

Edital n.º NUD/690499/2024/CMP

Adolfo Manuel dos Santos Marques de Sousa, Diretor Municipal da Presidência, torna público, ao abrigo da competência delegada nos termos da Ordem de Serviço n.º NUD/232865/2022/CMP, de 19 de abril, que em reunião do Executivo Municipal de 28 de outubro de 2024, a Câmara Municipal do Porto deliberou submeter a consulta pública, nos termos do disposto do 101.º do Código do Procedimento Administrativo e do n.º 3 do artigo 62.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, pelo período de 30 dias úteis, contados da data da sua publicação, ou seja, de **6 de novembro a 17 de dezembro de 2024**, o Projeto de Regulamento de Serviço de Abastecimento Público de Água e de Serviço de Saneamento de Águas Residuais Urbanas, que para os devidos efeitos legais a seguir se publica.

Quaisquer questões, pronúncias ou sugestões devem ser apresentadas por escrito, para o endereço eletrónico: regulamento@aguasdoporto.pt ou junto do Gabinete do Município, sito à Praça General Humberto Delgado, 266, 4000-286 Porto (2.ª a 6.ª feira, das 9h00 às 17h00).

Para constar e produzir efeitos legais publica-se o presente edital, que vai ser afixado no Gabinete do Município, publicado no sítio da CMP (<http://www.cm-porto.pt>), no Portal do Município e sítio da Águas e Energia do Porto, EM (<https://www.aguasdoporto.pt>).

Eu, _____, Vice-Presidente da Câmara de Municipal do Porto, o subscrevi.

Porto, Paços do Município, 29 de outubro de 2024.

O Diretor Municipal da Presidência,

Adolfo Sousa

PROJETO DE REGULAMENTO DE SERVIÇO DE ABASTECIMENTO PÚBLICO DE ÁGUA E DE SERVIÇO DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS

NOTA JUSTIFICATIVA

O abastecimento público de água e a drenagem de águas residuais urbanas constituem, nos termos da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, serviços públicos essenciais, contendendo, com direitos e valores fundamentais que garantem uma melhor qualidade de vida em sociedade, como é o caso do ambiente, saúde pública, segurança coletiva e desenvolvimento económico.

Nesta senda, em outubro de 2006, o Município do Porto constituiu a CMPEAE – Empresa de Águas e Energia do Município do Porto, E.M., sendo esta última a Entidade Gestora dos serviços de abastecimento público de água e drenagem de águas residuais, a quem incumbe prestar tais serviços aos utilizadores finais, no Município do Porto.

A prestação daquele serviço carece de regulação por parte de um Regulamento de Serviço de Abastecimento Público de Água e de Drenagem de Águas Residuais Urbanas para o Município do Porto que seja coeso e claro na informação que fornece, bem como na regulação que introduz.

Aliás, tal é imposto pelo Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, que aprova o regime jurídico dos serviços municipais de abastecimento público de água, saneamento e resíduos urbanos, mormente o artigo 62.º, que determina a obrigação de a Entidade Gestora elaborar um Regulamento de Serviço, que deverá ser aprovado pela Entidade Titular, regulando, assim, a relação que se estabelece entre a Entidade Gestora e os utilizadores finais.

Tendo em conta a progressiva incapacidade do Regulamento dos Sistemas Públicos e Prediais de Distribuição de Água e Drenagem de Águas Residuais Domésticas dos Serviços Municipalizados de Água e Saneamento da Câmara Municipal do Porto, publicado no Apêndice n.º 42, do Diário da República – 2.ª Série – n.º 78 – de 2 de abril de 1998 e respetivas alterações, para dar resposta às novas exigências, legais, regulamentares e técnicas, que se foram verificando desde a entrada em vigor daquele Regulamento, manifestou-se clara a necessidade de proceder à revisão profunda e integral daquele instrumento regulatório.

Dentre as novas exigências regulamentares, destaca-se a aprovação, pelo Conselho de Administração da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos, do Regulamento

n.º 594/2018, de 4 de setembro, diploma que estabelece as disposições aplicáveis às relações comerciais que se estabelecem no âmbito da prestação dos serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos. A aprovação daquele diploma introduziu novas regulações que, por si só e no momento atual, demandam a alteração do Regulamento de Serviço de Abastecimento Público de Água e de Serviço de Saneamento de Águas Residuais Urbanas.

Na sequência da identificação dessa necessidade, e após encetamento das diligências tendentes àquela revisão, constatou-se que o melhor procedimento passaria então, não pela introdução de novas alterações ao referido documento, mas sim à elaboração de um novo Regulamento, que se revelasse mais idóneo ao cumprimento dos desideratos acima melhor identificados.

Nos termos do artigo 99.º do Código do Procedimento Administrativo, aprovado em Anexo ao Decreto-Lei n.º 4/2015, de 7 de janeiro, verifica-se, assim, que os benefícios decorrentes da aprovação do novo Regulamento de Serviço são efetivamente superiores aos custos que lhe estão associados, pois este diploma permitirá dar uma resposta cabal a todas as novas exigências legais e regulamentares anteriormente referidas, mas servirá ainda o propósito de conferir uma maior clareza e segurança jurídica à relação estabelecida entre a Entidade Gestora e os utilizadores finais dos serviços por esta prestados.

Acresce que o Regulamento de Serviço vem prever de forma clara e sistematizada os direitos e os deveres da Entidade Gestora, assim como os dos utilizadores dos serviços, apresentando-se, assim, como um instrumento normativo crucial para o reforço da qualidade do serviço prestado aos utilizadores, decorrente de uma maior eficiência e uniformidade dessa prestação, que se irá traduzir numa mais ampla e efetiva defesa dos direitos de todos os utilizadores finais dos serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas.

Assim sendo, a 22 de maio de 2023, a Câmara Municipal do Porto deliberou dar início ao procedimento administrativo relativo ao novo Regulamento de Serviço de Abastecimento de Público de Água e de Serviço de Saneamento de Águas Residuais Urbanas, fixando um prazo de 10 dias úteis, contados desde a data da sua publicação, para constituição de interessados, em cumprimento do disposto no artigo 98.º do Código de Procedimento Administrativo.

Na sequência daquela deliberação, foi publicado no Boletim Municipal n.º 4545, a 30 de maio de 2023, o edital n.º NUD/325466/2023/CMP, não tendo sido, contudo, recebido qualquer contributo.

Nesse seguimento, e em estrito cumprimento do disposto no artigo 101.º do Código do Procedimento Administrativo e do n.º 3 do artigo 62.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, na sua redação em vigor, foi submetido a consulta pública, pelo período de 30 dias úteis, um projeto de novo Regulamento de Serviços de Abastecimento de Público de Água e de Serviço de Saneamento de Águas Residuais Urbanas;

A submissão a consulta pública foi deliberada pela Câmara Municipal do Porto e publicitada através do Edital n.º NUD/394039/2023/CMP de 23 de junho de 2023, publicado no Boletim Municipal n.º 4550, de 5 de julho de 2023, tendo a referida consulta pública decorrido entre os dias 28 de junho a 8 de agosto de 2023.

De igual modo, e desta feita em estrito cumprimento do preceituado no n.º 4 do artigo 62.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, na sua redação em vigor, o referido projeto foi ainda sujeito a parecer junto da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos.

Na sequência das diligências vindas de descrever, foram rececionados um total de 37 contributos, tendo 34 dos quais como ente emissor a Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos na sequência do parecer por si elaborado à luz do preceituado no supracitado n.º 4 do artigo 62.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, na sua redação em vigor.

Tais contributos foram, assim, devidamente ponderados, tendo sido incorporados naquela nova versão do Regulamento.

Posteriormente a toda aquela realidade, a necessidade de elaboração de um novo Regulamento de Serviço foi ainda reforçada pela entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 10/2024, de 8 de janeiro, vulgarmente designado por Simplex Urbanístico, que, embora não tenha impacto direto na legislação que rege os serviços públicos essenciais sob escrutínio (mormente no Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto), procedeu à simplificação dos procedimentos de controlo prévio urbanístico relativos aos projetos de especialidade.

A título exemplificativo daquela realidade, por força da entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 10/2024, de 8 de janeiro, foi introduzida uma alteração ao artigo 20.º do Regime Jurídico da Urbanização e Edificação, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 555/99, de 16 de dezembro, tendo daquele passado a constar, nomeadamente da alínea c) do seu n.º 9, que as Câmaras Municipais estão impedidas de apreciar, entre outros, os projetos de especialidade.

A previsão de tal regra suscitou dificuldades interpretativas do preceituado no n.º 5 do artigo 69.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, uma vez que, deixando de haver controlo

prévio dos projetos de sistemas prediais de distribuição de água e de drenagem de águas residuais, não se vislumbra em que momento procedimental, nem em que termos poderá a Entidade Gestora emitir o parecer previsto naquela norma do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto.

Neste sentido, por todas as razões acima expostas, afigura-se curial proceder à elaboração de um novo Projeto de Regulamento de Serviço, de forma a garantir que este continua, em condições de coerência técnico-jurídica, a assegurar aos cidadãos residentes na área do município do Porto uma prestação de serviços públicos essenciais em termos eficientes, esclarecidos e respeitadores dos seus direitos fundamentais.

Destarte, o presente Projeto de Regulamento de Serviço de Abastecimento Público de Água e de Drenagem de Águas Residuais Urbanas do Município do Porto visa justamente dar resposta a esta e outras exigências legais que se suscitaram no ordenamento jurídico nacional desde a aprovação do último Regulamento.

Tendo em conta tal fito, o presente Projeto de Regulamento de Serviços estabelece as regras e as condições da prestação de serviços de abastecimento de água para o consumo humano e de recolha e tratamento de águas residuais urbanas constituídas pelos sistemas separativos de águas residuais domésticas e pluviais, aos utilizadores finais no Município do Porto.

De algum modo, o presente normativo pretende definir os termos da interligação e utilização dos serviços, de modo a que seja assegurado o seu bom funcionamento global, preservando-se a segurança, a saúde pública e o conforto dos utilizadores, sendo aplicável na área territorial do Município do Porto, às atividades de conceção, de projeto, de construção e de exploração dos sistemas públicos e prediais de abastecimento de água e de drenagem, tratamento e rejeição de águas residuais urbanas.

Para a redação do presente Projeto de Regulamento, considerou-se, para além do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, o estabelecido na Portaria n.º 34/2011, de 13 de janeiro, que estipula o conteúdo mínimo do regulamento de serviço, os modelos de regulamento de serviço divulgados pela ERSAR - Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos e o Regulamento de Relações Comerciais dos Serviços de Águas e Resíduos da ERSAR - Regulamento n.º 446/2018, de 23 de julho de 2018, Diário da República n.º 140/2018, Série II, na redação em vigor, bem como a demais legislação setorial aplicável.

Em cumprimento do disposto no artigo 101.º do Código do Procedimento Administrativo, será o novo Projeto do Regulamento submetido a nova consulta pública, pelo período de 30 dias

úteis e ainda sujeito a novo parecer da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos, dando-se cumprimento ao n.º 4 do artigo 62.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, na sua redação em vigor.

TÍTULO I

ENQUADRAMENTO GERAL

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º

Lei habilitante

O presente Regulamento é aprovado ao abrigo do disposto no artigo 62.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, com respeito pelas exigências constantes da Lei n.º 23/96, de 26 de julho e ao abrigo do disposto no Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de agosto, Decreto-Lei n.º 69/2023, de 21 de agosto, e do Decreto-Lei n.º 226-A/2007, de 31 de maio, todos na redação em vigor.

Artigo 2.º

Objeto e âmbito de aplicação

1. O presente Regulamento estabelece as regras e as condições da prestação de serviços de abastecimento de água para o consumo humano e de recolha e tratamento de águas residuais urbanas constituídas pelos sistemas separativos de águas residuais domésticas e pluviais, aos utilizadores finais, assim como as regras da sua interligação e utilização, de modo que seja assegurado o seu bom funcionamento global, preservando-se a segurança, a saúde pública e o conforto dos utilizadores.
2. O presente Regulamento aplica-se na área territorial do Município do Porto, às atividades de conceção, de projeto, de construção e de exploração dos sistemas públicos e prediais de abastecimento de água e de drenagem, tratamento e rejeição de águas residuais urbanas.

Artigo 3.º

Legislação aplicável

Em tudo quanto for omissa no presente Regulamento, são aplicáveis os instrumentos normativos, na sua redação em vigor, respeitantes aos sistemas públicos e prediais de distribuição de água e de drenagem de águas residuais urbanas, designadamente:

- a) A Lei n.º 23/96, de 26 de julho e a Lei n.º 24/96, de 31 de julho, o Decreto-Lei n.º 195/99, de 8 de julho, e o Despacho n.º 4186/2000 (2.ª Série), de 22 de fevereiro, no que respeita às regras de prestação de serviços públicos essenciais, destinadas à proteção dos utilizadores e dos consumidores;
- b) A Lei n.º 58/2005 de 29 de dezembro, que aprova a Lei da Água, estabelecendo as bases e o quadro institucional para a gestão sustentável das águas;
- c) A Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, que assegura a execução, na ordem jurídica nacional, do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados;
- d) O Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, em especial os respetivos capítulos VII e VIII, referentes, respetivamente, às relações com os utilizadores e ao regime sancionatório, este último complementado pelo regime geral das contraordenações e coimas, constante do Decreto-Lei n.º 433/82, de 27 de outubro;
- e) O Decreto Regulamentar n.º 23/95, de 23 de agosto, em particular no que respeita à conceção e ao dimensionamento dos sistemas públicos de abastecimento de água e drenagem de águas residuais urbanas e aos sistemas prediais, bem como à apresentação dos projetos, execução e fiscalização e inspeção das respetivas obras, e exploração dos sistemas públicos e prediais e os respetivos anexos I, II, III, VIII, e XIII, no que respeita à simbologia dos sistemas públicos e prediais a utilizar, sem prejuízo da legislação e normas técnicas portuguesas aplicáveis;
- f) O Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de agosto, na sua redação em vigor, e o próprio Decreto-Lei n.º 69/2023, de 21 de agosto, no que respeita à qualidade da água destinada ao consumo humano fornecida pelas redes de distribuição pública de água aos utilizadores;
- g) O Decreto-Lei n.º 220/2008, de 12 de novembro e a Portaria n.º 1532/2008, de 29 de dezembro, em especial no que respeita aos projetos, à instalação e à localização dos dispositivos destinados à utilização de água para combate a incêndios em edifícios;
- h) O Decreto-Lei n.º 555/99, de 16 de dezembro, no que respeita às normas urbanísticas da urbanização e edificação, em especial no que respeita aos projetos e obras de redes públicas e prediais de distribuição de água e de drenagem de águas residuais urbanas;

- i) O Decreto-Lei n.º 152/97, de 19 de junho, no que respeita aos sistemas de drenagem pública de águas residuais que descarreguem nos meios aquáticos e à descarga de águas residuais industriais em sistemas de drenagem;
- j) O Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, que estabelece a obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações a todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços que tenham contacto com o público em geral;
- k) O Regulamento de Relações Comerciais dos Serviços de Águas e Resíduos - Regulamento ERSAR n.º 594/2018, na sua redação em vigor;
- l) O Decreto-Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Artigo 4.º

Entidade Titular e Entidade Gestora

- 1. O Município do Porto é a entidade titular que, nos termos da lei, tem por atribuição assegurar a provisão dos serviços públicos de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais urbanas, no respetivo território municipal.
- 2. A Entidade Gestora é a CMPEAE – Empresa de Águas e Energia do Município do Porto, EM., com sede no Porto, Rua Barão de Nova Sintra, 285, 4300-367 Porto, pessoa coletiva n.º 507 718 666, matriculada na 1.ª Conservatória do Registo Comercial do Porto, a quem compete, ao abrigo da delegação de gestão outorgada pelos respetivos Estatutos, na sua redação em vigor, e do Contrato de Gestão Delegada, fornecer em regime de exclusividade, na área territorial do Município, os serviços de abastecimento de água para consumo humano, bem como proceder à recolha, tratamento e rejeição de águas residuais urbanas.

Artigo 5.º

Definições

- 1. Para efeitos da adequada interpretação e aplicação do presente Regulamento e sem prejuízo da prevalência das definições adotadas no artigo 3.º do Regulamento de Relações Comerciais dos Serviços de Águas e Resíduos da ERSAR e demais legislação aplicável, entende-se por:
 - a) «Acessórios»: as peças ou elementos que efetuam as transições nas tubagens, designadamente, curvas, reduções e uniões.
 - b) «Água para consumo humano»:
 - i. Toda a água no seu estado original, ou após tratamento, destinada a ser bebida, a cozinhar, à preparação de alimentos, à higiene pessoal ou a outros fins

- domésticos que possam ter impacto direto na saúde dos consumidores, designadamente, lavagem de louça, de roupa ou das divisões dos edifícios, independentemente da sua origem e de ser fornecida a partir de uma rede de distribuição, de um camião ou navio-cisterna, em garrafas ou outros recipientes, com ou sem fins comerciais; ou
- ii. Toda a água utilizada numa empresa da indústria alimentar para fabrico, transformação, conservação ou comercialização de produtos ou substâncias 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 afetar a salubridade do género alimentício na sua forma acabada.
- c) «Água para fins não potáveis»: água proveniente de outras origens, que não cumpre os parâmetros definidos no Decreto-Lei n.º 69/2023, de 21 de agosto, na sua redação em vigor, e destinada a rega, extinção de incêndio, lavagem de pavimentos/arruamentos e automóveis, abastecimento a bacias de retrete e urinóis;
 - d) «Águas residuais domésticas»: as águas residuais de instalações residenciais e serviços, essencialmente provenientes do metabolismo humano e de atividades domésticas;
 - e) «Águas residuais industriais»: as que sejam suscetíveis de descarga em coletores municipais e que resultem especificamente das atividades industriais abrangidas pelo Sistema da Indústria Responsável, ou do exercício de qualquer atividade da Classificação das Atividades Económicas Portuguesas por Ramos de Atividade (CAE);
 - f) «Águas residuais pluviais» ou «Águas pluviais»: as águas resultantes do escoamento de precipitação atmosférica, originadas em áreas urbanas ou áreas industriais, considerando-se equiparadas a águas pluviais as provenientes de regas de jardim e espaços verdes, de lavagem de arruamentos, passeios, pátios e parques de estacionamento, normalmente recolhidas por sarjetas, sumidouros e ralos, e as águas freáticas;
 - g) «Águas residuais urbanas»: as águas residuais domésticas ou águas resultantes da mistura destas com águas residuais industriais e/ou com águas pluviais;
 - h) «Autorização de descarga»: o documento pelo qual a Entidade Gestora estabelece as condições a serem cumpridas para que as águas residuais industriais e domésticas possam ser descarregadas no sistema de drenagem;
 - i) «Avaria»: evento detetado em qualquer componente do sistema que necessite de medidas de reparação/renovação:

- 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 a 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;
- j) «Boca-de-incêndio, Hidrante ou Marco de água»: equipamento na rede predial ou pública destinado ao fornecimento de água exclusivamente para combate a incêndio;
- k) «Câmara de ramal de ligação»: o dispositivo através do qual se estabelece a ligação entre o sistema de drenagem predial e o respetivo ramal, devendo localizar-se junto ao limite da propriedade e em zonas de fácil acesso e cabendo a responsabilidade pela respetiva manutenção à entidade gestora, quando localizada na via pública, ou aos utilizadores, nas situações em que a câmara de ramal ainda se situa no interior da propriedade privada.
- l) «Canalização»: sistema constituído por tubagem e acessórios destinados à circulação de água;
- m) «Casos fortuitos ou de força maior»: todo e qualquer acontecimento imprevisível ou inevitável, exterior à vontade da atividade da Entidade Gestora que impeça a continuidade do serviço, apesar de tomadas pela Entidade Gestora as precauções normalmente exigíveis, tais como cataclismos, guerra, alterações de ordem pública, malfetorias, atos de vandalismo, incêndio, sempre que possivelmente comprovados, não se considerando as greves como casos de força maior;
- n) «Caudal»: o volume de água ou de águas residuais, numa dada secção, num determinado período de tempo;
- o) «Classe metrológica»: define os intervalos de caudal onde determinado contador deve funcionar em condições normais de utilização, isto é, em regime permanente e em regime intermitente, sem exceder os erros máximos legalmente admissíveis.
- p) «Coletor»: tubagem, em geral enterrada, destinada a assegurar a drenagem das águas residuais domésticas e/ou pluviais, apenas para escoamento em superfície livre;
- q) «Coluna montante»: tronco principal vertical que abastece várias frações do mesmo prédio;

- r) «Conduto»: tubagem destinada a assegurar a condução da água para consumo humano ou a drenagem das águas residuais (apenas para escoamento em pressão – conduta elevatória);
- s) «Consumidor»: utilizador do serviço a quem a água é fornecida para uso não profissional;
- t) «Contador» ou «Contador de água»: instrumento de medição concebido para medir de forma contínua, registar e indicar o volume de água que passa através dele, nas condições normais de funcionamento, de modo que o respetivo consumo possa ser contabilizado e, caso aplicável, faturado ao consumidor;
- u) «Contador totalizador» ou «Totalizador»: contador que, para além de medir o consumo que lhe está especificamente associado, mede consumos dos contadores diferenciais instalados a jusante;
- v) «Contrato»: vínculo jurídico estabelecido entre a Entidade Gestora e qualquer pessoa, singular ou coletiva, pública ou privada, referente à prestação, permanente ou eventual, do serviço pela primeira à segunda, nos termos e condições da legislação aplicável e do presente Regulamento;
- w) «Controlo prévio»: conjunto de procedimentos de controlo administrativo e de responsabilidade municipal, prévios à execução das operações urbanísticas, de acordo com o regime jurídico da urbanização e da edificação em vigor;
- x) «Diâmetro Nominal»: designação numérica do diâmetro de um componente que corresponde ao número inteiro que se aproxima da dimensão real em milímetros, considerando-se o diâmetro interno ou o diâmetro externo conforme a natureza do material utilizado;
- y) «Entidade Gestora»: CMPEAE – Empresa de Águas e Energia do Município do Porto, EM. como entidade a quem compete a gestão e exploração dos sistemas públicos de abastecimento de água e de drenagem, tratamento e rejeição de águas residuais urbanas, nos termos estabelecidos na legislação aplicável e no presente Regulamento;
- z) «Entidade Titular»: entidade que, nos termos da lei, tem por atribuição assegurar a provisão do serviço de abastecimento público de água, saneamento de águas residuais urbanas e/ou gestão de resíduos, no caso o Município do Porto;
- aa) «Equipamentos»: os equipamentos elétricos, mecânicos, eletromecânicos e de transporte e quaisquer outros maquinismos da Empresa;
- bb) «ERSAR»: Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos;
- cc) «Estação de tratamento de águas residuais (ETAR)»: a instalação coletiva destinada à depuração das águas residuais domésticas recolhidas através do sistema de

