeito suspensivo, salvo se se tratar de reclamação escrita alegando erros de medição do consumo de água e se o utilizador solicitar a verificação extraordinária do contador, caso em que fica suspenso o prazo de pagamento da fatura e o prazo de caducidade do direito ao respetivo pagamento, conforme previsto no n.º 5 do Artigo 112.º.

Artigo 130.º Prazos de resposta

1. O prazo de resposta a reclamações apresentadas no livro de reclamações, em formato físico ou eletrónico, é de 15 dias úteis.
2. O prazo de resposta a reclamações escritas apresentadas por outros meios é de 22 dias úteis.
3. O prazo de resposta a outras comunicações escritas é de 22 dias úteis.
4. O incumprimento do previsto nos números anteriores confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo VIII.
5. Não se considera resposta aquela que não evidencie uma análise da situação concreta, nomeadamente por se enquadrar em procedimentos automáticos destinados a acusar a receção da reclamação, ou de outra comunicação, ou por corresponder a comunicação que se limita a informar do reencaminhamento para outro departamento ou serviço competente da EG.
6. A apresentação de reclamações e outras comunicações sobre o mesmo facto só pode ter efeitos para pagamento de compensações, desde que tenham sido ultrapassados os prazos de resposta à reclamação ou outra comunicação inicialmente apresentada.

Artigo 131.º Obrigações de registo no âmbito da resposta a reclamações e outras comunicações apresentadas por escrito

No que respeita à obrigação de resposta nos prazos previstos no artigo anterior, a EG deve dispor de registos que permitam identificar, de forma individualizada, as reclamações e outras comunicações escritas recebidas, com identificação das datas de entrada e de resposta, tipo, meio de comunicação, assunto e respetivas compensações pagas.

Artigo 132.º Inspeção aos sistemas prediais no âmbito de reclamações de utilizadores

1. Os sistemas prediais ficam sujeitos a ações de inspeção da EG sempre que haja reclamações de utilizadores, perigos de contaminação, poluição ou suspeita de fraude.
2. Para efeitos previstos no número anterior, o proprietário, usufrutuário, comodatário ou arrendatário deve permitir o livre acesso à EG desde que avisado, por carta registada ou outro meio equivalente, com uma antecedência mínima de 10 dias, da data e intervalo horário, com amplitude máxima de 2 horas, previsto para a inspeção.
3. O respetivo relatório 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 EG pode determinar a suspensão do fornecimento de água.

Artigo 133.º Resolução alternativa de conflitos

1. Os litígios de consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais 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 ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo territorialmente competente.
3. Os utilizadores podem ainda recorrer aos serviços de conciliação e mediação da ERSAR.
4. Quando as partes, em caso de litígio resultante dos presentes serviços, optem por recorrer a mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos, suspendem-se, no seu decurso, os prazos previstos nos n.ºs 1 e 4 do artigo 10.º da Lei n.º 23/96, de 26/07, na redação em vigor.

Artigo 134.º Julgados de Paz

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

CAPÍTULO XI - DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Artigo 135.º Integração de lacunas

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

Artigo 136.º Aplicação no tempo

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

Artigo 137.º Prazos

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

Artigo 138.º Entrada em vigor

Este Regulamento entra em vigor 15 dias após a sua publicação em Diário da República.

Artigo 139.º Revogação

Após a entrada em vigor deste Regulamento fica automaticamente revogado o Regulamento de Serviço de Abastecimento de Água e de Drenagem de Águas Residuais do Município de Alcochete, publicado no Diário da República, 2.ª Série, n.º 16, de 23/01/2012 (Edital n.º 88/2012).