- drenagem, antes da sua descarga nos meios recetores ou da sua utilização em situações apropriadas;
- dd) «Estrutura tarifária»: as tarifas relativas aos serviços de abastecimento de água e de drenagem e tratamento de águas residuais domésticas ou industriais, com uma componente fixa e outra componente variável, por escalões e tipologia de utilizadores, devidas pela disponibilização e utilização desses serviços;
- ee) «Exploração»: conjunto de atividades de investimento, operação e manutenção de infraestruturas e equipamentos inerentes ao normal funcionamento dos serviços de abastecimento de água e de drenagem, tratamento e rejeição de águas residuais, bem como as decorrentes da reparação, renovação e manutenção dos referidos bens e respetiva melhoria;
- ff) «Fiscalização»: ações levadas a efeito pela Entidade Gestora para verificação das instruções dadas por aquela;
- gg) «Fossa séptica»: tanque de decantação destinado a criar condições adequadas à decantação de sólidos suspensos, à rejeição de lamas e ao desenvolvimento de condições anaeróbicas para a decomposição de matéria orgânica;
- hh) «Ilhas»: tipologia habitacional, típica da cidade do Porto, de pequenas dimensões, localizada no interior do quarteirão, com instalações sanitárias comuns, com uma única fachada ocupada por uma sala, com apenas uma janela para ventilar e iluminar todos os restantes espaços, habitadas tradicionalmente por populações mais desfavorecidas. Embora continuem a ser casas de populações tendencialmente com menos recursos, têm vindo a ser reabilitadas de modo a melhorar as condições de habitabilidade e consequente melhoria das condições de vida e de promoção da saúde.
- ii) «Infraestruturas»: as redes públicas de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais urbanas, ramais de ligação e todas as construções civis, como, reservatórios, adutores, emissários, estações de tratamento e estações elevatórias e edifícios de apoio à exploração dos serviços;
- jj) «Imóvel»: prédio, sua parte ou fração cujas respetivas redes prediais se encontrem ligadas às redes públicas de abastecimento de água e de recolha de águas residuais urbanas, nos termos do presente Regulamento e da legislação aplicável, em condições de poder ser abastecido e/ou drenado;
- kk) «Inspeção»: atividade conduzida por trabalhadores da Entidade Gestora ou por esta acreditados, que visa verificar se estão a ser cumpridas todas as obrigações decorrentes do presente Regulamento e da legislação em vigor;

- ll) «Interceptores»: as tubagens principais do sistema de drenagem de águas residuais e respetivos acessórios, das quais são tributários os coletores, separadamente ou estruturados em redes;
- mm) «Local de consumo» ou «Instalação»: imóvel que é ou pode ser abastecido, nos termos do contrato de abastecimento, do regulamento e da legislação em vigor;
- nn) «Medidor de caudal ou caudalímetro»: dispositivo de tipo mecânico ou eletromagnético, que poderá possuir dispositivo de alimentação de energia e emissão de dados, e que tem por finalidade a determinação, de forma contínua, do volume de água que passa através dele, podendo ser água para consumo, água residual produzida ou água pluvial e podendo, conforme os modelos, fazer a leitura do caudal instantâneo e do volume utilizado, ou apenas deste, e ainda registar esses volumes;
- oo) «Pré-tratamento das águas residuais industriais»: processo, a cargo do utilizador, destinado à redução da carga poluente, à redução ou eliminação de poluentes específicos, à redução da temperatura ou à regularização de caudais, de forma a tornar essas águas residuais aptas a ser rejeitadas no sistema público de drenagem de águas residuais urbanas, quer no de águas residuais domésticas, como no de águas pluviais;
- pp) «Preçário»: tabela de preços associados à prestação de serviços auxiliares aos serviços de águas e de águas residuais;
- qq) «Pressão de serviço»: pressão disponível nas redes de água, em condições normais de funcionamento;
- rr) «Ramal de ligação de água»: troço de canalização destinado ao serviço de abastecimento de água a um prédio, compreendido entre o limite da propriedade do mesmo e a conduta da rede pública em que estiver inserido;
- ss) «Ramal de ligação de águas residuais»: troço de canalização que tem por finalidade assegurar a recolha e condução das águas residuais domésticas, pluviais e industriais desde o limite da propriedade até ao coletor público da respetiva rede de drenagem;
- tt) «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;
- uu) «Rede predial»: o sistema de distribuição predial e/ou o sistema de drenagem predial;

- vv) «Rede pública de distribuição»: o sistema de canalizações e respetivos acessórios instalados na via pública ou em locais públicos ou privados, sob direitos de utilização, cujo funcionamento seja de interesse para o serviço de abastecimento de água;
- ww) «Rede pública de drenagem»: o sistema de coletores e respetivos acessórios instalados na via pública ou em locais, públicos ou privados, sob direitos de utilização, cujo funcionamento seja de interesse para o serviço de drenagem de águas residuais urbanas;
- xx) «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;
- yy) «Reparação»: intervenção destinada a corrigir anomalias localizadas;
- zz) «Reservatório predial» ou «Cisterna»: unidade de reserva que faz parte integrante da rede predial e tem como finalidade o armazenamento de água à pressão atmosférica para alimentação da rede predial a que está associado, cuja exploração, manutenção e higienização é da exclusiva responsabilidade dos proprietários, dos usufrutuários ou dos demais titulares de direitos reais e/ou utilizadores;
- aaa) «Reservatório público»: a unidade de reserva pública que faz parte do sistema de abastecimento de água e tem como finalidade armazenar água, servir de volante de regularização, constituir reserva para assegurar a distribuição para consumo e/ou combate a incêndio e equilibrar as pressões na rede, cuja exploração é da exclusiva responsabilidade da Entidade Gestora;
- bbb) «Serviço»: o serviço público de abastecimento de água e o serviço público de recolha de águas residuais urbanas prestado aos utilizadores e, globalmente, o conjunto de atribuições que a Entidade Gestora se obriga a desenvolver, por força da delegação de gestão;
- ccc) «Serviços auxiliares»: os serviços prestados pela Entidade Gestora, de carácter conexo com os serviços de águas e águas residuais, mas que pela sua natureza, nomeadamente pelo facto de serem prestados pontualmente a pedido do utilizador ou de terceiro, ou de resultarem de incumprimento contratual por parte do utilizador, são objeto de faturação específica;
- ddd) «Serviço de abastecimento de água»: o serviço público de abastecimento de água para consumo público no Município do Porto.
- eee) «Serviço de drenagem»: o serviço público de drenagem de águas residuais urbanas, composto por recolha e entrega de águas residuais urbanas, sejam domésticas ou pluviais, no Município do Porto.

- fff) «Sistema de abastecimento de água»: conjunto de canalizações, reservatórios, estações elevatórias, estações de tratamento de águas e respetivos acessórios.
- ggg) «Sistema de distribuição predial»: canalizações, órgãos e equipamentos prediais que prolongam o ramal de ligação até aos dispositivos de utilização do prédio.
- hhh) «Sistema de drenagem»: conjunto de coletores de águas residuais urbanas e de interceptores confluentes numa estação de tratamento, incluindo todos os seus pertences e órgãos de elevação.
- iii) «Sistema de drenagem predial»: conjunto constituído por instalações e equipamentos privativos de determinado prédio destinados à drenagem das águas residuais até à rede pública.
- jjj) «Sistema separativo»: sistema constituído por duas redes de coletores, uma destinada às águas residuais domésticas e, quando similares, as industriais e outra à drenagem de águas pluviais ou similares e respetivas instalações elevatórias e de tratamento e dispositivos de descarga final.
- kkk) «Substituição»: substituição de uma instalação existente por uma nova quando a que existe já não apresenta capacidade ou utilidade para o seu objetivo inicial.
- lll) «Tarifário»: conjunto de tarifas que a Entidade Gestora pode liquidar e cobrar ao utilizador, no âmbito da delegação e de acordo com aprovação do Município do Porto, após prévio parecer da entidade reguladora do setor, em contrapartida dos serviços prestados.
- mmm) «Tarifa de consumo ou variável»: o valor ou conjunto de valores unitários aplicáveis em função do nível de utilização, em cada intervalo temporal, em regra mensal, visando remunerar a Entidade Gestora pelos custos incorridos com a prestação do serviço, não abrangidos na tarifa fixa ou de disponibilidade, sendo determinada através da soma das parcelas do produto do volume consumido por cada escalão, com parâmetros definidos, pelo preço unitário respetivo.
- nnn) «Tarifa de disponibilidade ou fixa»: o valor aplicado em função de cada intervalo temporal em que o serviço é disponibilizado ao utilizador, visando remunerar a Entidade Gestora dos custos fixos incorridos na construção, conservação e manutenção dos sistemas necessários à prestação do serviço, permitindo recuperar "custos marginais de longo prazo de uma subscrição adicional do serviço", nomeadamente o atendimento, a faturação e custos associados, as leituras e o fornecimento e manutenção de contadores, medidores de caudal e instrumentos de medição.

- ooo) «Titular do contrato»: qualquer pessoa, individual ou coletiva, pública ou privada, que celebra com a Entidade Gestora um contrato, também designada na legislação aplicável por utilizador ou Cliente.
- ppp) «Tratamento de águas residuais»: conjunto de processos físicos, químicos e biológicos necessários para conferir aos efluentes as características adequadas para a sua descarga no meio recetor.
- qqq) Utilizador doméstico: aquele que use o prédio urbano servido para fins habitacionais, do próprio e/ou do seu agregado familiar;
- rrr) Utilizador não-doméstico: aquele que não esteja abrangido pela alínea anterior, incluindo-se, nomeadamente, os condomínios, o Estado, as autarquias locais, os fundos e serviços autónomos e as entidades dos setores empresariais do Estado e das autarquias.
- sss) «Utilizador» ou «Utilizador final» ou «Cliente»: qualquer pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, doméstico ou não doméstico, a quem seja assegurado, de forma contínua, o serviço, que não tenha como objeto da sua atividade a prestação desses mesmos serviços a terceiros.
- ttt) «Utilizador industrial»: qualquer pessoa, singular ou coletiva, pública ou privada, de cuja atividade resultem águas residuais industriais descarregadas no sistema de drenagem, com a qual a Entidade Gestora formalize uma relação contratual.
- uuu) «Válvula adufa»: válvula de seccionamento, instalada a montante do contador, em local permanentemente acessível pela Entidade Gestora, normalmente na caixa ou nicho do mesmo, devidamente selada com selo próprio a colocar pela Entidade Gestora, permitindo interromper o abastecimento de água ao sistema predial, sendo exclusivamente manobrável por trabalhadores da Entidade Gestora ou de terceiros credenciados por esta e, em caso de urgência, estando em causa a segurança de pessoa e bens, pela Proteção Civil e/pelos Bombeiros.
- vvv) «Válvula de ramal»: válvula de seccionamento, por norma instalada no ramal junto à conduta de abastecimento de água, em local permanentemente acessível pela Entidade Gestora, destinada a seccionar a montante o ramal de ligação do prédio, permitindo interromper o abastecimento de água, sendo exclusivamente manobrável por trabalhadores da Entidade Gestora ou de terceiros credenciados por esta e, em caso de urgência, estando em causa a segurança de pessoa e bens, pela Proteção Civil e/ou pelos Bombeiros.
- www) «Vistoria»: ações levadas a efeito pela Entidade Gestora no início e/ou conclusão da realização de obras para estabelecimento e exploração dos sistemas públicos, em obras de urbanização ou loteamentos da responsabilidade de terceiros, e prediais.

Artigo 6.º

Simbologia e Unidades

1. A simbologia dos sistemas públicos e prediais a utilizar é a constante dos Anexos I, II, III, VIII e XIII do Decreto Regulamentar n.º 23/95, de 23 de agosto.
2. As unidades em que são expressas as diversas grandezas deverão observar a legislação portuguesa.

Artigo 7.º

Regulamentação Técnica

O disposto no presente Regulamento não dispensa a obrigatoriedade de cumprimento das normas técnicas de regulação da conceção, elaboração do projeto, construção e exploração do sistema público, bem como as respetivas normas de higiene e segurança, aprovadas nos termos da legislação em vigor.

CAPÍTULO II

PRINCÍPIOS

Artigo 8.º

Princípios gerais de atuação da Entidade Gestora

A ENTIDADE GESTORA, NO ÂMBITO DA SUA ESTRATÉGIA DE GESTÃO E ORGANIZAÇÃO, DIRIGE A SUA ATUAÇÃO PELOS SEGUINTE PRINCÍPIOS:

- a) Satisfação das necessidades e expectativas dos utilizadores, enquanto elemento central dos serviços públicos essenciais prestados, e das demais partes interessadas;
- b) Desenvolvimento de um sistema de valores e de normas partilhadas, comuns a todos os níveis da estrutura, orientado para a excelência e qualidade de serviço;
- c) Adoção de uma gestão transparente alinhada com a ética, os valores sociais e as melhores práticas de governança corporativa;
- d) Definição das grandes opções, dos objetivos estratégicos e dos projetos estruturantes, numa lógica plurianual;
- e) Monitorização contínua da execução da estratégia e reporte do desempenho das atividades desenvolvidas, na perspetiva da melhoria contínua e da otimização dos processos;
- f) Promoção da sustentabilidade económico-financeira, ambiental e social, a curto, médio e longo prazo;

- g) Proteção dos ativos, continuidade do negócio e mitigação dos riscos, prevenindo os incidentes e eventos adversos e reduzindo o seu potencial impacto;
- h) Otimização e valorização dos trabalhadores, através do desenvolvimento profissional e pessoal e do reconhecimento do mérito, em prol da eficácia, da eficiência e da inovação.

Artigo 9.º

Princípio geral de gestão

A gestão dos sistemas públicos de abastecimento de água e de drenagem, tratamento e rejeição de águas residuais urbanas é conjunta, assegurando a Entidade Gestora o equilíbrio económico e financeiro dos respetivos serviços.

Artigo 10.º

Princípios específicos de gestão

Sem prejuízo do disposto no artigo seguinte, a prestação dos serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais urbanas obedece aos seguintes princípios específicos:

- a) Da universalidade e da igualdade no acesso;
- b) Da garantia da qualidade do serviço e da proteção dos interesses dos utilizadores;
- c) Da transparência na prestação dos serviços;
- d) Da proteção da saúde pública e do ambiente;
- e) Do utilizador-pagador e do poluidor-pagador;
- f) Do uso eficiente da água;
- g) Da garantia da eficiência e da melhoria contínua na utilização dos recursos, respondendo à evolução das exigências técnicas e às melhores técnicas disponíveis;
- h) Da promoção da solidariedade económica e social.

Artigo 11.º

Prioridade na prestação de serviços

1. A Entidade Gestora assegura nos termos do presente Regulamento, o abastecimento de água, prioritariamente para a utilização doméstica, dos serviços de saúde e instalações no âmbito da proteção civil da área do Município do Porto, ficando o abastecimento de água às indústrias e a outros tipos de utilização condicionado à existência de reservas que não ponham em causa o abastecimento prioritário aqui estabelecido.

2. Sem prejuízo do estabelecido no número anterior, a Entidade Gestora poderá definir outras prioridades de abastecimento de água, as quais serão, sempre que tal seja possível, prévia e publicamente divulgadas.

Artigo 12.º

Controlo da qualidade da água para consumo humano e das águas residuais

1. Compete à Entidade Gestora, sem prejuízo das atribuições e competências atribuídas a outras entidades, o controlo de qualidade e de vigilância sanitária, adotando, em consonância com o quadro legal vigente:
 - a) Programas de controlo operacional nos sistemas públicos de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais urbanas.
 - b) Ações periódicas de controlo relativas à qualidade da água e das águas residuais urbanas em qualquer ponto dos respetivos sistemas públicos.
 - c) Ações de verificação da conformidade da qualidade da água no interior das instalações/estabelecimentos das redes prediais.
2. A Entidade Gestora poderá realizar, nos termos da legislação aplicável e, sempre que se mostre necessário para a defesa da salubridade ambiental e da saúde pública, ações de controlo da qualidade da água e das águas residuais urbanas em qualquer ponto dos sistemas prediais, devendo, para esse efeito, ser facultado o acesso aos respetivos sistemas prediais pelos utilizadores.
3. Para os efeitos previstos nos números anteriores, a Entidade Gestora recorre aos serviços do seu laboratório, cuja acreditação deve manter, podendo apoiar-se, sempre que tal se mostre necessário, em laboratórios públicos ou privados, devidamente habilitados e acreditados nos termos legais aplicáveis.
4. O utilizador do serviço de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais urbanas deve garantir as condições de bom funcionamento, de manutenção e de higienização dos dispositivos de utilização da rede predial, designadamente, tubagens, torneiras, reservatórios, sistemas de bombeamento e demais equipamentos associados.
5. A recolha de águas residuais industriais fica condicionada ao cumprimento e à verificação das normas e disposições relativas à sua qualidade, de acordo com os valores-limite dos parâmetros definidos em disposições legais aplicáveis, na sua redação em vigor, no presente Regulamento e em normas técnicas a estabelecer pela Entidade Gestora, podendo implicar para os utilizadores industriais o pré-tratamento das respetivas águas residuais industriais, de modo a permitir a descarga nos coletores de águas residuais urbana respetivos, e de acordo com a capacidade das ETAR ou do meio hídrico recetor.

TÍTULO II

DIREITOS E DEVERES DA ENTIDADE GESTORA, DOS UTILIZADORES E DOS PROPRIETÁRIOS

CAPÍTULO I

DEVERES DA ENTIDADE GESTORA

Artigo 13.º

Deveres da Entidade Gestora

1. Constituem deveres gerais da Entidade Gestora:
 - a) Garantir a regularidade e continuidade dos serviços, exceto por motivos de obras programadas, em casos fortuitos ou de força maior, não tendo os utilizadores, nestes casos, direito a qualquer indemnização.
 - b) Promover a universalidade tendencial do serviço e garantir a igualdade no seu acesso.
 - c) Garantir a prestação dos serviços com alto padrão de qualidade, nomeadamente no que respeita à proteção sanitária, condições de serviço e nível de atendimento.
 - d) Garantir que a qualidade da água distribuída para consumo humano possua, em qualquer momento, as características que a definam como água potável, efetuando todos os tratamentos e análises necessários, de acordo com as normas e parâmetros legais e com a periodicidade imposta pela legislação em vigor, bem como com o plano de monitorização da qualidade da água aprovado pela ERSAR.
 - e) Dar conhecimento público, nos termos legais, do resultado das análises efetuadas para controlo da qualidade da água fornecida.
 - f) Dispor de locais de atendimento ao público cujo horário de funcionamento se sobreponha, pelo menos, ao horário de funcionamento das repartições públicas municipais.
 - g) Assegurar um serviço de informação eficaz, destinado a esclarecer os utilizadores sobre questões relacionadas com a prestação dos serviços.
 - h) Manter em funcionamento ininterrupto um piquete de alerta e emergência, o qual deverá ser fácil e permanentemente contactável.
 - i) Velar, em geral, pela satisfação dos direitos dos utilizadores.
 - j) Dar execução, dentro do quadro contratual definido, às indicações prestadas pelas entidades competentes, em especial pela ERSAR, com vista à melhoria e aperfeiçoamento dos serviços prestados.
 - k) Promover e elaborar planos, estudos e projetos dos sistemas públicos gerais de distribuição de água e drenagem de águas residuais domésticas e pluviais.

- l) Manter a eficiência de todos os órgãos dos sistemas de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais urbanas, assim como zelar pelo seu bom funcionamento.
 - m) Submeter os componentes que constituem os sistemas de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais urbanas, antes de entrarem em serviço, a ensaios que assegurem o seu bom funcionamento.
 - n) Promover a instalação, reparar e manter em correto funcionamento todos os órgãos dos sistemas de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais urbanas.
 - o) Tomar as medidas necessárias para evitar danos nos sistemas prediais de distribuição de água, resultantes de pressão excessiva ou de variação brusca de pressão.
 - p) Promover a instalação, a substituição ou a renovação dos ramais de ligação de abastecimento de água, de drenagem de águas residuais domésticas e de águas pluviais, nestes últimos se incluindo, quando em espaço público, os provenientes dos tubos de queda exteriores ao limite de propriedade.
 - q) Fornecer, instalar e manter os contadores, no calibre definido pela Entidade Gestora, as válvulas a montante e a jusante e os filtros de proteção aos mesmos, no que se refere a estes últimos sempre que tal seja necessário e/ou o respetivo contador não possua já filtro incorporado.
 - r) Definir, para os afluentes de águas residuais industriais, os valores limite de descarga no sistema de drenagem de águas residuais domésticas ou pluviais.
 - s) Cumprir e fazer cumprir o presente Regulamento.
2. Constituem ainda deveres da Entidade Gestora:
- a) Dispor de cadastros das infraestruturas afetas aos sistemas públicos de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais urbanas, mantendo-os atualizados.
 - b) Fornecer a pressão disponível no sistema público de abastecimento de água.
 - c) Garantir, para além do livro de reclamações, exigido pela legislação aplicável, a existência de livros ou formulários apropriados para apresentação de sugestões e elogios, bem como disponibilizar aos utilizadores formas para a sua apresentação que não impliquem a deslocação dos mesmos às instalações da Entidade Gestora, devendo as mesmas ser respondidas por escrito, nos termos de disposição específica estabelecida no presente Regulamento.
 - d) Dispor de uma página na Internet no qual seja disponibilizada informação essencial sobre a prestação dos serviços, nomeadamente:
 - i. Identificação, atribuições e âmbito de atuação;
 - ii. Estatutos e contrato de gestão delegada e respetivas alterações;
 - iii. Relatório e Contas, ou documento equivalente de prestação de contas;
 - iv. Regulamento de serviço;

- v. Regulamento das Relações Comerciais dos Serviços de Águas e Resíduos;
 - vi. Resultados analíticos da qualidade da água distribuída;
 - vii. Avaliação da qualidade do serviço prestado aos utilizadores;
 - viii. Meios para a comunicação de leitura;
 - ix. Tarifário e preçário;
 - x. Condições contratuais do serviço;
 - xi. Informações sobre interrupções do serviço;
 - xii. Contactos e horários de atendimento;
 - xiii. Mecanismos de resolução alternativa de litígios;
 - xiv. Acesso à Plataforma Digital do Livro de Reclamações.
3. Nas situações de interrupção dos serviços previstas na alínea a), do n.º 1, a Entidade Gestora avisará os utilizadores, nos seguintes termos:
- a) Por execução de obras programadas, com a antecedência mínima de pelo menos de 48 (quarenta e oito) horas, através da publicação na página da internet, das Juntas de Freguesia das áreas abrangidas, e nos meios de comunicação social locais ou noutros julgados convenientes.
 - b) Nas restantes situações de interrupção dos serviços, a Entidade Gestora procederá à publicitação da interrupção dos serviços, sempre que a mesma seja possível, em tempo útil, nos termos definidos no presente Regulamento.
4. As condições previstas no presente Regulamento não prejudicam o cumprimento, pela Entidade Gestora da legislação e regulamentação em vigor e são cumulativas com os preceitos do Decreto Regulamentar n.º 23/95, de 23 de agosto, na sua redação em vigor e demais disposições legais específicas aplicáveis, bem como legislação que as venha a substituir.

CAPÍTULO II

DIREITOS E DEVERES GERAIS DOS UTILIZADORES E PROPRIETÁRIOS OU DOS DEMAIS TITULARES DE DIREITOS REAIS

Artigo 14.º

Direitos dos utilizadores

Os utilizadores gozam de todos os direitos que derivam do presente Regulamento e das disposições legais aplicáveis, designadamente:

- a) Direito à prestação do serviço, sempre que o mesmo esteja disponível, e cujo local de consumo se insira na área de influência da Entidade Gestora;

- b) Celebração de um contrato sujeito às garantias da legislação vigente e cláusulas contratuais aplicáveis, designadamente o Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, o Regulamento de Relações Comerciais dos Serviços de Águas e Resíduos - Regulamento ERSAR n.º 594/2018, de 4 de setembro de 2018, e a Lei n.º 23/96, de 26 de julho, ambos na sua redação em vigor;
- c) Direito a ver cumpridas as disposições legais relativas à privacidade e à proteção de dados pessoais;
- d) Pedir informações, esclarecimentos e instruções necessárias para adequar o contrato às suas necessidades;
- e) Faturação dos consumos e de outros serviços de acordo com a legislação e as tarifas vigentes;
- f) Bom funcionamento global dos sistemas de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais urbanas, traduzido, respetivamente, na qualidade da água fornecida e na eficiência da drenagem, mediante o cumprimento das exigências da legislação vigente;
- g) Regularidade e continuidade dos serviços;
- h) Prestação de esclarecimentos sobre questões relacionadas com os serviços;
- i) Informação sobre todos os aspetos ligados aos serviços e aos dados essenciais à boa execução dos projetos e obras nos sistemas prediais de distribuição de água e de drenagem de águas residuais domésticas e pluviais;
- j) Reclamação dos atos e omissões da Entidade Gestora que possam prejudicar os seus direitos ou interesses legalmente protegidos;
- k) Quaisquer outros que lhe sejam conferidos por lei.

Artigo 15.º

Deveres dos utilizadores

São deveres dos utilizadores os que derivam do presente Regulamento e das disposições legais aplicáveis, designadamente:

- a) Cumprir as disposições do presente Regulamento e demais normas legais e regulamentares que lhes sejam aplicáveis, bem como respeitar as decisões e recomendações emanadas da Entidade Gestora;
- b) Pagar as importâncias devidas, resultantes de danos, fraude ou avarias que lhe sejam imputáveis;
- c) Cumprir as condições e obrigações constantes no contrato celebrado com a Entidade Gestora, pagando pontualmente as importâncias devidas pelos serviços prestados;

- d) Permitir a entrada dos trabalhadores da Entidade Gestora e de pessoal credenciado da Entidade Gestora, com a finalidade de realizar leituras, fiscalizar e inspecionar as instalações, realizar colheitas de amostras de água para avaliação da sua qualidade, realizar a substituição, aferição e/ou manutenção do contador sempre que tal se revele necessário;
- e) Adotar as medidas necessárias para a guarda e proteção do respetivo contador e acessórios junto ao mesmo;
- f) Assegurar o bom estado de conservação e as devidas ações de manutenção e reparação para garantia do bom estado de funcionamento da rede predial, dos aparelhos sanitários e dos dispositivos de utilização;
- g) Não violar os selos de segurança colocados pela Entidade Gestora ou outros organismos competentes, designadamente nos contadores ou quaisquer outros dispositivos;
- h) Abster-se de proceder ou permitir derivações dos seus sistemas prediais de abastecimento de água e para drenagem de águas residuais domésticas e pluviais a outros locais, para além dos que constam do projeto do sistema predial e a que está vinculado por contrato;
- i) Comunicar à Entidade Gestora qualquer modificação no sistema predial, em especial novos locais de consumo que alterem o volume consumido e/ou os volumes rejeitados para as águas residuais urbanas domésticas e pluviais;
- j) Não fazer uso indevido ou danificar qualquer obra ou equipamento dos sistemas públicos;
- k) Não proceder à execução de quaisquer ligações aos sistemas públicos sem autorização da Entidade Gestora;
- l) Não alterar os ramais de ligação estabelecidos entre as redes públicas e as redes prediais;
- m) Avisar a Entidade Gestora de eventuais anomalias nos contadores e ramais de ligação;
- n) Abster-se de atos que possam provocar contaminação da água, nomeadamente, qualquer interligação indevida com redes de água de origem não controlada ou com as redes de águas residuais e/ou águas pluviais;
- o) Cooperar com a Entidade Gestora para o bom funcionamento dos serviços.

Artigo 16.º

Deveres dos proprietários ou dos demais titulares de direitos reais

1. São deveres dos proprietários, dos usufrutuários ou dos demais titulares de direitos reais dos edifícios servidos pelos sistemas públicos de distribuição de água e de drenagem de

águas residuais urbanas domésticas e pluviais os que derivam do presente Regulamento e das disposições legais aplicáveis, designadamente:

- a) Cumprir as disposições do presente Regulamento e demais normas legais e regulamentares em vigor, na parte que lhes seja aplicável, bem como respeitar e cumprir as decisões e recomendações que lhe sejam comunicadas pela Entidade Gestora;
 - b) Pedir a ligação aos sistemas públicos de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais urbanas logo que reunidas as condições que a viabilizem ou logo que, nos termos do presente Regulamento, sejam notificados para o efeito;
 - c) Não alterar o ramal de ligação de água ou de águas residuais;
 - d) Não proceder à execução de ligações ao sistema público sem autorização da Entidade Gestora;
 - e) Permitir o acesso ao sistema predial por pessoa credenciada da Entidade Gestora, tendo em vista a realização de trabalhos no contador ou medidor de caudal quando exista e/ou ações de verificação e fiscalização, nos termos previstos no presente Regulamento;
 - f) Não proceder a alterações nos sistemas prediais de distribuição de água e de drenagem de águas residuais domésticas, industriais e pluviais, sem prévia autorização da Entidade Gestora;
 - g) Manter em boas condições de conservação e funcionamento os sistemas prediais de distribuição de água e de drenagem de águas residuais domésticas, industriais e pluviais.
2. São ainda deveres dos proprietários, dos usufrutuários ou dos demais titulares de direitos reais, quando não sejam titulares do contrato de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais:
- a) Cooperar com a Entidade Gestora no sentido de promover o bom funcionamento dos sistemas prediais de distribuição de água e de drenagem de águas residuais domésticas e pluviais;
 - b) Abster-se de praticar atos que possam prejudicar a regularidade dos serviços prestados pela Entidade Gestora;
3. Constitui, ainda, dever específico dos proprietários, dos usufrutuários ou dos demais titulares de direitos reais, sempre que pretendam proceder a qualquer alteração do ramal de ligação, o cumprimento do estabelecido no presente Regulamento.
4. As obrigações constantes do presente artigo serão assumidas, quando for esse o caso, pelos usufrutuários ou pelos demais titulares de direitos reais dos prédios ou frações em causa.

CAPÍTULO III

DIREITOS ESPECÍFICOS DOS UTILIZADORES E PROPRIETÁRIOS OU DOS DEMAIS TITULARES DE DIREITOS REAIS

Artigo 17.º

Direito à prestação do serviço

1. Qualquer pessoa, singular ou coletiva, pública ou privada, cujo local de consumo se insira na área de influência da Entidade Gestora tem direito à prestação dos serviços, sempre que os mesmos estejam disponíveis.
2. Os serviços públicos de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais urbanas, através de redes fixas, consideram-se disponíveis, para efeitos do presente Regulamento, desde que a infraestrutura esteja localizada a uma distância igual ou inferior a 20 m do limite da propriedade.
3. A partir do momento em que a ligação ao sistema público entre em funcionamento, os utilizadores das edificações serão obrigados no prazo de 30 dias, a proceder da seguinte forma:
 - a) Desligar as captações privadas de água que façam o fornecimento a reservatórios, redes e dispositivos de fornecimento de água utilizados para consumo humano;
 - b) Desativar as fossas sépticas, depósitos ou poços absorventes para despejo de águas residuais, depois de esvaziados e desinfetados, bem como qualquer ligação a outro sistema, designadamente o sistema público de drenagem de águas pluviais ou a cursos de água.
4. É proibido construir quaisquer instalações de captação de água para consumo humano ou de tratamento e destino final de águas residuais, nomeadamente fossas ou poços absorventes, nas zonas servidas por sistemas públicos de abastecimento de água e de drenagem e tratamento de águas residuais domésticas.
5. Excetuam-se do disposto no número anterior:
 - a) A implementação de técnicas SuDS, como por exemplo Bio-Swales, Jardins Chuva, Pavimentos Permeáveis e Telhados Verdes, que visem utilizar e gerir a água pluvial como um recurso, através de estruturas de controlo na origem, reduzindo os caudais de ponta de cheia nos sistemas de drenagem urbanos, e que promovam infiltração e evapotranspiração, retenção, armazenamento e tratamento de águas pluviais, o que melhora a qualidade do escoamento superficial e contribui para a recarga de aquíferos;
 - b) As instalações de tratamento e destino final de águas residuais industriais, devidamente aprovadas e controladas pela Entidade Gestora;

- c) Os edifícios cuja ligação se revele demasiado onerosa do ponto de vista técnico ou económico para o utilizador e que disponham de soluções individuais que assegurem adequadas condições de salvaguarda da saúde pública e proteção ambiental, nos termos exigidos na legislação aplicável.
6. Quando a rede pública de drenagem de águas residuais esteja localizada a uma distância superior à referida no n.º 2 e não seja solicitado o prolongamento do ramal ou do coletor, a Entidade Gestora assegura, através de meios próprios e/ou de terceiros, o serviço de limpeza de fossas sépticas, no cumprimento da legislação ambiental em vigor, sendo imputados os custos ao utilizador.

Artigo 18.º

Direito à continuidade do serviço

O abastecimento de água aos utilizadores deve ser assegurado de forma contínua, só podendo ser interrompido no caso de se verificar alguma das situações previstas nos artigos seguintes ou na lei.

Artigo 19.º

Interrupção do serviço de abastecimento de água

1. O serviço de abastecimento de água pode ser interrompido por razões de exploração, nas seguintes situações:
 - a) Deterioração na qualidade da água distribuída ou previsão da sua ocorrência iminente;
 - b) Ausência de condições de salubridade no sistema predial;
 - c) Trabalhos de reparação, reabilitação ou substituição de ramais de ligação, quando não seja possível recorrer a ligações temporárias;
 - d) Trabalhos de reparação ou substituição do sistema público ou dos sistemas prediais, sempre que exijam essa interrupção, podendo a mesma ser programada, com a respetiva notificação prévia ao utilizador, ou não programada com origem em situações imprevistas;
 - e) Casos fortuitos ou de força maior;
 - f) Determinação por parte da autoridade de saúde e/ou da autoridade competente.
2. O serviço de abastecimento de água pode ser interrompido por facto imputável 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 no

- respetivo auto, aquelas não sejam efetuadas no prazo fixado, em ambos os casos desde que haja perigo de contaminação, poluição ou suspeita de fraude que justifiquem a suspensão;
- c) Quando o utilizador não tenha assegurado as condições necessárias na rede predial para que a entidade gestora proceda à substituição do contador;
 - d) Quando o utilizador não conceder o acesso para a realização da leitura, verificação ou levantamento do contador, nos termos da legislação aplicável e do presente Regulamento;
 - e) Quando o contador se encontrar viciado ou esteja a ser utilizado um qualquer meio fraudulento para consumir água do sistema público;
 - f) Quando o sistema de distribuição predial tiver sido modificado e altere as condições de fornecimento;
 - g) Quando forem detetadas ligações clandestinas ao sistema público;
 - h) Mora no pagamento do serviço de fornecimento de água.
3. Nas situações em que a interrupção ocorre por razões de exploração:
- a) A Entidade Gestora comunica aos utilizadores, com antecedência mínima de 48 horas, qualquer interrupção programada no abastecimento de água, através do respetivo sítio da Internet e por comunicação individual ou a afixação de avisos/editais, ou a difusão de anúncios nos meios de comunicação social;
 - b) Quando ocorrer qualquer interrupção não programada no abastecimento de água aos utilizadores, a Entidade Gestora informa os utilizadores que o solicitem da duração estimada da interrupção, e, no caso de interrupções cuja duração se preveja superior a 4 horas, disponibiliza essa informação no respetivo sítio da internet e através de meios de comunicação social e tratando-se de utilizadores especiais, tais como hospitais, a entidade gestora adota medidas específicas no sentido de mitigar o impacto dessa interrupção.
 - c) Em qualquer caso, a Entidade Gestora está obrigada a mobilizar todos os meios adequados à reposição do serviço no menor período de tempo possível e a tomar as medidas que estiverem ao seu alcance para minimizar os inconvenientes e os incómodos causados aos utilizadores dos serviços.
 - d) Nas situações em que a interrupção se mantenha por mais de 24 horas, a entidade gestora providencia uma alternativa de água para o consumo humano;
4. Nas situações em que a interrupção ocorra por facto imputável ao utilizador:
- a) A Entidade Gestora, no momento da interrupção, deposita no local de consumo documento da sua realização e motivo da mesma;

- b) A interrupção do fornecimento de água nos casos previstos nas alíneas a), c), d) e f) do n.º 2 apenas pode ocorrer após a notificação ao utilizador, por escrito, com antecedência mínima de dez dias relativamente à data que venha a ter lugar.
 - c) A interrupção do abastecimento de água com base na alínea b) do n.º 2 está sujeita ao procedimento previsto no artigo 46.º do Regulamento da ERSAR n.º 594/2018, de 4 de setembro, na redação que lhe foi dada pelo Regulamento da ERSAR n.º 781/2020, de 16 de setembro;
 - d) A interrupção do abastecimento de água com base na alínea c) do n.º 2 está sujeita ao procedimento previsto no artigo 92.º do Regulamento da ERSAR n.º 594/2018, de 4 de setembro, na redação que lhe foi dada pelo Regulamento da ERSAR n.º 781/2020, de 16 de setembro;
 - e) A interrupção do abastecimento de água com base na alínea h) do n.º 2 só pode ocorrer após a notificação ao utilizador, por escrito, com a antecedência mínima de 20 dias relativamente à data que venha a ter lugar, nos termos previstos no artigo 104.º do Regulamento da ERSAR n.º 594/2018, de 4 de setembro, na redação que lhe foi dada pelo Regulamento da ERSAR n.º 781/2020, de 16 de setembro;
 - f) Nos casos previstos nas alíneas e) e g) do n.º 2, a interrupção pode ser efetuada logo que aquelas situações sejam detetadas;
 - g) Salvo nas situações das alíneas c), e) e g) do n.º 2, não podem ser realizadas interrupções do serviço em datas que não permitam, por motivo imputável à Entidade Gestora, que o utilizador regularize a situação no dia imediatamente seguinte, quando o restabelecimento dependa dessa regularização;
5. A interrupção do abastecimento, com fundamento em causas imputáveis ao utilizador, não priva a Entidade Gestora de recorrer às entidades judiciais ou administrativas para garantir o exercício dos seus direitos ou para assegurar o recebimento das importâncias devidas e, ainda, de impor as coimas que ao caso couberem.

Artigo 20.º

Restabelecimento do fornecimento de água

1. O restabelecimento do serviço de fornecimento de água por motivo imputável ao utilizador depende da correção que lhe deu origem.
2. No caso de mora no pagamento, o restabelecimento do serviço de fornecimento de água depende da prévia liquidação de todos os montantes em dívida, ou da subscrição de um acordo de pagamento, incluindo o pagamento da tarifa de restabelecimento, sendo efetuado no prazo máximo de 24 horas após a regularização da situação que originou a interrupção.

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

Artigo 21.º

Interrupção do serviço de recolha de águas residuais urbanas

1. O serviço de recolha de águas residuais urbanas pode ser interrompido por razões de exploração, nas seguintes situações:
 - 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 essa suspensão seja exigida;
 - c) Casos fortuitos ou de força maior.
2. O serviço de recolha de águas residuais urbanas pode ser interrompido por facto imputável ao utilizador, nas seguintes situações:
 - a) Quando o utilizador não seja o titular do contrato de recolha de águas residuais urbanas e não apresente evidências de estar autorizado pelo mesmo a utilizar o serviço;
 - b) Quando não seja possível o acesso ao sistema predial para inspeção ou, tendo sido realizada inspeção e determinada a necessidade de realização de reparações, no respetivo auto, aquelas não sejam efetuadas dentro do prazo fixado, em ambos os casos desde que haja perigo de contaminação, poluição ou suspeita de fraude que justifiquem a suspensão;
 - c) Quando o medidor, quando aplicável, for encontrado viciado;
 - d) Quando forem detetadas ligações clandestinas ao sistema público;
 - e) Quando forem detetadas ligações indevidas ao sistema predial de recolha de águas residuais urbanas, nomeadamente pluviais para a rede pública de águas residuais domésticas e/ou de e/ou industriais para a rede pública de águas pluviais;
 - f) Quando forem detetadas descargas com características de qualidade em violação dos parâmetros legais e regulamentares aplicáveis;
 - g) Quando sejam verificadas descargas que excedam os valores de caudal instantâneo e/ou volume diário definidos pela entidade gestora, em autorização específica, ou valores apresentados em projeto aprovado, que coloquem em causa o correto funcionamento do sistema público;
 - h) Mora do utilizador no pagamento do serviço de recolha de águas residuais urbanas;

- i) Em outros casos previstos na lei.
3. Nos casos de interrupção do serviço de recolha de águas residuais:
- a) A Entidade Gestora deverá comunicar aos utilizadores, com antecedência mínima de 48 horas, qualquer interrupção programada no serviço, por via do respetivo sítio da Internet e por comunicação individual ou afixação de avisos/editais, ou difusão de anúncios nos meios de comunicação social, devendo os utilizadores abster-se de utilizar os referidos serviços nesse período de tempo;
 - b) Quando ocorrer qualquer interrupção não programada na recolha de águas residuais urbanas aos utilizadores, a Entidade Gestora informa os utilizadores afetados quando haja risco de insalubridade pública, e quando se tratar de utilizadores especiais, tais como hospitais, a entidade gestora adotará medidas específicas no sentido de mitigar o impacto dessa interrupção, estando, em qualquer caso, obrigada a mobilizar todos os meios adequados à reposição do serviço no menor período de tempo possível e a tomar as medidas que estiverem ao seu alcance para minimizar os inconvenientes e os incómodos causados aos utilizadores dos serviços.
4. Nos casos de interrupção do serviço de recolha de águas residuais:
- a) A interrupção com fundamento nas alíneas a) a c) do n.º 2 apenas pode ocorrer após a notificação ao utilizador, por escrito, com a antecedência mínima de 10 dias relativamente à data que venha a ter lugar e deve ter em conta os impactos previsíveis na saúde pública e na proteção ambiental;
 - b) A interrupção com fundamento nas alíneas d) a g) do n.º 2 apenas pode ocorrer após decorrido o prazo razoável definido pela Entidade Gestora para a regularização da situação, não podendo este ser inferior ao prazo estabelecido na alínea anterior;
 - c) A interrupção com fundamento na alínea h) do n.º 2 apenas pode ocorrer após a notificação ao utilizador, por escrito, com antecedência mínima de 20 dias relativamente à data que venha a ter lugar, nos termos previstos no artigo 104.º do Regulamento da ERSAR n.º 594/2018, de 4 de setembro, na redação que lhe foi dada pelo Regulamento da ERSAR n.º 781/2020, de 16 de setembro;
 - d) A interrupção com fundamento nas alíneas a) e h) do n.º 2 apenas pode ocorrer quando não seja possível a interrupção do serviço de abastecimento de água ou esta não seja eficaz para impedir a utilização do serviço de drenagem de águas residuais;
 - e) Não podem ser realizadas interrupções do serviço em datas que não permitam, por motivo imputável à Entidade Gestora, que o utilizador regularize a situação no dia imediatamente seguinte, quando o restabelecimento dependa dessa regularização;
5. A interrupção da recolha, com fundamento em causas imputáveis ao utilizador, não priva a Entidade Gestora de recorrer às entidades judiciais ou administrativas para garantir o

exercício dos seus direitos ou para assegurar o recebimento das importâncias devidas e, ainda, de impor as coimas que ao caso couberem.

Artigo 22.º

Restabelecimento da recolha de águas residuais

1. O restabelecimento do serviço de recolha de águas residuais urbanas por motivo imputável ao utilizador depende da correção da situação que lhe deu origem.
2. No caso de interrupção provocada por mora no pagamento, o restabelecimento do serviço de recolha de águas residuais urbanas depende da prévia liquidação de todos os montantes em dívida, ou da subscrição de um acordo de pagamento, incluindo o pagamento da tarifa de restabelecimento, sendo efetuado no prazo máximo de 24 horas após a regularização da situação que originou a interrupção.
3. O restabelecimento da recolha de águas residuais urbanas pode ser realizado em prazo superior ao referido no número anterior quando, justificadamente, careça da realização pela Entidade Gestora de trabalhos técnicos não possíveis de realizar naquele prazo, devendo, nestes casos o utilizador ser previamente informado das especificidades dos trabalhos a realizar e a duração previsível.

Artigo 23.º

Direito à informação

1. Os utilizadores têm o direito a ser informados, de forma clara e conveniente, pela Entidade Gestora das condições em que o serviço é prestado, em especial no que concerne à qualidade da água e aos tarifários e preçários aplicáveis, através de avisos disponibilizados nos locais de atendimento e na página da internet.
2. A Entidade Gestora dispõe de uma página na Internet na qual é disponibilizada a informação essencial sobre a sua atividade e assistência técnica permanente por motivo de avarias, de acordo com a legislação setorial aplicável, designadamente, a seguinte:
 - a) Identificação da Entidade Gestora, suas atribuições e âmbito de atuação;
 - b) Estatutos e contrato relativo à gestão do sistema e suas alterações, quando aplicável;
 - c) Relatório e contas ou documento equivalente de prestação de contas;
 - d) Regulamentos de serviço;
 - e) Tarifários;
 - f) Condições contratuais relativas à prestação dos serviços aos utilizadores;
 - g) Resultados do controlo da qualidade da água;

- h) Avaliação da qualidade do serviço prestado aos utilizadores, devendo conter, no mínimo, a informação da ficha correspondente à última avaliação realizada e divulgada pela ERSAR;
 - i) Horários de deposição e recolha de resíduos e tipos de recolha utilizados com indicação das respetivas áreas geográficas;
 - j) Informação sobre o destino dado aos diferentes resíduos recolhidos;
 - k) Informação sobre interrupções do serviço;
 - l) Horários de atendimento;
 - m) Contactos gerais e piquete;
 - n) Meios para a comunicação de leitura;
 - o) Mecanismos de resolução alternativa de litígios.
 - p) Procedimentos em situações de inundação, avarias e fugas, bem como os contactos do piquete;
 - q) Procedimentos de ligação aos sistemas públicos de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais urbanas e correção de interligações prediais nas redes de drenagem;
 - r) Procedimentos de pedidos de autorização de descarga de efluentes não domésticos para as redes públicas;
 - s) Divulgação trimestral, na página da internet, dos resultados analíticos obtidos pela implementação do programa de controlo da qualidade da água;
 - t) Outras informações que se apresentem úteis para os utilizadores e para a gestão dos serviços prestados.
3. A Entidade Gestora dispõe de locais de atendimento digital, telefónico e presencial, bem como de outras formas de contacto para falhas de abastecimento de água, roturas na via pública, reclamações e sugestões, cuja informação sobre os locais e horários está disponibilizada na fatura e na sua página da internet.
4. As informações a divulgar aos utilizadores, através dos meios adequados, referentes aos processos de leitura, faturação e cobrança, ou outras que a Entidade Gestora julgue convenientes, correspondem designadamente, às seguintes:
- a) Modalidades de pagamento;
 - b) Procedimentos em casos de dificuldade de pagamento;
 - c) Consequências do não pagamento das faturas;
 - d) Agentes credenciados pela Entidade Gestora;
 - e) Informação das tarifas e preços;
 - f) Meios de deteção e reparação de fugas;
 - g) Meios de comunicação ao dispor dos utilizadores para atendimento e reclamações;

Artigo 24.º

Atendimento ao público

1. A Entidade Gestora dispõe de atendimento ao público por via digital, telefónica e presencial.
2. O atendimento ao público é efetuado de acordo com os dias e horários divulgados nos locais de atendimento e na página da internet da Entidade Gestora.
3. A Entidade Gestora dispõe ainda de um serviço de assistência permanente, que funciona de forma ininterrupta todos os dias do ano.

TÍTULO III

SISTEMAS PÚBLICOS DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA E DE DRENAGEM DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS

CAPÍTULO I

NORMAS DE INSTALAÇÃO E LIGAÇÃO ÀS REDES PÚBLICAS

Artigo 25.º

Obrigatoriedade de instalação e ligação das redes prediais aos sistemas públicos

1. Sempre que os serviços públicos de abastecimento de água e/ou saneamento de águas residuais urbanas se encontrem disponíveis, os proprietários dos prédios já existentes ou construir estão obrigados a:
 - a) Instalar, por sua conta, a rede de distribuição e de drenagem predial;
 - b) Solicitar a ligação ao sistema público de abastecimento de água e ao sistema público de drenagem de águas residuais urbanas.
2. Os serviços públicos de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais urbanas, quer domésticas, quer pluviais, através de redes fixas, consideram-se disponíveis desde que o respetivo sistema esteja localizado a uma distância igual ou inferior a 20 m do limite da propriedade.
3. Sem prejuízo das situações de dispensa, a obrigatoriedade de ligação à rede pública de distribuição de água e de drenagem de águas residuais urbanas abrange todas as edificações, qualquer que seja a sua utilização.

4. Os usufrutuários, comodatários e arrendatários podem, mediante autorização dos proprietários, decisão judicial ou disposição legal que lhes atribua esse direito, requerer a ligação dos prédios por eles habitados à rede pública.
5. A Entidade Gestora notifica, com uma antecedência mínima de 30 dias, os proprietários, os usufrutuários ou demais titulares de direitos reais dos edifícios abrangidos pela rede pública de distribuição de água e de drenagem de águas residuais urbanas e pluviais, da data prevista para início das obras dos ramais de ligação, cujo cumprimento fica condicionado à obtenção das licenças exigíveis para o efeito.
6. A execução de ligações aos sistemas públicos ou a alteração das existentes compete a Entidade Gestora, não podendo ser executada por terceiros sem a respetiva autorização e sua fiscalização.
7. Os proprietários, usufrutuários, comodatários ou arrendatários e demais titulares de direitos reais dos prédios ou condomínios, que disponham de captações próprias de água para consumo humano e/ou de órgãos individuais ou sistemas próprios de tratamento de águas residuais, após a execução do ramal de ligação da rede predial à rede pública de abastecimento, devem deixar de utilizar as mesmas para o fim que lhes conferiram, no prazo máximo de 30 dias, sem prejuízo de ser fixado em legislação ou licença específica um prazo diferente para o efeito.
8. O ramal de ligação entra em serviço logo que sejam desativadas as eventuais ligações da rede predial às captações particulares.
9. A Entidade Gestora deverá comunicar à autoridade ambiental competente as áreas servidas pela respetiva rede pública na sequência da sua entrada em funcionamento.

Artigo 26.º

Extensão das redes públicas

1. Para as edificações situadas em zonas não abrangidas pelas redes públicas de distribuição de água e de drenagem de águas residuais urbanas domésticas e pluviais, a Entidade Gestora fixará, caso a caso, as condições técnicas e financeiras em que poderá ser estabelecida a ligação às mesmas.
2. A elaboração dos estudos e projetos necessários à conceção, expansão ou remodelação dos sistemas, em arruamentos existentes, nas situações previstas no número anterior, é da responsabilidade da Entidade Gestora.
3. As novas redes públicas estabelecidas nos termos deste artigo, serão, em qualquer circunstância, integradas nas redes públicas e ficarão sob gestão da Entidade Gestora, mesmo que a instalação tenha sido executada a expensas dos requerentes interessados.

Artigo 27.º

Edificação em local não abrangido pelas redes públicas

1. Quando os serviços públicos de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais urbanas, não estiverem disponíveis, os proprietários do prédio, os usufrutuários e/ou os demais titulares de direitos reais, podem requerer a ampliação da rede pública à Entidade Gestora, de modo a possibilitar a ligação do prédio não servido à rede.
2. Considerando a Entidade Gestora, após ponderação do número de utilizadores a servir, que a ligação requerida é técnica e economicamente viável, procederá ao prolongamento da rede pública a expensas suas
3. Quando a Entidade Gestora considerar que a ligação requerida é técnica e economicamente inviável, os interessados podem renovar o pedido efetuado, desde que se comprometam a custear os respetivos encargos envolvidos, depositem antecipadamente o montante estimado e subscrevam uma declaração de sujeição às disposições do presente Regulamento.
4. A ampliação da rede pública poderá ser requerida e executada pelos proprietários do prédio, pelos usufrutuários e pelos demais titulares de direitos reais dos prédios a servir, nos termos a definir pela Entidade Gestora, devendo as obras ser sempre acompanhadas por esta e sujeitas ao Regime Jurídico da Urbanização e da Edificação, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 555/99, de 16 de dezembro, na redação em vigor, mediante a cobrança da respetiva fiscalização e prestação de garantia no valor dos trabalhos a executar.
5. As estruturas das redes públicas instaladas nas condições deste artigo serão entregues, após prévia inspeção, à Entidade Gestora e passarão a integrar o seu património sem que, para esta última, resultem quaisquer encargos adicionais.
6. Sempre que qualquer pessoa, singular ou coletiva, pública ou privada, deseje intervir na via pública, para os efeitos do presente artigo, deve dirigir-se à Entidade Gestora para que esta desenvolva o processo de autorização da respetiva intervenção junto dos serviços municipais de gestão da via pública.
7. Sempre que qualquer pessoa, singular ou coletiva, pública ou privada, provoque roturas, anomalias ou afete de qualquer modo as infraestruturas da Entidade Gestora, fica obrigada a proceder ao pagamento dos custos inerentes à respetiva reparação, de acordo com orçamento e fatura a apresentar pela Entidade Gestora, para efeitos do disposto no respetivo regime da responsabilidade civil aplicável.

Artigo 28.º

Dispensa de ligação

1. Pode haver lugar a dispensa da obrigatoriedade de ligação ao sistema público de abastecimento de água e/ou de drenagem de águas residuais domésticas, nas seguintes condições:
 - a) Os edifícios que disponham de sistemas próprios de abastecimento de água, para fins que não o consumo humano, e/ou de drenagem de águas residuais domésticas e pluviais, quando devidamente licenciados ou autorizados, nos termos da legislação aplicável, designadamente unidades industriais, sistemas rega de jardins e redes para lavagem de pavimentos;
 - b) Os edifícios cuja ligação se revele demasiado onerosa do ponto de vista técnico ou económico para o utilizador e que disponham de soluções individuais que assegurem adequadas condições de salvaguarda da saúde pública e proteção ambiental, nos termos exigidos na legislação aplicável;
 - c) As frações e/ou edifícios cujo mau estado de conservação ou ruína os torne inabitáveis e estejam de facto permanente e totalmente desabitados e/ou inutilizados;
 - d) Os edifícios em vias de expropriação ou demolição.
2. A dispensa deve ser requerida pelos interessados, devendo ser devidamente justificada, podendo a Entidade Gestora solicitar comprovativos da situação dos prédios a dispensar, bem como acesso ao mesmo para verificação das condições existentes e consultar as entidades competentes que sejam relevantes para a apreciação do pedido.

Artigo 29.º

Responsabilidade de instalação, conservação, renovação e substituição de ramais de ligação

1. À Entidade Gestora compete promover a instalação e gestão dos sistemas públicos de distribuição de água, de drenagem de águas residuais urbanas, bem como dos ramais de ligação aos sistemas prediais, que fazem parte integrante da rede pública, assegurando a conservação e a manutenção das redes e dos ramais de ligação, incluindo a sua substituição e renovação.
2. Sem prejuízo do número anterior, e caso entenda, poderá a Entidade Gestora autorizar que, mediante acompanhamento, outra entidade execute a instalação do ramal de ligação de drenagem de águas residuais urbanas domésticas e pluviais, e caixa de ramal de ligação se necessário for.

3. Pela primeira instalação dos ramais de ligação serão cobrados aos proprietários, usufrutuários, demais titulares de direitos reais, condomínios e/ou utilizadores os encargos decorrentes da sua execução, nos termos do preçário em vigor.
4. No caso das operações de loteamentos, obras de urbanizações e edifícios contíguos e funcionalmente ligados entre si que determinem, em termos urbanísticos, impactes semelhantes a uma operação de loteamento, ficarão a cargo dos respetivos promotores a elaboração dos projetos e todos os custos de instalação das redes públicas e respetivos ramais de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais urbanas domésticas e pluviais.
5. Após a receção provisória, as redes referidas no número anterior serão, em qualquer circunstância, integradas nas redes públicas e ficarão sob gestão da Entidade Gestora.

Artigo 30.º

Ramais de ligação de abastecimento de água

1. Cada edificação é normalmente abastecida por um ramal de ligação, podendo, em casos a definir pela Entidade Gestora, o abastecimento ser efetuado por mais do que um ramal de ligação.
2. Nas ilhas com acesso comum por caminho privativo, o abastecimento das suas diferentes frações deverá ser feito, sem prejuízo das restantes disposições regulamentares, por um único ramal de ligação, de cujo prolongamento se tirem as necessárias ramificações, sendo a responsabilidade de instalação, conservação e manutenção dos utilizadores e podendo ainda ser instalado um contador totalizador no limite de propriedade do ramal com a via pública, para controlo da adução à totalidade da rede predial.
3. As frações com acesso exclusivo pela via pública, devem ter ramais de ligação individuais.
4. É obrigatório estabelecer a separação entre as instalações prediais e os ramais de ligação, em zona de fácil acesso, de acordo com as condicionantes técnicas estabelecidas pela Entidade Gestora.
5. A válvula de corte de ramal e outros dispositivos de tomada de água para serviço de incêndios só podem ser manobrados por trabalhadores da Entidade Gestora ou de terceiros credenciados por esta, da Proteção Civil e/ou dos Bombeiros.

Artigo 31.º

Ramais de ligação das águas residuais

1. Deverá ser estabelecido, pelo menos, um ramal de ligação à rede pública de drenagem de águas residuais por cada edificação, bloco, caixa de escadas acima do arruamento ou corpo da edificação, independentemente de possuírem zonas de utilização comum ao conjunto.
2. As frações com acesso exclusivo pela via pública, devem ter ramais de ligação individuais.
3. Nas edificações sujeitas ao regime de condomínio fechado ou de propriedade horizontal, a ligação das águas residuais domésticas e pluviais das diferentes edificações ou frações poderá ser feita, sem prejuízo das restantes disposições regulamentares, por um único ramal de ligação coletivo a estabelecer em domínio privado, com características de rede pública de drenagem de águas residuais domésticas ou pluviais, designadamente quanto às câmaras de visita, diâmetro mínimo e inclinação, ao qual irão ligar, por câmaras de ramal de ligação, as diferentes edificações e/ou frações.
4. As ilhas devem ser servidas por um único ramal de ligação, sem prejuízo das restantes disposições regulamentares.
5. Para situações não enquadradas nos pontos anteriores, deve ser consultada a Entidade Gestora para emissão de parecer sobre a metodologia de ligação.
6. Na conceção e execução dos ramais de ligação devem ser observadas as especificações técnicas definidas pela Entidade Gestora.

Artigo 32.º

Custo do ramal de ligação

1. A Entidade Gestora, por cada ramal e respetiva ligação à rede pública, cobrará os serviços prestados, calculados de acordo com os preços de custo para os trabalhos e encargos administrativos associados, designadamente custos de processo, técnico de arqueologia, e de ambiente, a definir anualmente pelo Conselho de Administração da Entidade Gestora e constantes da Tabela de preços em vigor.
2. Sempre que as redes públicas de distribuição de água e de drenagem de águas residuais não seguirem o eixo da rua, dando, por esse facto, origem a ramais de ligação de comprimentos diferentes para os prédios implantados em lados opostos da rua na sua ligação à mesma infraestrutura, a Entidade Gestora cobrará a cada proprietário, usufrutuário, demais titulares de direitos reais ou aos que detenham a legal administração dos prédios em questão, o custo médio determinado em cada arruamento, calculado a partir da distância entre o limite da propriedade ao eixo do arruamento.

3. Excetua-se do previsto no número anterior, os casos em que existam condutas ou coletores instalados em ambos os lados do arruamento, em que o cálculo do custo a cobrar pelos ramais de ligação terá como base a distância entre o limite da propriedade e as respetivas condutas ou coletores instalados no arruamento.
4. A importância devida será paga previamente à execução do ramal, pelo requerente interessado, mediante fatura/recibo emitida pela Entidade Gestora.
5. Se o proprietário, o usufrutuário, os demais titulares de direitos reais e/ou a administração do condomínio requerer modificações, devidamente justificadas, para o ramal de ligação do sistema predial à rede pública relativamente às especificações estabelecidas pela Entidade Gestora, designadamente do traçado ou do diâmetro, compatíveis com as condições de exploração e manutenção do sistema público, essa pretensão poderá ser autorizada, desde que aquele suporte integralmente o acréscimo dos respetivos custos.

CAPÍTULO II

DISTRIBUIÇÃO PÚBLICA DE ÁGUA

Artigo 33.º

Qualidade da água

1. Para efeitos da qualidade da água, compete à Entidade Gestora garantir:
 - a) Que a água fornecida destinada ao consumo humano possui as características que a definem como água salubre, limpa e equilibrada, nos termos fixados na legislação em vigor;
 - b) A monitorização periódica da qualidade da água em qualquer ponto do sistema de abastecimento, sem prejuízo do cumprimento do programa de controlo da qualidade da água aprovado pela autoridade competente;
 - c) A divulgação periódica, no mínimo trimestral, dos resultados obtidos da verificação da qualidade da água na implementação do programa de controlo da qualidade da água aprovado pela autoridade competente, nos termos fixados na legislação em vigor;
 - d) A implementação de eventuais medidas determinadas pela autoridade de saúde e/ou da autoridade competente, incluindo eventuais ações de comunicação ao utilizador, nos termos fixados na legislação em vigor;
 - e) Que o tipo de materiais especificados nos projetos das redes de distribuição pública, para as tubagens e acessórios em contacto com a água, tendo em conta a legislação em vigor, não provocam alterações que impliquem a redução do nível de proteção da saúde humana;

- f) A disponibilização dos dados da qualidade da água, nos termos previstos no artigo 32.º do Decreto-Lei n.º 69/2023, de 21 de agosto, sem prejuízo do disposto na alínea c).
2. Compete aos utilizadores dos serviços garantir:
- a) A instalação na rede predial dos materiais especificados no projeto, nos termos regulamentares e da legislação em vigor;
 - b) As condições de bom funcionamento, de manutenção e de higienização dos dispositivos de utilização na rede predial, designadamente, tubagens, torneiras e reservatórios prediais, cuja higienização deverá acontecer, pelo menos, uma vez por ano, devendo ainda ocorrer, pelo menos, de seis em seis meses, colheitas e análises à qualidade da água no interior dos mesmos, com a afixação dos boletins disponibilizados por entidade acreditada/certificada junto às estruturas prediais;
 - c) A independência da rede predial alimentada pela rede pública de qualquer outro dispositivo alimentado por uma origem de água de captações particulares;
 - d) O acesso da Entidade Gestora ou de terceiros por esta credenciados 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 reservatórios;
 - e) A implementação de eventuais medidas determinadas pela autoridade de saúde e/ou da autoridade competente.

Artigo 34.º

Uso eficiente da água

1. A Entidade Gestora promove o uso eficiente da água de modo a minimizar os riscos de escassez hídrica e a melhorar as condições ambientais nos meios hídricos, designadamente através de:
- a) Ações de sensibilização e informação;
 - b) Iniciativas de formação, apoio técnico e divulgação de documentação técnica.
2. A promoção de medidas do uso eficiente da água, ao nível da rede pública de distribuição de água, será efetuada, designadamente por:
- a) Redução de perdas na rede pública de distribuição de água;
 - b) Otimização das pressões nas redes públicas de distribuição de água;
 - c) Conceção, execução e exploração de unidade de produção e rede de distribuição de rede de água para reutilização de forma faseada e nos locais em que se justifique técnica e economicamente;
 - d) Utilização de um sistema tarifário adequado;

- e) Otimização de procedimentos e oportunidades para o uso eficiente.
- 3. Os utilizadores devem promover medidas do uso eficiente da água, ao nível da rede de distribuição predial de água, designadamente por:
 - a) Uso adequado e racional da água;
 - b) Redução dos consumos através da adoção de dispositivos e equipamentos eficientes;
 - c) Eliminação das perdas nas redes de distribuição predial de água;
 - d) Atuação na redução de desperdícios;
 - e) Reutilização ou uso de água de qualidade inferior, desde que sem riscos para a saúde pública;
 - f) Isolamento térmico das redes de distribuição de água quente.
- 4. Os utilizadores devem promover medidas do uso eficiente da água, ao nível dos usos em instalações residenciais e coletivas, designadamente:
 - a) Uso adequado da água;
 - b) Generalização do uso de equipamentos eficientes;
 - c) Atuação na redução de perdas e desperdícios.

Artigo 35.º

Pressão disponível e capitações

- 1. Os valores de pressão mínima e máxima garantidas em cada ponto da rede de distribuição de água poderão ser solicitados pelos interessados à Entidade Gestora.
- 2. As capitações na distribuição de água para uso exclusivamente doméstico, a considerar na elaboração de projetos das redes públicas e/ou prediais qualquer que seja o horizonte de projeto, devem observar as especificações técnicas definidas pela Entidade Gestora.
- 3. As capitações na distribuição de água para outros consumos, nomeadamente comerciais, industriais e similares, deverão considerar na elaboração de projetos de redes o disposto nos artigos 14.º e 15.º do Decreto-Regulamentar n.º 23/95, de 23 de agosto.

Artigo 36.º

Hidrantes

- 1. Na rede de distribuição pública de água são previstos hidrantes, com vista a assegurar uma cobertura efetiva, de acordo com as necessidades do serviço de incêndios.
- 2. A responsabilidade pela manutenção dos ramais de ligação dos hidrantes pertence à Entidade Gestora, ainda que instalados nas fachadas dos edifícios.
- 3. As bocas de incêndios instaladas nas fachadas dos edifícios devem ser progressivamente substituídas por marcos de água instalados na via pública e ligados diretamente à rede pública.

Artigo 37.º

Especificações técnicas para a construção, reabilitação, renovação e/ou substituição de redes de distribuição de água

Na conceção, elaboração de projeto e execução de obras de construção, reabilitação, renovação e substituição de redes de distribuição de água devem ser observadas as especificações técnicas definidas pela Entidade Gestora.

CAPÍTULO III

DRENAGEM PÚBLICA DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS

Artigo 38.º

Caracterização dos sistemas

1. Na área territorial do Município do Porto, o sistema público de drenagem é separativo, sendo a recolha e drenagem de águas residuais domésticas e industriais, equiparadas a domésticas, distinta da drenagem das águas pluviais ou equiparadas.
2. A drenagem de águas residuais industriais ou similares será analisada, caso a caso, tendo em conta o seu impacto nas redes de drenagem e nas ETAR, sendo as descargas, na rede pública, precedidas de aprovação e de emissão de autorização de descarga por parte da Entidade Gestora.
3. Não são permitidas ligações de águas residuais domésticas e de águas pluviais, respetivamente, à rede pública de águas pluviais e à rede pública de águas residuais domésticas, nem interligação entre sistemas prediais de drenagem distintos.

Artigo 39.º

Lançamentos e acessos interditos

1. É interdito o lançamento na rede pública de drenagem de águas residuais urbanas domésticas e pluviais, diretamente ou através do sistema predial, sem prejuízo do disposto em legislação específica, de quaisquer matérias, substâncias ou efluentes que danifiquem ou obstruam as redes de drenagem e que prejudiquem ou destruam os processos de tratamento e os ecossistemas dos meios recetores, designadamente:
 - a) Matérias explosivas ou inflamáveis;

- b) Águas residuais contendo líquidos, sólidos ou gases venenosos, corrosivos, tóxicos ou radioativos, em concentrações consideradas inaceitáveis pelas entidades competentes e efluentes, provenientes nomeadamente de laboratórios, unidades de cuidados de saúde humana ou veterinária e de instituições de investigação, que, pela sua natureza química ou microbiológica, constituam um elevado risco para a saúde pública ou para a conservação das redes;
 - c) Efluentes a temperaturas superiores a 30° C;
 - d) Entulhos, areias, lamas, cinzas, cimento, resíduos de cimento ou qualquer outro produto resultante da execução de obras;
 - e) Lamas extraídas de fossas sépticas e gorduras ou óleos de câmaras retentoras ou dispositivos similares, que resultem de operações de manutenção;
 - f) 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. A Entidade Gestora, sempre que tal se justifique, poderá obrigar ao estabelecimento de sistemas de pré-tratamento das águas residuais prediais, antes da descarga nas redes públicas de águas residuais urbanas, domésticas ou pluviais.
3. Compete exclusivamente à Entidade Gestora a intervenção nas redes de drenagem de águas residuais urbanas domésticas e pluviais, sendo proibido a terceiros 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 40.º

Descargas de águas residuais industriais no sistema público

1. As águas residuais industriais podem ser descarregadas na rede pública de drenagem de águas residuais domésticas ou pluviais, desde que cumpram com os valores máximos admissíveis constantes no Anexo I, disponham de autorização de descarga válida emitida pela Entidade Gestora, cumpram a legislação específica de cada setor e quando haja disponibilidade de transporte nas redes públicas e de tratamento nas ETAR.
2. A descarga das águas residuais industriais só pode ser concretizada após a emissão da respetiva Autorização de Descarga, na qual se encontrem definidos, para além de outros, os elementos seguintes:
- a) Identificação do Utilizador Industrial;
 - b) Valores máximos admissíveis a cumprir no efluente de descarga, de acordo com o Anexo I, referido no número anterior;

- c) Periodicidade das descargas, quando aplicável;
 - d) Programa de autocontrolo, onde se encontrem definidos os parâmetros a analisar e respetiva frequência, tipo de amostragem e periodicidade dos envios dos boletins analíticos à Entidade Gestora;
 - e) Outras condições específicas a respeitar;
 - f) Penalizações por incumprimento, se aplicável;
 - g) Identificação da validade da Autorização de Descarga.
3. No estabelecimento de cláusulas especiais será acautelado tanto o interesse da generalidade dos utilizadores, como o justo equilíbrio da exploração dos sistemas públicos, podendo a Entidade Gestora, ainda, definir outros parâmetros suplementares não constantes do Anexo I ao presente Regulamento, caso considere relevante face ao tipo de atividade e respetivo efluente descarregado.
4. A Entidade Gestora pode exigir o pré-tratamento das águas residuais industriais pelos respetivos utilizadores, por forma a cumprirem os parâmetros de descarga estabelecidos na Licença de Descarga.
5. O tratamento das águas residuais industriais, por diluição, não pode ser aplicado a efluentes que contenham substâncias tóxicas e/ou com capacidade de bioacumulação nos organismos vivos e nos sedimentos.
6. Sempre que entenda necessário, a Entidade Gestora poderá proceder às medições de caudal e à colheita das amostras que considere necessárias para fiscalização, a expensas do utilizador, independentemente do estabelecimento de condições de autocontrolo a efetuar pelo mesmo.
7. Sempre que se justifique, 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.

CAPÍTULO IV

PROJETOS E OBRAS DOS SISTEMAS PÚBLICOS

Artigo 41.º

Projetos das redes públicas

1. A responsabilidade de recolha de elementos base para a elaboração dos projetos pertence ao autor do projeto, devendo a Entidade Gestora fornecer toda a informação relevante para o efeito, designadamente:
- a) Existência de redes públicas;

- b) Pressões mínima e máxima na rede pública de água;
 - c) Localização e profundidade do coletor público de águas residuais domésticas e pluvial;
 - d) Condições de ligação.
2. Os projetos das redes públicas deverão ser apresentados à Entidade Gestora para apreciação, acompanhados dos elementos instrutórios indicados no Guião de Projeto disponível no sítio da internet da Entidade Gestora e de acordo com as especificações técnicas definidas por aquela, sem prejuízo das disposições legais e regulamentares aplicáveis em vigor.

Artigo 42.º

Execução de obras em sistemas públicos e fiscalização

1. Na fase de execução, as obras nos sistemas públicos decorrem sob responsabilidade do proprietário, usufrutuário ou utilizador, que as executar de acordo com o projeto objeto de parecer favorável pela Entidade Gestora, a qual fiscalizará as mesmas e determinará todos os ensaios necessários à verificação da conformidade da obra.
2. Previamente à receção provisória, deverá ser apresentado termo de responsabilidade pela execução, subscrito pelo respetivo técnico responsável, que garanta à Entidade Gestora que, na execução das obras, se observaram os seguintes procedimentos:
 - a) Se efetuaram e verificaram os trabalhos de instalação do sistema público em conformidade com os traçados e diâmetros previstos, a realização de ensaios de estanqueidade e as operações de desinfeção;
 - b) Se utilizaram os materiais previamente apresentados, se respeitaram as demais prescrições do presente Regulamento, do projeto objeto de parecer favorável e da legislação aplicável.
3. De forma a dar cumprimento aos números anteriores, o proprietário, usufrutuário ou condomínio deve comunicar à Entidade Gestora, sempre com pelo menos cinco dias úteis de antecedência, as datas de início e de conclusão da obra.

Artigo 43.º

Prestação de serviços

1. A apresentação dos projetos das redes públicas de distribuição de água e de drenagem de águas residuais urbanas domésticas ou pluviais à Entidade Gestora, encontra-se sujeita ao pagamento do preço devido pela apreciação preliminar do mesmo, no valor indicado no preçário em vigor.
2. Com a apresentação à Entidade Gestora da comunicação referente à data de início da obra, o requerente deverá prestar caução, a favor da Entidade Titular, correspondente ao

- valor da obra a executar, em função do valor da obra específica, considerando para o efeito o maior valor entre o orçamento apresentado ou o valor corrigido pela Entidade Gestora a preços de mercado, respeitante à total e boa execução da obra, o qual deverá ser atualizado anualmente, em função do valor da obra que falta executar, a valores correntes de mercado.
3. Haverá lugar a reforço de caução, sempre que se verifique agravamento do valor da obra a executar.
 4. Com a receção provisória das redes públicas, a Entidade Gestora liberará 90% da caução referida no n.º 2, retendo os restantes 10%, cuja liberação se fará nos termos previstos na legislação aplicável às empreitadas de obras públicas, designadamente no Código dos Contratos Públicos.

TÍTULO IV

SISTEMAS PREDIAIS DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA E DE DRENAGEM DE ÁGUAS RESIDUAIS DOMÉSTICAS E PLUVIAIS

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 44.º

Princípios gerais

1. As redes prediais de distribuição de água têm início no limite da propriedade e prolongam-se até aos dispositivos de utilização.
2. Excetuam-se do número anterior o contador de água e os respetivos acessórios, que sejam assim identificados por lei, regulamento ou normas técnicas aplicáveis, designadamente as válvulas do seccionamento a montante ou jusante do contador e o filtro de proteção, se aplicável, cuja responsabilidade de colocação e manutenção é da Entidade Gestora.
3. As redes prediais de drenagem de águas residuais domésticas, industriais e pluviais têm início nos dispositivos de utilização e/ou órgãos de recolha de águas pluviais e prolongam-se até ao limite da propriedade, ou à caixa de ramal de ligação, quando esta se localize em espaço público.
4. Os sistemas prediais só podem ser utilizados para abastecimento de água ou para drenagem de águas residuais domésticas, industriais e pluviais dentro dos limites do prédio, das edificações ou frações.

5. As redes prediais de abastecimento de água e drenagem de águas residuais domésticas, industriais e pluviais não se poderão executar ou modificar, sem que tenham sido respeitados os trâmites previstos neste Regulamento.

Artigo 45.º

Responsabilidade pela manutenção e conservação dos sistemas prediais

1. É da responsabilidade dos proprietários, usufrutuários, demais titulares de direitos reais e/ou condomínios, a execução, conservação, renovação, remodelação e reparação dos sistemas prediais, ficando obrigados a executar, em prazos a fixar pela Entidade Gestora, quaisquer alterações que esta considere indispensáveis ao normal abastecimento de água ou drenagem de águas residuais da edificação ou frações, ainda que esta(s) já se encontre(m) ligada(s) à rede pública.
2. As obrigações atribuídas no número anterior, considerar-se-ão transferidas para os seus arrendatários e comodatários quando estes as assumam perante a Entidade Gestora.

Artigo 46.º

Perdas e danos nos sistemas prediais

1. Compete aos utilizadores tomar providências para evitar acidentes que possam resultar das perturbações no abastecimento de água e na drenagem de águas residuais domésticas, industriais e pluviais, sempre que a Entidade Gestora os advirta e indique as medidas tecnicamente adequadas, não só para situações pontuais, resultantes de casos fortuitos ou de força maior, como também para situações permanentes, resultantes da incorreta conceção ou execução das redes prediais instaladas.
2. As perdas e fugas de água que se verifiquem nos sistemas privados de distribuição predial são da responsabilidade dos utilizadores e/ou dos condomínios, bem assim como eventuais danos que possam ser causados aos próprios e/ou a terceiros na sequência dessas situações.
3. Dependendo do grau da perda de água na rede privativa, caso esta esteja a colocar em causa as condições regulares do serviço na rede pública aos restantes utilizadores do sistema, poderá a Entidade Gestora suspender o serviço, até que a referida anomalia com perda seja devidamente reparada e resolvida.
4. As obstruções e inundações de águas residuais que se verifiquem nos sistemas de drenagem predial são da responsabilidade dos utilizadores e/ou dos condomínios, bem como os eventuais danos que possam ser causados aos próprios e/ou a terceiros na sequência dessas situações, independentemente da sua origem, designadamente, se, à data, nos termos da aprovação e inspeção técnica das edificações, se previam órgãos que

visassem evitar essas inundações e/ou no seguimento de uma verificação técnica tenha sido notificado, pela Entidade Gestora, risco de inundabilidade dos sistemas existentes.

CAPÍTULO II DISTRIBUIÇÃO PREDIAL DE ÁGUA

SECÇÃO I ASPETOS TÉCNICOS

Artigo 47.º

Prevenção de contaminação

1. Os sistemas prediais de abastecimento de água alimentados pela rede pública devem ser independentes de qualquer sistema de distribuição de água com outra origem, situação em que a rede e dispositivos de utilização devem estar devidamente sinalizados.
2. Não é permitida qualquer ligação entre a rede predial de distribuição de água e as redes prediais de drenagem de águas residuais domésticas ou pluviais.
3. O abastecimento de água potável aos aparelhos sanitários não pode colocar em risco a sua potabilidade, pelo que os dispositivos a utilizar devem impedir a contaminação da água, quer por contacto, quer por aspiração de água residual, mesmo em caso de depressão na rede de água potável.

Artigo 48.º

Utilização de água de outras origens

A Entidade Gestora poderá promover a instalação de medidores de caudal a montante do abastecimento de água de outras origens, se o efluente drenar para a rede pública de drenagem de águas residuais domésticas e/ou pluviais.

Artigo 49.º

Conceção dos sistemas prediais

1. Os sistemas prediais de abastecimento de água devem ser concebidos de acordo com as especificações técnicas definidas pela Entidade Gestora, sem prejuízo das disposições legais e regulamentares em vigor.
2. Os sistemas prediais ligados à rede pública devem ser sempre independentes:

- a) De qualquer outro sistema de distribuição de águas privado, a partir de minas, poços, furos ou outras origens, que possam existir;
- b) De outros ramais de ligação, não podendo existir dois ramais distintos interligados pelo sistema predial, salvo autorização da Entidade Gestora.

Artigo 50.º

Reservatórios

1. Os reservatórios prediais só podem ser utilizados em casos devidamente autorizados pela Entidade Gestora, nomeadamente quando as características do fornecimento por parte do sistema público de distribuição de água não ofereçam as garantias necessárias ao adequado funcionamento do sistema predial, em termos de caudal e/ou pressão.
2. O dimensionamento de reservatórios de incêndio deve obedecer à regulamentação específica em vigor e às exigências do Serviço de Bombeiros, cabendo à Entidade Gestora pronunciar-se quanto ao seu abastecimento, quando este for realizado através da rede pública.
3. A Entidade Gestora não é responsável pela exploração dos reservatórios prediais, nem pela qualidade da água predial, devendo ser tomadas pelos proprietários, utilizadores e/ou condomínio, as necessárias ações de manutenção e de higienização, conforme legislação e normas técnicas em vigor.

Artigo 51.º

Instalações elevatórias

1. As instalações elevatórias, por razões de estabilidade das pressões disponíveis no sistema público de abastecimento de água, apenas serão permitidas a jusante de reservatórios.
2. São encargos dos proprietários, usufrutuários, demais titulares de direitos reais, dos condomínios e/ou dos utilizadores todas as despesas com a instalação, funcionamento, manutenção e substituição dos dispositivos que visem aumentar a pressão no sistema predial.
3. Excetua-se do previsto no n.º 1 do presente artigo as sobressoras, como solução sem recurso a reservatório, com instalação de bombas “in-line” sempre que sejam cumpridas as condições identificadas na especificação técnica definida pela Entidade Gestora.

SECÇÃO II

LIGAÇÃO À REDE PÚBLICA

Artigo 52.º

Execução de ramal de ligação

A execução de novo ramal será realizada mediante requerimento do proprietário, usufrutuário, demais titulares de direitos reais e/ou condomínios, ficando os custos a cargo do requerente.

Artigo 53.º

Colocação de ramal em serviço

1. Instalado o ramal de ligação, a Entidade Gestora colocará em carga a válvula adufa de corte, sendo devidamente selada, não podendo ser manobrada a não ser pela Entidade Gestora ou, por razões de força maior, pelos Bombeiros ou Proteção Civil.
2. Nenhum ramal de ligação pode entrar em serviço sem que as redes de distribuição prediais tenham sido verificadas e ensaiadas, nos termos da legislação em vigor, podendo a Entidades Gestora solicitar o envio dos respetivos registos e boletins.

CAPÍTULO III

DRENAGEM PREDIAL DE ÁGUAS RESIDUAIS

SECÇÃO I

ASPETOS TÉCNICOS

Artigo 54.º

Prevenção de contaminação

É interdita qualquer ligação de:

- a) Águas residuais pluviais à rede pública de drenagem de águas residuais urbanas, bem como a rejeição através dele de águas residuais resultantes de água que não tenha origem na rede pública de abastecimento de água, salvo nos casos autorizados e contratualizados com a Entidade Gestora;
- b) Águas residuais domésticas e industriais à rede pública de drenagem de águas residuais pluviais.

Artigo 55.º

Conceção dos sistemas prediais

1. É obrigatória a separação dos sistemas prediais de drenagem de águas residuais domésticas e industriais dos sistemas de águas residuais pluviais.
2. Os sistemas prediais de drenagem de águas residuais devem ser concebidos de acordo com as especificações técnicas definidas pela Entidade Gestora, sem prejuízo das disposições legais e regulamentares em vigor.
3. Deve ser garantida a independência das ligações à rede pública, não devendo existir dois ramais distintos interligados pelo sistema predial, salvo prévia autorização da Entidade Gestora.
4. Todas as águas residuais, drenadas acima ou ao mesmo nível do arruamento onde estão instaladas as redes públicas devem ser escoadas para estas redes por meio da ação da gravidade.
5. As águas residuais domésticas ou pluviais, recolhidas abaixo do nível do arruamento, mesmo que localizadas acima do nível do coletor público, devem ser elevadas, a expensas dos proprietários, para um nível igual ou superior ao do arruamento, atendendo ao possível funcionamento em carga do coletor público ou do ramal de ligação, com o consequente risco de alagamento da edificação.
6. As edificações existentes em que se não verificarem as condições definidas nos números anteriores, podendo ocorrer os riscos previstos no n.º 5, devem ser adaptadas de modo a evitar a ocorrência dos referidos riscos, nos moldes e conforme expresso nos números anteriores.
7. Caso existam ligações de águas residuais domésticas de prédios vizinhos, as mesmas deverão ser mantidas e reabilitadas, sempre que necessário.
8. As ligações referidas no número anterior devem ser representadas em projeto e, caso sejam detetadas em fase de obra, representadas em tela final.
9. É obrigatória a drenagem de todas as zonas dos prédios destinadas ao estacionamento de automóveis.

Artigo 56.º

Soluções técnicas alternativas para drenagem de águas residuais pluviais

A pedido do proprietário, usufrutuários, demais titulares de direitos reais e/ou condomínios das edificações, a Entidade Gestora poderá admitir a adoção de sistemas de reutilização de água, de controlo de inundações e/ou de amortecimento de caudal pluvial.

SECÇÃO II

LIGAÇÃO À REDE PÚBLICA

Artigo 57.º

Câmaras de ramal de ligação

1. As câmaras de ramal de ligação de águas residuais domésticas ou pluviais, deverão estar de acordo com o estabelecido nas especificações técnicas da Entidade Gestora.
2. A construção das câmaras de ramal de ligação de águas residuais domésticas ou pluviais é da responsabilidade dos proprietários, usufrutuários, demais titulares de direitos reais e/ou condomínios, quando executada em propriedade privada, encontrando-se sujeita à fiscalização da Entidade Gestora, devendo ser comunicada a esta, com antecedência mínima de cinco dias, em relação à data de início da sua execução.
3. Poderão admitir-se câmaras de ramal de ligação de águas residuais pré-fabricadas ou em outros materiais, desde que tecnicamente justificadas pelo interessado e previamente aprovadas pela Entidade Gestora.

Artigo 58.º

Execução de ramal de ligação

1. A execução de novo ramal será realizada mediante requerimento do proprietário, usufrutuário, demais titulares de direitos reais e/ou condomínios, ficando os custos a cargo do requerente.
2. Excecionalmente, a execução de ramais de ligação de drenagem de águas residuais urbanas domésticas e pluviais poderá ser realizada diretamente pelos requerentes interessados, após prévia autorização da Entidade Gestora, nos termos por esta definidos e sob sua fiscalização.

Artigo 59.º

Colocação de ramal em serviço

Nenhum ramal de ligação pode entrar em serviço sem que as redes de drenagem de águas residuais prediais tenham sido verificadas e ensaiadas, nos termos da legislação em vigor.

CAPÍTULO IV

PROJETOS E OBRAS DE REDES PREDIAIS

Artigo 60.º

Princípios gerais

1. Os projetos dos sistemas prediais de distribuição de água e de drenagem de águas residuais domésticas, industriais e pluviais devem ser apresentados à Entidade Gestora, para verificação das condições de ligação das redes prediais às redes públicas, quando se trate de:
 - a) Obras sujeitas a controlo prévio;
 - b) Obras isentas de controlo prévio;
 - c) Pedidos de informação prévia qualificados.
2. Do número anterior, excluem-se todas as obras que não impliquem instalação de redes prediais e/ou não alterem as redes instaladas e que constem de projeto arquivado na Entidade Gestora.
3. Da alínea b) do n.º 1, excluem-se as obras isentas de controlo prévio que visem a substituição parcial ou integral das redes prediais e, cumulativamente, não contemplem alterações de conceção dos sistemas prediais e/ou ligações à rede pública.
4. Previamente à execução das obras, deverão ser apresentadas à Entidade Gestora as alterações aos projetos apresentados.

Artigo 61.º

Dispensa de apresentação de projeto

1. Sem prejuízo da observância das normas legais e regulamentares aplicáveis, nomeadamente as normas técnicas de construção e de execução, a apresentação de projeto dos sistemas prediais é dispensável nos termos das normas técnicas fixadas pela Entidade Gestora, sem prejuízo da comunicação a esta última do início de qualquer intervenção na rede predial.
2. A Entidade Gestora reserva o direito de solicitar os projetos dos sistemas prediais, sempre que o considere necessário.

Artigo 62.º

Aproveitamento total ou parcial de sistemas prediais em prédios existentes

Nos prédios ou frações onde se preveja o aproveitamento total ou parcial dos sistemas prediais existentes, poderá a Entidade Gestora consentir nesse aproveitamento se, após inspeção requerida pelos proprietários ou titulares de qualquer direito sobre os prédios, for

verificado que estes se encontram construídos em conformidade com as disposições deste regulamento e com as normas técnicas e legislação aplicável.

Artigo 63.º

Organização, Conteúdo e Conceção dos Projetos

1. A organização, conteúdo e conceção dos projetos dos sistemas prediais de distribuição de água e de drenagem de águas residuais deve obedecer à legislação e regulamentação em vigor, devendo ainda observar os modelos e especificações técnicas internas fixados pela Entidades Gestora.
2. A conceção, dimensionamento e cálculo dos sistemas prediais poderá ainda basear-se em metodologias de cálculo internacionais, desde que estes não contrariem os previstos na ordem jurídica portuguesa, sejam devidamente explicitados e mereçam a aprovação prévia da Entidade Gestora.

Artigo 64.º

Responsabilidade pela elaboração dos projetos

1. A elaboração dos projetos constitui encargo dos proprietários, usufrutuários, demais titulares de direitos reais e/ou condomínios dos edifícios, obedecendo à legislação e orientações técnicas aplicáveis à tramitação e responsabilidade dos autores.
2. É da responsabilidade do autor do projeto a recolha de elementos de base para a elaboração dos projetos de redes prediais, devendo a Entidade Gestora fornecer toda a informação de interesse, nos termos da legislação em vigor, designadamente:
 - a) A existência ou não de redes públicas;;
 - b) As pressões máxima e mínima na rede pública de abastecimento de água;
 - c) A localização e profundidade da soleira das câmaras de ramal de ligação de águas residuais.

O projeto da rede de distribuição e drenagem predial, aquando da sua apresentação à Entidade Gestora, deverá ser acompanhado por um termo de responsabilidade subscrito por um técnico autor do projeto legalmente habilitado que ateste o cumprimento das normas legais e regulamentares aplicáveis.

Artigo 65.º

Regularização das obras na rede predial

1. Quando se verifique a realização de obras na rede predial de distribuição de água e de drenagem de águas residuais domésticas, industriais e pluviais em termos irregulares, e se for possível assegurar a sua posterior conformidade, a Entidade Gestora deverá

- notificar os interessados para a regularização daquelas obras, identificando as desconformidades, fixando-lhe um prazo e termos para o efeito.
2. Pode ser dispensado o cumprimento de normas técnicas relativas à construção cujo cumprimento se tenha tornado impossível ou que não seja razoável exigir, desde que se constate que foram cumpridas todas as condições técnicas vigentes à data da realização das obras na rede predial de distribuição de água e de drenagem de águas residuais domésticas e pluviais, constituindo ónus do requerente a prova da data de realização daquelas obras.
 3. Os interessados na regularização das obras por si realizadas podem solicitar à Entidade Gestora informação sobre os termos em que esta deve ser promovida.

Artigo 66.º

Responsabilidades não imputáveis à Entidade Gestora

1. A verificação das condições de ligação das redes prediais às redes públicas não envolve qualquer responsabilidade para a Entidade Gestora, por danos motivados por roturas nas canalizações, por mau funcionamento dos dispositivos de utilização, por entupimentos nas redes prediais ou por descuido dos Utilizadores e ainda pelo envelhecimento da rede.
2. A Entidade Gestora não é responsável por alterações efetuadas às redes prediais após a vistoria.

Artigo 67.º

Execução dos sistemas prediais

1. As obras das redes prediais de distribuição de água e de drenagem de águas residuais domésticas, industriais e pluviais deverão ser executadas por entidades habilitadas nos termos da legislação aplicável.
2. O técnico responsável pela execução da obra deverá comunicar à Entidade Gestora, por escrito, com cinco dias úteis de antecedência, a data de início da obra e nos cinco dias úteis subsequentes, a conclusão da mesma, para efeitos de acompanhamento da obra.
3. Os sistemas prediais de distribuição de água e de drenagem de águas residuais devem ser executados de acordo com o projeto apresentado à Entidade Gestora, podendo esta realizar as ações de inspeção necessárias.
4. As ligações diretas no interior da propriedade que sejam necessárias durante a execução das obras deverão ser efetuadas a jusante do contador de obra e são da responsabilidade do técnico responsável pela execução da obra, o qual se obriga a retirá-las antes da realização da vistoria.

Artigo 68.º

Ensaios e Higienização

1. Os ensaios dos sistemas prediais são da responsabilidade dos proprietários, usufrutuários, demais titulares de direitos reais e devem observar as normas técnicas da Entidade Gestora e demais legislação em vigor.
2. Os sistemas de distribuição predial de água, depois de equipados com os dispositivos de utilização e antes de entrarem em funcionamento, devem ser submetidos a operações de lavagem e desinfeção, da responsabilidade dos proprietários, usufrutuários, demais titulares de direitos reais.

Artigo 69.º

Acompanhamento de obra

1. As ações de acompanhamento das obras dos sistemas prediais, para além da verificação do cumprimento do projeto ou da observância das normas legais e regulamentares, visam sobretudo garantir a correta interligação com os sistemas públicos.
2. Para o efeito, durante a construção e no local da obra, deve encontrar-se disponível um exemplar do projeto dos sistemas prediais.
3. Por solicitação do requerente, podem ser agendadas e realizadas visitas à obra, devendo a Entidade Gestora elaborar e enviar ao requerente o respetivo relatório da visita.
4. A Entidade Gestora notificará o requerente das desconformidades verificadas no âmbito das ações de acompanhamento, bem como das correções necessárias.
5. Quando aplicável, e para efeitos do disposto no número anterior, equivalem à notificação os registos no livro de obra.

Artigo 70.º

Vistoria

1. Concluídas as obras, mediante pedido do requerente instruído de acordo com as normas técnicas fixadas pela Entidade Gestora, onde se inclui o termo de responsabilidade do técnico responsável pela execução da obra que atesta a conformidade desta com os projetos apresentados, será realizada a vistoria para verificação da conformidade das instalações prediais com o projeto e as disposições legais aplicáveis
2. A vistoria será realizada pela Entidade Gestora ou por empresa certificada para o efeito e na presença do técnico responsável pela execução da obra.
3. Sempre que da Vistoria não resultem quaisquer desconformidades com o projeto e as disposições legais aplicáveis será emitida pela Entidade Gestora declaração de conformidade da instalação predial.

4. Quando detetadas anomalias na vistoria, é da responsabilidade do requerente realizar as retificações indicadas pela Entidade Gestora, podendo esta determinar a necessidade de vistorias adicionais.

Artigo 71.º

Prestação de serviços

1. A informação das condições de ligação, nomeadamente a recolha e tratamento do cadastro para elaboração dos projetos de redes prediais, encontra-se sujeita ao pagamento do valor pela recolha e tratamento do cadastro para elaboração dos projetos de redes prediais, constante da Tabela de preços em vigor.
2. As vistorias realizadas para verificação da conformidade das instalações prediais, encontra-se sujeita ao pagamento do valor, constante da Tabela de preços em vigor.

TÍTULO V

CONTRATOS, TARIFÁRIOS, PREÇÁRIOS E COBRANÇAS

CAPÍTULO I

CONTRATOS DE FORNECIMENTO DE ÁGUA E RECOLHA DE ÁGUAS RESIDUAIS, EM GERAL

Artigo 72.º

Contrato de fornecimento de água e drenagem de águas residuais urbanas

1. A prestação do serviço de fornecimento de água e drenagem de águas residuais urbanas é objeto de contrato entre a Entidade Gestora e os utilizadores.
2. Em conformidade com o disposto no presente Regulamento, quando o interessado requerer o fornecimento de água e drenagem de águas residuais, o contrato é único e engloba simultaneamente ambos os serviços prestados.
3. Os contratos de fornecimento de água e de drenagem de águas residuais urbanas, são celebrados por escrito com os utilizadores que disponham de título válido para ocupação do imóvel, de acordo com um clausulado próprio na modalidade de contrato de adesão, composto por condições gerais, previamente formuladas pela Entidade Gestora, e de condições particulares, expressamente acordadas entre as partes.
4. A Entidade Gestora disponibiliza aos utilizadores, no momento da celebração do contrato, as condições contratuais da prestação do serviço, incluindo, no mínimo, informação e precisa, apresentada de forma compreensível, acerca:

- a) Identidade e endereço da Entidade Gestora;
 - b) Código do local de consumo;
 - c) Serviços prestados e data de início;
 - d) Tarifas e outros encargos eventualmente aplicáveis;
 - e) Condições aplicáveis à medição ou estimativa dos níveis de utilização dos serviços;
 - f) Meios e prazos de pagamento, bem como situações em que se admitem condições especiais de pagamento;
 - g) Condições de suspensão do serviço e denúncia do contrato;
 - h) Prazos máximos de resposta a pedidos de informação e reclamações que lhe sejam dirigidos e meios alternativos de resolução dos litígios disponíveis.
5. O contrato engloba ainda a prestação do serviço de gestão de resíduos urbanos efetuada pela Empresa Municipal de Ambiente do Porto, EM., SA. (Porto Ambiente), nos termos e condições definidos Regulamento de Serviço de Gestão de Resíduos Urbanos e Limpeza do Espaço Público do Município do Porto.
6. O fracionamento legal da propriedade é respeitado como critério de contratação, sendo celebrado no máximo, um contrato de fornecimento de água e de drenagem de águas residuais domésticas por fração ou edificação com artigo matricial próprio ou dependência, mesmo que estas pertençam ao mesmo proprietário ou arrendatário e sejam contíguas.
7. O pedido de contrato referido no número anterior deverá ser instruído com os elementos previstos nas condições gerais previstas no n.º 3 do presente artigo.7- A Entidade Gestora reserva-se no direito de não proceder à celebração de um novo contrato ou proceder à alteração da titularidade caso não estejam salvaguardadas, à priori, todas as condições técnicas dos respetivos locais de consumo, designadamente a utilização dos materiais adequados, a existência de todos os acessórios necessários, a válvula adufa de corte esteja localizada em local permanentemente acessível e as dimensões do nicho do contador e da rede predial.

Artigo 73.º

Prestação dos serviços

1. O início de fornecimento de água e de drenagem de águas residuais domésticas, far-se-á no prazo máximo de cinco dias úteis após a receção do respetivo pedido de contrato, quando este venha instruído com todos os elementos necessários à sua celebração, e desde que asseguradas as condições técnicas para a efetivação da ligação exceto nas situações de força maior ou nos casos em que o utilizador solicite o início do fornecimento para uma data posterior.

2. É admitida a contratação de forma temporária, nas seguintes situações:
- Obras e estaleiros de obras, independentemente de as mesmas estarem ou não sujeitas a controlo prévio.
 - Zonas destinadas à concentração temporária de população, nomeadamente atividades com caráter temporário, tais como feiras, exposições, festivais e competições desportivas.
 - Litígios entre os titulares de direito à celebração do contrato, desde que, por fundadas razões sociais, mereça tutela a posição do possuidor e até que seja emitida decisão por órgão competente sobre a resolução do litígio.
 - Na fase prévia à obtenção de documentos administrativos necessários à celebração do contrato, desde que seja comprovada a sua solicitação.
 - Outras situações e/ou eventos que pela sua natureza se mostrem de utilização pontual.

Artigo 74.º

Alteração da titularidade do contrato

- A alteração do titular do contrato determina a celebração de novo contrato com a Entidade Gestora, sem prejuízo das situações em que é admissível a transmissão da posição contratual.
- Os proprietários, os usufrutuários ou os demais titulares de direitos reais das edificações ou frações ligadas à rede pública, cujo contrato esteja titulado em seu nome, deverão denunciar os mesmos, nos termos do presente Regulamento, sempre que procedam ao arrendamento ou à transmissão da propriedade, a título gratuito ou oneroso, no prazo de 15 dias a contar dessa ocorrência.

Artigo 75.º

Transmissão da titularidade do contrato

- A transmissão da posição contratual pode ser solicitada pelo utilizador para um terceiro, que prove ter convivido com o utilizador no local de consumo.
- A transmissão da posição contratual pressupõe ainda um pedido escrito e o acordo ou aceitação por parte do transmitente e ou do transmissário respetivamente, salvo nas situações de sucessão por morte.
- Caso se verifique a transmissão da posição contratual nos termos previstos no número anterior, o novo titular assume todos os direitos e obrigações do anterior titular, designadamente a responsabilidade por consumos já registados, bem como o direito a quaisquer créditos existentes.

Artigo 76.º

Domicílio convencionado

1. Considera-se o domicílio do utilizador na morada por este fornecida à Entidade Gestora no contrato para efeito de receção de toda a correspondência e faturação relativa à prestação do serviço.
2. Caso seja alterado o domicílio convencionado, esta alteração apenas produzirá efeitos no prazo de 15 dias após a sua comunicação, pelo utilizador, à Entidade Gestora.

Artigo 77.º

Encargos de instalação

As importâncias a pagar pelos utilizadores à Entidade Gestora, tendo em vista o estabelecimento da ligação para fornecimento de água, são as seguintes:

- a) Encargos decorrentes da primeira construção e instalação do ramal de ligação;
- b) Valor das tarifas de inspeção e de ensaios, sempre que exigível, desde que a Entidade Gestora dê cumprimento estrito à legislação aplicável.

Artigo 78.º

Caução

1. Para garantia do pagamento do consumo de água e/ou da drenagem de águas residuais, a Entidade Gestora pode exigir a prestação de caução, nos termos da legislação em vigor, nas situações seguintes:
 - a) No momento da celebração do contrato de fornecimento de água e de recolha de águas residuais, desde que o utilizador não seja considerado utilizador doméstico;
 - b) No restabelecimento de fornecimento de água e/ou à drenagem de águas residuais, na sequência de interrupção decorrente de incumprimento contratual imputável ao utilizador, com exceção dos utilizadores domésticos que optem por débito bancário direto como meio de pagamento dos serviços.
2. A caução pode ser prestada por depósito em dinheiro, garantia bancária, seguro caução ou por outra forma de garantia aceite pela Entidade Gestora.
3. O utilizador que preste caução tem direito ao respetivo recibo.
4. Nas situações de consumos temporários, com a caução definida nos termos do n.º 2, será sempre faturada uma caução correspondente ao custo do contador acrescido das correspondentes despesas administrativas e técnicas para a sua instalação, inspeção e retirada.
5. Como alternativa à exigência de caução, prevista nos números anteriores, a Entidade Gestora poderá optar pela instalação de contadores com sistema de pré-pagamento.

Artigo 79.º

Restituição da caução

1. Findo o contrato de fornecimento de água, por qualquer das formas legal ou contratualmente estabelecidas, a caução prestada, nos termos do artigo anterior, é restituída ao utilizador, mediante a exibição de documento legal de identificação, de acordo com o estabelecido no Decreto-Lei n.º 195/99, de 8 de julho, deduzida dos montantes e encargos que se encontrem em dívida da responsabilidade do utilizador.
2. A quantia a restituir será atualizada em relação à data da sua última alteração, com base no índice anual de preços ao consumidor, publicado pelo Instituto Nacional de Estatística.

Artigo 80.º

Denúncia do contrato

1. Os utilizadores podem denunciar, a todo o tempo, os contratos que tenham subscrito, desde que o comuniquem, por escrito, à Entidade Gestora, com pelo menos 15 dias de antecedência face à data em que pretendem que seja efetivada a suspensão do fornecimento, indicando a sua nova morada ou endereço eletrónico para regularização final das respetivas obrigações contratuais.
2. A rescisão contratual só produz efeitos após acesso pela Entidade Gestora ao contador e à válvula adufa de corte, pelo que, não sendo facultado este acesso, o utilizador continuará responsável pelos serviços prestados e pagamento das respetivas faturas
3. Para encerramento dos débitos, a tramitação será a seguinte:
 - a) Os utilizadores devem comunicar a leitura do contador à Entidade Gestora;
 - b) A Entidade Gestora agenda, com os utilizadores, a data e hora para a leitura final e suspensão do serviço;
 - c) Caso a marcação prevista na alínea anterior não se revele eficaz por facto imputável aos utilizadores, continuam os mesmos responsáveis pelos encargos entretanto decorrentes, incluindo os custos de deslocação de acordo com os valores fixados anualmente.

Artigo 81.º

Denúncia do contrato pela Entidade Gestora

1. A Entidade Gestora pode denunciar o contrato quando por falta de pagamento de faturas, se verifique que o fornecimento de água e/ou a drenagem de águas residuais se encontra interrompido por um período continuado de dois meses, contados após a data da referida interrupção de prestação de serviços.

2. Nos casos previstos no número anterior, o utilizador será notificado, dispondo de 20 dias para se opor fundamentadamente ou regularizar a situação, sem o que, findo aquele prazo, se tornará efetiva a cessação da vigência do contrato.
3. Efetuada a denúncia do contrato, e caso não seja possível fechar e selar a válvula adufa de corte ou retirar o contador, a Entidade Gestora usará de todos os meios para impedir a ocorrência de consumos, designadamente, o fecho da válvula de corte de ramal, o corte do ramal, o corte da rede predial em zonas comuns, ou, ainda, recorrendo aos meios judiciais para aceder ao local de consumo.
4. Os custos das diligências e dos trabalhos referidos no número anterior, que se venham a revelar necessários, bem como a eventual faturação gerada no decurso do período em que se desenvolvem as diligências para acesso ao local, serão imputados ao titular do contrato, responsável pela dívida, como de igual modo serão da sua responsabilidade os custos associados a todos os trabalhos de reposição da situação inicial das redes.
5. Na situação da suspensão da drenagem de águas residuais, sempre que tal seja tecnicamente possível, proceder-se-á ao tamponamento do respetivo ramal de ligação.

CAPÍTULO II FORNECIMENTO DE ÁGUA

SECÇÃO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 82.º

Obrigatoriedade de medição do fornecimento de água

1. Toda a água fornecida para consumo doméstico ou não doméstico fica sujeita a medição.
2. A água fornecida é medida através de contadores, devidamente instalados e selados pela Entidade Gestora, ficando a manutenção destes a seu cargo, sem prejuízo dos deveres dos utilizadores, nomeadamente os de comunicação de anomalias e de não utilização indevida destes equipamentos, assim como os de garantia da sua proteção física.
3. Deverá ser instalado um contador por cada utilizador individualmente, sendo designado de contador individual.
4. Nas situações em que os contadores estão associados a uma rede predial múltipla, que advenha de um contador totalizador, os contadores dos utilizadores designar-se-ão por contadores individuais divisionários.

Artigo 83.º

Princípios específicos do fornecimento de água

1. São prioritárias para o fornecimento de água as necessidades domiciliárias da população e a resolução de situações insalubres em que possa estar em causa a saúde pública.
2. A Entidade Gestora não se responsabiliza pelas consequências da interrupção do fornecimento de água, quando esta afete, designadamente, processos industriais, comerciais e outros de natureza análoga, os quais deverão ser concebidos e explorados, admitindo a possibilidade de falta de pressão e de caudal na rede pública.

Artigo 84.º

Marcos de água e bocas de incêndio particulares

1. A Entidade Gestora poderá fornecer água para os marcos de água e bocas de incêndio particulares, sujeitos a medição, nas seguintes condições:
 - a) As bocas de incêndio terão um contador e canalização interior próprios aprovados pela Entidade Gestora, que procederá à selagem das válvulas de manobra, mantendo a garantia de acesso permanente às mesmas;
 - b) Estes dispositivos só poderão ser utilizados em caso de incêndio, devendo a Entidade Gestora ser avisada até 24 horas após o registo da ocorrência, mediante comprovativo emitido pelo Serviço de Bombeiros;
 - c) Todos os custos inerentes à instalação dos dispositivos são da responsabilidade do detentor dos dispositivos.
2. Os consumos de água destinados ao combate a incêndios serão faturados e não cobrados pela Entidade Gestora, cumprida que seja a formalidade da alínea b) do número anterior.
3. Na falta da comunicação e/ou de apresentação de comprovativo da ocorrência, serão os consumos faturados e cobrados de acordo com o tarifário em vigor.

SECÇÃO II

CONTADORES DE FORNECIMENTO DE ÁGUA

Artigo 85.º

Características dos contadores

1. Os contadores a instalar serão do tipo, calibre e classe metrológica e de pressão aprovados para a medição de água, nos termos da legislação aplicável.

2. Compete à Entidade Gestora a definição, fornecimento e montagem não só dos contadores, em harmonia com o consumo previsto e com as normais condições de funcionamento, mas também das válvulas de corte.

Artigo 86.º

Normas de instalação dos contadores

1. É da responsabilidade da Entidade Gestora, a aprovação da localização dos contadores e condições de instalação, conforme as especificações técnicas definidas pela Entidade Gestora.
2. Os contadores devem ser instalados no limite da propriedade, no início da rede predial, em local acessível a uma leitura regular, e cuja tubagem a montante e a jusante permita a substituição do contador pela Entidade Gestora.
3. Sempre que, em obra, se verifique a impossibilidade de cumprir o especificado em projeto, no que concerne à localização dos contadores, deverá ser apresentada uma solução alternativa à entidade gestora, a qual fica novamente sujeita a validação.
4. Os contadores devem ser colocados em nichos próprios, dotados de portas e fechaduras universais aprovadas pela Entidade Gestora.
5. As dimensões dos nichos para alojamento de contadores são definidas pela Entidade Gestora e publicitadas no respetivo sítio da internet.
6. O nicho deverá ter proteção adequada que garanta a sua eficiente conservação e o normal funcionamento, com indicação, clara e facilmente perceptível, do local que é abastecido, no caso de serem vários os contadores no mesmo nicho ou espaço.
7. A instalação de contadores de obras destina-se, exclusivamente, à medição de consumo de água para realização dessas mesmas obras, devendo os utilizadores, após a sua conclusão, solicitar à Entidade Gestora a denúncia do contrato, mantendo-se, até ao efetivo cumprimento deste dever, responsáveis pelo pagamento de todos os valores faturados e por todas as obrigações que resultem da legislação aplicável e do presente Regulamento.

Artigo 87.º

Responsabilidade pelo contador

1. A Entidade Gestora é responsável pela colocação, substituição e manutenção dos contadores e das válvulas de corte, bem como pelos filtros, quando opte pela sua instalação, sendo da responsabilidade do utilizador a sua proteção física, bem como a garantia de acesso daquela entidade para efeitos de leitura, inspeção, manutenção e substituição dos mesmos.

2. O utilizador tem o dever de informar a Entidade Gestora logo que verifique que o contador impede o fornecimento de água, mede deficientemente os consumos, tem os selos danificados ou apresente qualquer outro defeito ou anomalia.
3. Para além da responsabilidade criminal que daí resultar, o utilizador responderá por danos, fraudes ou desaparecimento dos contadores, filtros e das válvulas de corte que forem verificados em consequência da utilização de qualquer meio capaz de influir no funcionamento, marcação ou perda dos contadores e/ou acessórios, salvo se provar que essa responsabilidade não lhe é imputável.
4. Ao utilizador responsável serão ainda imputados, os valores estimados de consumos, os custos do contador e/ou acessórios e da sua instalação e os encargos administrativos resultantes do correspondente procedimento de inspeção e averiguação de responsabilidades.
5. A Entidade Gestora poderá proceder, sem qualquer encargo para o utilizador, à verificação, reparação, substituição ou, ainda, colocação provisória de outro contador, sempre que considere necessária essa solução.
6. No caso dos contadores instalados em locais que abasteçam reservatórios coletivos, utilizações de condomínios e sistemas coletivos de produção de água quente, os deveres e as responsabilidades previstas nos números 2, 3 e 4 do presente artigo, cabem às administrações de condomínios e efetivos utilizadores associados.
7. O utilizador poderá em qualquer momento solicitar a aferição extraordinária do contador para verificação da medição dos consumos faturados, prestando, para tal, a respetiva caução definida no preçário em vigor da Entidade Gestora, que, caso os resultados lhe sejam favoráveis, será devidamente restituída juntamente com a refaturação do serviço.

Artigo 88.º

Manutenção e substituição

1. A Entidade Gestora procede à verificação periódica dos contadores através de ações de leitura e inspeção e, sempre que se revele necessário, à sua substituição, devendo ser garantido o acesso aos mesmos para estas ações, sob pena da interrupção do serviço de abastecimento de água nos termos legais e regulamentares previstos.
2. A Entidade Gestora procede, pontualmente, a avaliação e análises técnicas dos consumos registados nos contadores instalados, pelo que caso os consumos não correspondam às características de medição do contador instalado, reserva-se ao direito de proceder à substituição do contador por um novo de calibre diferente, sendo devidamente

- comunicado ao utilizador tal situação e sendo da responsabilidade deste as devidas alterações da rede predial com o acompanhamento da Entidade Gestora.
3. A Entidade Gestora é responsável pelos custos incorridos com a manutenção, reparação e substituição dos contadores por anomalia não imputável ao utilizador, exceto quando, no que respeita aos acessórios junto dos contadores, estes não se apresentam em condições que permitam a sua utilização, situação em que os custos da sua reparação e/ou substituição serão da responsabilidade do utilizador.
 4. No caso de ser necessária a substituição do contador por motivos de anomalia, exploração ou controlo metrológico, a Entidade Gestora:
 - a) Avisa o utilizador, com uma antecedência mínima de 10 dias, da data e do período previsível para a intervenção, que não ultrapasse as duas horas, devendo o utilizador garantir o acesso ao instrumento de medição. Na impossibilidade de comparecer no dia e período previamente indicados, deverá o utilizador/proprietário responder à Entidade Gestora no prazo estipulado, anterior ao dia agendado para a substituição, solicitando a alteração da data e período para a realização do serviço preconizado, indicando um intervalo mínimo de duas horas para o efeito e desde que a data sugerida não ultrapasse 15 dias após a indicada previamente pela Entidade, excetuando-se razões de força maior;
 - b) Na ausência do utilizador ou impedimento de acesso ao instrumento de medição, na data e período agendados para tal, a Entidade Gestora fatura e cobra os custos de deslocação, de acordo com os valores fixados anualmente e definidos no tarifário.
 5. Na data da substituição será entregue ao utilizador um documento onde constem as leituras dos valores registados pelo instrumento de medição substituído e pelo instrumento de medição que, a partir desse momento, passa a registar o volume de fornecimento de água ou de drenagem de águas residuais domésticas ou industriais recolhidas, bem com a identificação do local de consumo e o dia e hora do serviço executado.

Artigo 89.º

Verificação e aferição do contador

1. A Entidade Gestora e o utilizador, desde que em devida articulação e sempre que o entendam conveniente, têm o direito de mandar aferir ou verificar o contador em entidades acreditadas oficialmente, para que sejam efetuados os ensaios previstos nas normas e regulamentos de controlo metrológico dos contadores para água fria.
2. Não é possível a qualquer uma das partes opor-se a esta aferição ou verificação, podendo o utilizador ou um técnico da sua confiança assistir aos respetivos ensaios.

3. A aferição ou verificação a que se refere o número anterior, quando solicitada pelo utilizador, rege-se pelas seguintes normas:
 - a) A solicitação da verificação extraordinária do contador encontra-se condicionada ao prévio depósito da respetiva tarifa de aferição ou verificação, a qual será restituída no caso de se vir a confirmar o irregular funcionamento do contador, por causa que não seja imputada ao utilizador;
 - b) A Entidade Gestora procede, num prazo máximo de 5 dias úteis após o depósito da tarifa da alínea anterior, ao levantamento do contador alvo da aferição/verificação solicitada, substituindo-o por um novo contador,
 - c) Caso o contador já não se encontre instalado no local do utilizador aquando da solicitação, a mesma apenas produz efeitos caso ocorra num prazo máximo de 90 dias após o seu levantamento do local;
 - d) Após receção do relatório da verificação extraordinária do contador, o mesmo é remetido pela Entidade Gestora ao utilizador num prazo máximo de 5 dias úteis, juntamente com a decisão para efeitos de faturação.
4. A verificação de contadores prevista nos números anteriores é independente da verificação ordinária que resulta da aplicação das normas e regulamentos em vigor relativamente ao controlo metrológico dos contadores para água fria.
5. Na verificação dos contadores, os erros admissíveis serão os que se encontram previstos nas normas e regulamentos em vigor relativamente ao controlo metrológico dos contadores para água fria.

Artigo 90.º

Periodicidade de leitura e acesso ao contador

1. A Entidade Gestora procede à leitura real dos contadores por intermédio dos seus trabalhadores, de terceiros credenciados por esta ou por qualquer outro meio que venha a adotar, designadamente por soluções tecnológicas que permitam a recolha remota desta informação, com uma frequência achada adequada, habitualmente mensal ou bimensal, ou no mínimo semestral, estas com um distanciamento máximo entre duas leituras consecutivas de seis meses, nos meses em que não haja leitura ou naqueles em que não seja possível a sua realização por impedimento do utilizador, este poderá comunicar à Entidade Gestora o valor registado no contador, por qualquer um dos meios indicados na respetiva fatura.
2. Os utilizadores devem facultar o acesso da Entidade Gestora ao contador, com a periodicidade a que se refere o número anterior, quando este se encontrar localizado no interior do local de consumo.

3. Sempre que, por indisponibilidade do utilizador, se revele impossível, por duas vezes consecutivas, o acesso ao contador, este será avisado por carta registada ou por outro meio legalmente equivalente, com uma antecedência mínima de 10 dias, da data e intervalo horário, com uma amplitude máxima de duas horas, da terceira deslocação a fazer para o efeito, assim como da possibilidade de interrupção do fornecimento de água, caso não seja possível a leitura ou de o utilizador não indicar uma data alternativa para o efeito, a ser acordada com a Entidade Gestora para o efeito.
4. Sem prejuízo da interrupção do serviço, o prazo de caducidade das dívidas relativas aos consumos reais não começa enquanto não puder ser realizada a leitura por parte da Entidade Gestora por motivos imputáveis ao utilizador.
5. Nos períodos em que não haja leitura, o consumo é estimado:
 - a) Em função do consumo médio apurado entre as duas últimas leituras reais efetuadas pela Entidade Gestora;
 - b) Através de estimativa em função do volume médio do período homólogo do ano anterior quando o histórico de leituras revele a existência de sazonalidade
 - c) Em função do consumo médio de utilizadores com características similares, no âmbito do território municipal, verificado no ano anterior, na ausência de leitura subsequente à instalação do contador.
6. Os utilizadores deverão ainda permitir e facilitar o acesso aos contadores por parte dos trabalhadores da Entidade Gestora ou de terceiros credenciados por esta, dentro do horário normal de trabalho ou em horário a acordar entre a Entidade Gestora e o utilizador, para a realização de ações de fiscalização e inspeção.
7. Em qualquer caso, os utilizadores poderão comunicar a leitura do respetivo instrumento de medição diretamente à Entidade Gestora através dos meios disponibilizados para tal, a qual será considerada para efeitos de faturação apenas se comunicada dentro do período indicado nas faturas anteriores e a Entidade Gestora não disponha de informação mais atualizada ou que indique a incorreção da leitura comunicada.
8. Nos meses em que se verifique simultaneamente a comunicação de leitura pelo utilizador e a recolha de leitura pela Entidade Gestora, prevalece para efeitos de faturação a que é obtida por esta.

SECÇÃO III

TARIFAS E COBRANÇAS

Artigo 91.º

Aprovação e vigência dos tarifários

1. O tarifário aplicável pela Entidade Gestora ao serviço prestado de fornecimento de água é aprovado pela Câmara Municipal do Porto até ao termo do ano civil anterior àquele a que respeite.
2. O tarifário produz efeitos relativamente aos utilizadores finais 15 dias depois da sua publicação, sendo que a informação sobre a sua alteração acompanha a primeira fatura subsequente.
3. O tarifário é disponibilizado nos locais de afixação habitualmente utilizados pela Município, nos serviços de atendimento da Entidade Gestora e ainda no respetivo sítio na internet e no do Município.

Artigo 92.º

Incidência

1. Estão sujeitos às tarifas relativas ao serviço de abastecimento de água todos os utilizadores que disponham de contrato, sendo as tarifas devidas a partir da data de início da respetiva vigência.
2. Para efeitos da determinação das tarifas os utilizadores são classificados como domésticos ou não domésticos.

Artigo 93.º

Tarifas

1. As tarifas a praticar pela Entidade Gestora são, designadamente, as seguintes:
 - a) Tarifa de disponibilidade, devida em função do intervalo temporal objeto de faturação e expressa em euros por dia, correspondente ao preço para garantia de suporte dos custos económico-financeiros de construção, manutenção, conservação e reparação, repartidos por todos os que justificaram o estabelecimento e a gestão da rede pública de abastecimento de água;
 - b) Tarifa variável, devida em função do volume de água fornecido durante o período objeto de faturação, diferenciada de forma progressiva por escalões de consumo para os utilizadores domésticos, expressos em m³, correspondente ao preço do volume de água consumido;
 - c) Tarifa de ligação do serviço de fornecimento de água.

2. A tarifa prevista na alínea c) do número anterior apenas se aplica uma vez, exceto que tenham existido alterações do prédio a servir, quer na sua compartimentação, quer na sua utilização.
3. A tarifa prevista na alínea c) do número anterior é devida pelo proprietário ou usufrutuário e, solidariamente, pelo requerente da licença de construção, quando este não possuir qualquer daquelas qualidades, e serão pagas, por uma só vez, antes da realização do pedido de ligação à rede.

Artigo 94.º

Tarifa de Disponibilidade

1. A tarifa de disponibilidade faturada aos utilizadores domésticos é diferenciada de forma progressiva em função do diâmetro nominal do contador instalado, de acordo com os seguintes níveis:
 - a) 1.º nível: inferior ou igual a 20 mm;
 - b) 2.º nível: superior a 20 e até 30 mm;
 - c) 3.º nível: superior a 30 e até 50 mm;
 - d) 4.º nível: superior a 50 e até 100 mm;
 - e) 5.º nível: superior a 100 mm.
2. A tarifa de disponibilidade faturada aos utilizadores não domésticos é diferenciada de forma progressiva em função do diâmetro nominal do contador instalado, de acordo com os seguintes níveis:
 - a) 1.º nível: inferior ou igual a 20 mm;
 - b) 2.º nível: superior a 20 e até 30 mm;
 - c) 3.º nível: superior a 30 e até 50 mm;
 - d) 4.º nível: superior a 50 e até 100 mm;
 - e) 5.º nível: superior a 100 mm.
3. Existindo consumos nas partes comuns de prédios em propriedade horizontal e sendo os mesmos medidos por um contador totalizador, é devida pelo condomínio uma tarifa fixa cujo valor é determinado em função do calibre do contador diferencial que seria necessário para medir aqueles consumos.

Artigo 95.º

Tarifa Variável

1. A tarifa variável aplicável aos utilizadores domésticos é calculada em função dos seguintes escalões de consumo, expressos em euros por metro cúbico de água:

- a) 1.º escalão: de 0 m³ a 5 m³;
 - b) 2.º escalão: superior a 5 m³ e até 15 m³;
 - c) 3.º escalão: superior a 15 m³ e até 25 m³;
 - d) 4.º escalão: superior a 25 m³.
2. O valor final da componente variável do serviço devida pelo utilizador é calculado pela soma das parcelas correspondentes a cada escalão.
 3. A tarifa variável aplicável a utilizadores não domésticos tem um valor único, expresso em euros por metro cúbico.

Artigo 96.º

Correção dos valores de consumo

1. A deteção de uma anomalia no volume de água medido por um contador dá lugar à correção da faturação emitida, quer do serviço de abastecimento de água como dos demais serviços cujas tarifas estejam indexadas ao volume de água consumida.
2. A Entidade Gestora procederá à correção das contagens efetuadas, tomando como base de correção a percentagem de erro verificada no controlo metrológico e afeta apenas os meses em que os consumos se afastem mais de 25 % do valor médio relativo:
 - a) Ao período de seis meses anteriores à substituição do contador;
 - b) Ao período de funcionamento, se este for inferior a seis meses.

Artigo 97.º

Tarifários especiais

Sempre que aprovados anualmente pela Entidade Titular, os utilizadores domésticos podem beneficiar da aplicação de tarifários especiais nas seguintes situações:

- i. Tarifário social: aplicável aos utilizadores que se encontrem em situação de carência económica, nos termos e para efeitos da adesão ao Decreto-Lei n.º 147/2017, de 5 de dezembro;
- ii. Tarifário de famílias numerosas: aplicável aos utilizadores domésticos finais, cuja composição do agregado familiar ultrapasse quatro elementos, sendo acrescentado 3 m³ em cada limite de escalão por cada elemento adicional.

Artigo 98.º

Acesso aos tarifários especiais

1. Quando aplicável, para beneficiar dos tarifários especiais, os utilizadores domésticos devem apresentar, junto da Entidade Gestora, nomeadamente os seguintes documentos:

- a) No caso de tarifário social, comprovativo de ser beneficiário das seguintes prestações sociais:
- i. Complemento solidário para idosos;
 - ii. Rendimento social de inserção;
 - iii. Subsídio social de desemprego;
 - iv. Abono de família;
 - v. Pensão social de invalidez;
 - vi. Pensão social de velhice.
- b) No caso de famílias numerosas, comprovativo de que o agregado familiar do requerente é constituído por mais de quatro elementos.

Artigo 99.º

Faturação e pagamento

1. A periodicidade das faturas é mensal, podendo as partes acordar expressamente numa periodicidade diferente, desde que o utilizador considere esta opção mais favorável e conveniente.
2. A informação geral a constar das faturas é, no mínimo, a seguinte:
 - a) Identificação da Entidade Gestora do serviço objeto de faturação, incluindo o seu endereço postal e contacto telefónico e eletrónico para efeitos de esclarecimento de questões relativas à faturação ou, caso a entidade que emite a fatura seja distinta desta, a explicitação de tal facto, com indicação dos contactos da entidade gestora do serviço;
 - b) Dados de faturação, como sejam, o nome da pessoa singular ou designação da pessoa coletiva e respetivo endereço postal ou eletrónico fornecidos pelo titular do contrato;
 - c) Identificação do titular do contrato (nome da pessoa singular ou coletiva e respetivo número de identificação fiscal) e do local de consumo (morada);
 - d) Indicação da tipologia do utilizador final, designadamente, se doméstico ou não doméstico, e indicação se é beneficiário ou não de tarifário especial;
 - e) Código de identificação do utilizador pela entidade gestora;
 - f) Número da fatura;
 - g) Data de início e de fim do período de prestação do serviço que está a ser objeto de faturação, incluindo o número de dias decorridos nesse período;
 - h) Data de emissão da fatura;
 - i) Data de limite de pagamento da fatura;
 - j) Valor total da fatura, sem IVA e com IVA, evidenciando o valor do IVA;
 - k) Valor do desconto correspondente ao tarifário especial, quando aplicável;
 - l) Informação sobre eventuais valores em débito/crédito;

- m) Informação sobre os meios de pagamento disponíveis;
 - n) Informação sobre tarifários especiais disponibilizados pela entidade gestora;
 - o) Outros contactos e horários de funcionamento dos serviços de apoio a utilizadores.
3. A informação específica a constar da fatura relativamente a cada um dos serviços prestados é, no mínimo, a seguinte:
- a) Quanto ao serviço de abastecimento de água:
 - i. Caudal permanente do contador de água instalado;
 - ii. Método de avaliação do volume de água consumido e objeto de faturação (medição ou estimativa);
 - iii. Duas últimas leituras efetuadas pela entidade gestora e consumo médio respetivo;
 - iv. Duas últimas leituras válidas, que poderão não ser coincidentes com as leituras referidas na alínea anterior, no caso de ter havido leituras comunicadas pelo utilizador;
 - v. Valor unitário da tarifa de disponibilidade e valor resultante da sua aplicação ao período objeto de faturação;
 - vi. Valor unitário da tarifa variável e valor resultante da sua aplicação ao período objeto de faturação;
 - vii. Volume de água consumido, repartido por escalões de consumo, quando aplicável;
 - viii. Discriminação de eventuais acertos face a valores já faturados;
 - ix. Valor correspondente à repercussão da taxa de recursos hídricos;
 - x. Valor de eventuais tarifas devidas por serviços auxiliares;
 - xi. Taxa legal do IVA e valor do IVA;
 - xii. Informação, em caixa autónoma, relativa ao custo médio unitário dos serviços prestados pela entidade gestora do serviço em alta, se aplicável;
 - xiii. Período para a comunicação de leituras pelo utilizador, no mínimo de dois a quatro dias, e meios disponíveis para essa comunicação;
 - xiv. Indicação dos meios disponíveis para aceder a informação relativa à qualidade da água.
4. A exigência de pagamento por serviços prestados é comunicada ao utilizador, por escrito, com uma antecedência mínima de 10 dias úteis relativamente à data-limite fixada para efetuar o pagamento.
5. Nos casos em que não seja possível a obtenção de leitura real, a fatura a emitir obedecerá aos valores estimados dos consumos, os quais serão deduzidos na faturação posterior com leitura real.

6. Não se conformando com o resultado da leitura, o utilizador pode apresentar reclamação até à data-limite de pagamento, a qual não suspende o prazo de pagamento dos valores faturados, exceto se prestar garantia do seu valor e dos encargos administrativos ou solicitar a verificação extraordinária do contador, como estabelecido no presente Regulamento e após ter sido informado do encargo aplicável à correspondente verificação, interrompendo assim a marcha e os prazos atinentes com a execução da dívida.
7. No caso de a reclamação vir a ser deferida, haverá lugar à correção e faturação com novo prazo de pagamento de duração igual ao estabelecido inicialmente ou caso a fatura reclamada tenha sido paga, ao correspondente débito dos créditos em posterior fatura.

Artigo 100.º

Prazos, formas e locais de pagamento

1. O pagamento das faturas a que se refere o artigo anterior deverá ser efetuado no prazo, forma e local nesta estabelecidos, constituindo este documento o primeiro aviso para pagamento.
2. Sem prejuízo da emissão de outros avisos de pagamento em sede voluntária, decorrido o prazo estabelecido na fatura sem que tenha sido efetuado o pagamento voluntário, a Entidade Gestora poderá notificar o utilizador, por aviso registado ou por outro meio legalmente equivalente, para no prazo de 20 dias úteis proceder ao pagamento devido, acrescido de encargos, sob pena de se proceder à interrupção imediata dos serviços de fornecimento de água, por mora no pagamento.
3. Verificando-se a falta de pagamento nos termos do disposto no n.º 1, a Entidade Gestora poderá ainda recorrer aos meios legais para cobrança coerciva da respetiva dívida.
4. A Entidade Gestora poderá adotar, sempre que o julgue conveniente, diferentes formas ou sistemas de pagamento, tendo em vista uma maior eficácia da recuperação de créditos e uma maior comodidade dos utilizadores, promovendo a sua oportuna divulgação.
5. Sempre que não seja respeitada a periodicidade da faturação e a fatura emitida inclua um período igual ou superior ao dobro daquele que seria devido, a Entidade Gestora deve facultar ao utilizador o pagamento fracionado do respetivo valor, sem prejuízo do regime aplicável em sede de prescrição e caducidade.
6. O número de prestações previstas no número anterior é obtido pela divisão do período de faturação por 30 dias e às mesmas não acrescem juros legais ou convencionais.
7. Nos casos em que haja lugar a acerto de faturação e este se traduza num débito do utilizador de valor superior ao consumo médio mensal do local de consumo a que diz respeito, a Entidade Gestora deve facultar ao utilizador a possibilidade de este realizar o

pagamento de forma faseada, de modo a que o valor mensal a pagar decorrente do acerto de faturação não ultrapasse, em mais de 25%, o consumo médio mensal do utilizador nos últimos seis meses, salvo nas situações de procedimento fraudulento em que tal fracionamento depende do acordo da entidade gestora.

8. No pagamento em prestações, a falta do pagamento de uma prestação até à data do seu vencimento, implica o vencimento de todas as prestações vincendas, podendo a Entidade Gestora, após emissão do aviso de corte, proceder à imediata interrupção dos serviços e ainda recorrer aos meios legais para cobrança coerciva da dívida.
9. O restabelecimento do fornecimento de água, poderá ocorrer desde que sejam liquidados todos os montantes em dívida ou seja solicitado o seu pagamento em prestações, incluindo o pagamento da tarifa de restabelecimento, o aviso de corte, e após prestação de caução, quando esta seja exigível, nos termos do presente Regulamento e da legislação aplicável.

CAPÍTULO III

DRENAGEM DE ÁGUAS RESIDUAIS DOMÉSTICAS E INDUSTRIAIS

SECÇÃO I

MEDIDORES DE CAUDAL DE ÁGUAS RESIDUAIS

Artigo 101.º

Disposição geral

1. A pedido do utilizador não doméstico ou por iniciativa própria, a Entidade Gestora procede à instalação dos medidores de caudal.
2. Os medidores de caudal são fornecidos e instalados pela Entidade Gestora, a expensas do utilizador não doméstico.
3. O utilizador não doméstico, desde que devidamente autorizado pela Entidade Gestora, pode proceder à instalação dos medidores.
4. Quando não exista medidor de caudal, o volume de águas residuais domésticas ou industriais recolhidas é estimado e faturado nos termos previstos no presente Regulamento.

Artigo 102.º

Localização e tipo de medidores de caudal

1. Cabe à Entidade Gestora a definição da localização e do tipo de instrumento de medição de caudal, devendo estes estar vedados e em zonas de fácil acesso, ficando os proprietários responsáveis pela sua proteção e respetiva segurança.
2. A definição do medidor de caudal deve ser determinada tendo em consideração:
 - a) O caudal de cálculo previsto na rede de drenagem predial;
 - b) As características físicas e químicas das águas residuais domésticas ou industriais.
3. O medidor de caudal pode ter associado equipamentos e/ou sistemas que permitam à Entidade Gestora a medição dos níveis de utilização por supervisão.

Artigo 103.º

Manutenção e verificação de medidores de caudal de águas residuais

1. As regras relativas à manutenção, à verificação periódica e extraordinária dos medidores de caudal, bem como à respetiva substituição, são definidas com o utilizador não doméstico no respetivo contrato de recolha.
2. O medidor de caudal fica à guarda e fiscalização imediata do utilizador, o qual deve comunicar à Entidade Gestora todas as anomalias que verificar no respetivo funcionamento.
3. No caso de medidores de caudal instalados pelo utilizador não doméstico este deve apresentar com a regularidade a definir pela Entidade Gestora, o respetivo certificado de calibração.
4. No caso de ser necessária a substituição de medidores de caudal por motivos de anomalia, exploração ou controlo metrológico, a Entidade Gestora avisa o utilizador por carta registada ou por outro meio legalmente equivalente, com uma antecedência mínima de 10 dias, da data e intervalo horário para realização daquela operação, com uma amplitude máxima de duas horas.
5. O aviso prévio referido no número anterior é dispensado quando seja possível o acesso ao medidor de caudal.
6. Na data da substituição do medidor de caudal é entregue ao utilizador um documento onde constam as leituras dos valores registados pelo equipamento substituído e pelo medidor que, a partir desse momento, passa a registar o volume de águas residuais urbanas recolhido.

Artigo 104.º

Leituras e avaliação de volumes fornecidos e/ou recolhidos

1. A leitura dos instrumentos de medição é efetuada pela Entidade Gestora através de trabalhadores ou por terceiros por esta credenciados ou por leitura remota dos volumes registados pelos instrumentos ou contadores.
2. O utilizador pode comunicar a leitura do respetivo medidor de caudal diretamente à Entidade Gestora através dos meios para tal disponíveis, designadamente, por via digital, telefónica e nos balcões de atendimento presencial.
3. Os valores lidos são arredondados para o número inteiro anterior ao volume efetivamente medido ou utilizando outro critério que, legal e regulamentarmente, venha a ser definido.
4. As leituras dos medidores de caudal são efetuadas com uma frequência mínima de duas vezes por ano e com um distanciamento máximo entre duas leituras consecutivas de seis meses.
5. O utilizador deve facultar o acesso da Entidade Gestora ao equipamento de medição, com a periodicidade a que se refere o n.º 4, quando este se encontre instalado em local não permanentemente acessível.
6. Nos períodos em que não haja leitura, o volume de água ou de águas residuais domésticas ou industriais é estimado:
 - a) Em função do volume médio apurado entre as duas últimas leituras reais;
 - b) Em função do volume médio do período homólogo do ano anterior quando o histórico de leituras revele a existência de sazonalidade;
 - c) Em função do volume médio de utilizadores com características similares no âmbito do território municipal verificado no ano anterior, na ausência de qualquer leitura subsequente à instalação do instrumento de medição.
7. Em casos de paragem, funcionamento irregular, danos, fraudes ou desaparecimento dos contadores, o volume é estimado:
 - a) Em função do volume médio apurado entre as duas últimas leituras reais
 - b) Em função do volume médio do período homólogo do ano anterior;
 - c) Em função do volume médio de utilizadores com características similares no âmbito do território municipal verificado no ano anterior.

SECÇÃO II

TARIFAS E COBRANÇAS

Artigo 105.º

Aprovação e vigência dos tarifários

1. O tarifário aplicável pela Entidade Gestora ao serviço prestado de drenagem de águas residuais é aprovado pela Câmara Municipal do Porto até ao termo do ano civil anterior àquele a que respeite.
2. O tarifário produz efeitos relativamente aos utilizadores finais 15 dias depois da sua publicação, sendo que a informação sobre a sua alteração acompanha a primeira fatura subsequente.
3. O tarifário é disponibilizado nos locais de afixação habitualmente utilizados pelo Município do Porto, nos serviços de atendimento da Entidade Gestora e ainda no respetivo sítio na internet e no do Município.

Artigo 106.º

Incidência

1. Estão sujeitos às tarifas relativas ao serviço de drenagem de águas residuais todos os utilizadores que disponham de contrato, sendo as tarifas devidas a partir da data de início da respetiva vigência.
2. Para efeitos da determinação das tarifas os utilizadores são classificados como domésticos ou não domésticos.

Artigo 107.º

Tarifas

As tarifas a praticar pela Entidade Gestora pela prestação do serviço de drenagem de águas residuais são, designadamente:

- a) Tarifa de disponibilidade, que corresponde ao preço para garantia de suporte dos custos económico-financeiros de construção, manutenção, conservação e reparação, repartidos por todos os custos do estabelecimento e da gestão da rede pública de drenagem;
- b) Tarifa de utilização, que corresponde ao preço do volume de água residual drenado, quer em função do volume de água faturado pela Entidade Gestora, quer em função do volume descarregado por utilização proveniente de fornecimento de água próprio;
- c) Tarifa de descarga de águas residuais industriais ou similares, que acresce às previstas nas alíneas anteriores, correspondendo ao preço do volume de águas residuais

industriais ou similares drenadas e que engloba as parcelas seguintes: utilização dos sistemas de drenagem e tratamento, tratamento dos sólidos suspensos totais, tratamento da carência química de oxigénio e outros parâmetros específicos a estabelecer em função do tipo de efluente industrial drenado.

Artigo 108.º

Tarifa de disponibilidade

1. A tarifa de disponibilidade aplicável aos utilizadores domésticos e não domésticos é expressa em euros por dia e tem um nível único.
2. A tarifa de disponibilidade aplicável aos utilizadores não domésticos não pode ser inferior à definida para os utilizadores domésticos.

Artigo 109.º

Tarifa variável

1. A tarifa variável do serviço de saneamento de águas residuais urbanas, prestado através de redes fixas ou por meios móveis, aplicável aos utilizadores domésticos é aplicada ao volume de água residual recolhida, medida ou estimada por indexação, sendo expressa em euros por m³ de água recolhida e definida para cada um dos seguintes escalões para um período de 30 dias:
 - a) 1.º escalão: de 0 m³ a 5 m³;
 - b) 2.º escalão: superior a 5 m³ e até 15 m³;
 - c) 3.º escalão: superior a 15 m³ e até 25 m³;
 - d) 4.º escalão: superior a 25 m³.
2. O valor final da componente variável do serviço devida pelo utilizador é calculado pela soma das parcelas correspondentes a cada escalão.
3. A tarifa variável aplicável a utilizadores não domésticos tem um valor único, expresso em euros por metro cúbico.

Artigo 110.º

Tarifários especiais

À aplicação e acesso a tarifários especiais na prestação do serviço de drenagem de águas residuais é aplicável, com as devidas adaptações, o disposto no artigo 97.º e 98.º do presente Regulamento.

Artigo 111.º

Faturação e pagamento

1. A faturação e pagamento das importâncias relativas à prestação de serviço de drenagem de águas residuais e a prestação do serviço de gestão de resíduos urbanos, esta última tal como estabelecido nos termos e condições definidas no Regulamento de Serviço de Gestão de Resíduos Urbanos e Limpeza do Espaço Público do Município do Porto, será simultânea com a faturação e pagamento pela prestação do serviço de fornecimento de água, quando prestados ambos os serviços.
2. Nos casos em que o utilizador não seja simultaneamente consumidor de água da rede pública, será emitida fatura mensal da respetiva disponibilidade e utilização do serviço de drenagem de águas residuais domésticas.
3. Para efeito de faturação da tarifa de utilização da rede de drenagem de águas residuais, o cálculo do volume de água consumida pelos utilizadores domésticos e não domésticos, que não sejam utilizadores da rede pública de água, ou que utilizem água, total ou parcialmente, de captações próprias, será feito da forma seguinte:
 - a) Pela leitura direta do medidor de caudal dos efluentes lançados na rede de águas residuais;
 - b) Na ausência dos medidores de caudal previstos na alínea anterior, o consumo mensal de água será calculado por estimativa de acordo com o estabelecido no presente Regulamento.
4. A faturação e pagamento da drenagem das águas residuais domésticas ou industriais aplica-se, com as necessárias adaptações, o previsto no artigo 99.º do presente Regulamento.
5. Da fatura relativa ao serviço prestado de drenagem de águas residuais, deve constar, no mínimo a seguinte informação:
 - a) Caudal permanente do medidor de caudal instalado, quando aplicável;
 - b) Método de avaliação do volume de águas residuais urbanas recolhidas (medição, estimativa ou indexação);
 - c) Valor unitário da tarifa de disponibilidade e valor resultante da sua aplicação ao período objeto de faturação;
 - d) Valor unitário da tarifa variável e valor resultante da sua aplicação ao período objeto de faturação;
 - e) Volume de águas residuais urbanas recolhidas, repartido por escalões de consumo, quando aplicável;
 - f) Discriminação eventuais acertos face a valores já faturados;
 - g) Valor correspondente à repercussão da taxa de recursos hídricos;

- h) Valor de eventuais tarifas por serviços auxiliares;
 - i) Taxa legal do IVA e valor do IVA;
 - j) Informação, em caixa autónoma, relativa ao custo médio unitário dos serviços prestados pela entidade gestora do serviço em alta, se aplicável;
 - k) Período para comunicação de leituras pelo utilizador, quando aplicável, no mínimo de dois a quatro dias, e meios disponíveis para essa comunicação.
6. Da fatura relativa ao serviço prestado de gestão de resíduos urbanos, deve constar, no mínimo a seguinte informação:
- a) Método de avaliação dos resíduos recolhidos (medição ou indexação a um indicador de base específico);
 - b) Valor unitário da tarifa de disponibilidade e valor resultante da sua aplicação ao período objeto de faturação;
 - c) Valor unitário da tarifa variável e valor resultante da sua aplicação ao período objeto de faturação;
 - d) Quantidade de resíduos urbanos recolhidos, repartida por escalões de consumo, quando aplicável;
 - e) Discriminação de eventuais acertos face a valores já faturados;
 - f) Valor correspondente à repercussão da taxa de gestão de resíduos;
 - g) Taxa legal do IVA e valor do IVA;
 - h) Valor de eventuais tarifas por serviços auxiliares;
 - i) Informação, em caixa autónoma, relativa ao custo médio unitário dos serviços prestados pela entidade gestora do serviço em alta, se aplicável.

Artigo 112.º

Valores a pagar

1. Os valores a pagar à Entidade Gestora pelo serviço de drenagem de águas residuais e outros serviços são os previstos no respetivo tarifário e preçário e correspondem, designadamente, a:
 - a) Valor de execução do ramal de ligação de águas residuais ao coletor público;
 - b) Caução, definida e calculada de acordo com o estabelecido no presente Regulamento;
 - c) Outros serviços prestados pela Entidade Gestora, a pedido dos interessados, cobrados em função dos correspondentes custos.
2. O valor previsto nas alíneas a) do n.º 1 aplicam-se uma única vez, a não ser que tenha havido alterações do prédio a servir, quer na sua compartimentação, quer na sua utilização.

Artigo 113.º

Prazos, formas e locais de pagamento

1. A emissão e pagamento da fatura emitida pelos serviços de drenagem de águas residuais domésticas será efetuada mensalmente de acordo com o definido na respetiva fatura/recibo, se outro prazo não for expressamente estabelecido.
2. Caso não se verifique o pagamento nos prazos indicados no número anterior, a Entidade Gestora poderá proceder à interrupção da prestação do serviço de drenagem de águas residuais, após notificação ao utilizador, por escrito, com a antecedência mínima de 20 dias úteis relativamente à data que venha a ter lugar e poderá ainda recorrer aos meios legais para cobrança coerciva da respetiva dívida.
3. Aos prazos, formas e locais de pagamento referentes à drenagem das águas residuais domésticas ou industriais aplicam-se, com as necessárias adaptações, o previsto no artigo 100.º do presente Regulamento.

CAPÍTULO IV

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS AUXILIARES

Artigo 114.º

Serviços Auxiliares

1. A Entidade Gestora poderá disponibilizar aos utilizadores serviços auxiliares, quando relacionados com as atividades que lhe estão legalmente atribuídas e resultem de pedido do utilizador ou de terceiro, em resultado ou não de incumprimento contratual.
2. Não se incluem no número anterior as intervenções de reparação ou manutenção nas redes prediais, que são responsabilidade dos respetivos proprietários, usufrutuários, demais titulares de direitos reais e/ou condomínios.
3. São serviços auxiliares, designadamente:
 - a) Execução de ramais de fornecimento de água e de drenagem de águas residuais;
 - b) Fornecimento das condições de ligação aos sistemas públicos;
 - c) Inspeção, vistoria ou ensaios das redes públicas a pedido do utilizador ou em resultado da deteção de ilícitos;
 - d) Restabelecimento dos serviços de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais, a pedido do utilizador, por causa imputável ao mesmo ou em resultado de deteção de ilícitos;

- e) Leitura extraordinária de consumos de água, ou de medidores de caudal de águas residuais domésticas ou industriais, a pedido do utilizador ou em resultado de deteção de ilícitos;
 - f) Aferição ou verificação extraordinária do contador ou medidor de caudal, a pedido do utilizador ou em resultado de deteção de ilícitos;
 - g) Inspeções ou vistorias de sistemas prediais a pedido do proprietário e/ou utilizador ou em resultado de deteção ou suspeita comprovada de ilícitos;
 - h) Desobstruções, a pedido do proprietário e/ou utilizador;
 - i) Limpeza de fossas sépticas adicionais face ao definido no contrato de recolha, a pedido do proprietário e/ou utilizador;
 - j) Realização de análise laboratoriais a pedido do utilizador ou quando legalmente obrigatórias ou no âmbito da caracterização inicial do efluente em pedidos de autorização de descarga de efluentes industriais, ou em resultado de deteção ou suspeita comprovada de ilícitos;

 - k) Serviços de deslocação de equipas técnicas ou de outra natureza, a pedido do utilizador, quando se verifique que as mesmas não têm qualquer ligação com os serviços prestados pela Entidade Gestora e/ou não existir qualquer situação que se enquadre em incorreto funcionamento dos serviços prestados;
 - l) Trabalhos, a executar nas redes prediais, por reparações a efetuar pela Entidade Gestora sempre que os mesmos resultem de conduta ilícita do utilizador, designadamente, ligações diretas com ou sem *by-pass* ao contador, contador intencionalmente adulterado ou outras situações caracterizadas como utilização ilícita dos serviços;
 - m) Trabalhos, a executar na via pública, acessórios ou não às ligações das redes prediais às redes públicas ou alterações, permanentes e/ou temporárias, às redes públicas pela execução de obras;
 - n) Outros serviços auxiliares a pedido do utilizador, estabelecidos no preçário da Entidade Gestora.
4. Os serviços para a construção e instalação de caixas ou nichos destinados à colocação de contadores não constituem um serviço auxiliar e a Entidade Gestora não pode impor o recurso aos seus serviços.

Artigo 115.º

Faturação, pagamento, prazos, formas e locais de pagamento

1. A faturação dos serviços auxiliares será efetuada nos termos e condições estabelecidos para cada um dos mesmos no respetivo preçário.
2. O pagamento será efetuado com a apresentação do pedido, exceto quando pela sua natureza o mesmo apenas possa ser pago no decurso ou após a prestação do serviço.
3. À faturação, pagamento, prazos, formas e locais de pagamento aplica-se, com as necessárias adaptações, o previsto no artigo 99.º, 100.º, 113.º e 115.º do presente Regulamento.

TÍTULO VI

REGIME SANCIONATÓRIO

Artigo 116.º

Regime Legal

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

Artigo 117.º

Contraordenações

1. Constitui contraordenação, nos termos do artigo 72.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, punível com coima de € 1.500,00 (mil e quinhentos euros) a € 3.740,00 (três mil, setecentos e quarenta euros), no caso de pessoas singulares, e de € 7.500,00 (sete mil e quinhentos euros) a € 44.890,00 (quarenta e quatro mil e oitocentos e noventa euros), 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 prevista no n.º 3 do artigo 4.º e no artigo 69.º, ambos do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto;
 - b) O incumprimento da obrigação de ligação nos termos previstos nos artigos 25.º, 47.º e 54.º do presente Regulamento;
 - c) Execução de ligações aos sistemas públicos ou alterações das existentes sem a prévia autorização da Entidade Gestora;
 - d) O uso indevido ou dano a qualquer obra ou equipamento dos sistemas públicos.

2. Constitui ainda contraordenação punível com coima de € 150,00 (cento e cinquenta euros) a € 3.000,00 (três mil euros), no caso de pessoas singulares, e de € 750,00 (setecentos e cinquenta euros) a € 44.000,00 (quarenta e quatro mil euros), no caso de pessoas coletivas, a interligação de redes ou depósitos com origem em captações próprias a redes públicas de distribuição de água ou rejeição de águas pluviais na rede drenagem de águas residuais (predial ou pública).
3. Constitui contraordenação, punível com coima de € 150,00 (cento e cinquenta euros) a € 1.500,00 (mil e quinhentos euros), no caso de pessoas singulares, e de € 750,00 (setecentos e cinquenta euros) a € 22.000,00 (vinte e dois mil euros), 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 ou receção de águas residuais de terceiros quando não autorizados pela Entidade Gestora;
 - b) A alteração da instalação da caixa do contador e a violação dos selos do contador e da instalação;
 - c) A oposição dos utilizadores à interrupção dos serviços de água e saneamento de águas residuais por facto imputável ao utilizador;
 - d) O impedimento à fiscalização do cumprimento deste regulamento e de outras normas vigentes que regulem o fornecimento de água e o serviço de saneamento de águas residuais por trabalhadores da Entidade Gestora, devidamente identificados.

Artigo 118.º

Negligência

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

Artigo 119.º

Aplicação e produto da coima

1. O processamento e a aplicação das coimas competem à Entidade Titular.
2. A fiscalização e instrução dos processos de contraordenação pertencem à Entidade Gestora, cabendo a decisão à Entidade Titular.
3. 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.
4. Na graduação das coimas atende-se ainda ao tempo durante o qual se manteve a situação de infração, se for continuada.
 5. O produto das coimas aplicadas é repartido em partes iguais entre a Entidade Titular e Entidade Gestora.

Artigo 120.º

Responsabilidade civil e criminal

O pagamento da coima não isenta o infrator da responsabilidade civil, por perdas e danos, nem de qualquer procedimento criminal a que der motivo.

TÍTULO VII RECLAMAÇÕES

Artigo 121.º

Reclamações, recursos, sugestões e elogios

1. A qualquer interessado assiste o direito de reclamar, por escrito, junto da Entidade Gestora relativamente a qualquer ato ou omissão desta, dos respetivos serviços ou dos trabalhadores da Entidade Gestora ou de terceiros credenciados por esta, que tenham lesado os seus direitos ou interesses legítimos protegidos pela legislação aplicável e por este regulamento.
2. Para além do livro de reclamações físico, disponível nos locais de atendimento, e online, disponível no endereço www.livroreclamacoes.pt/inicio/reclamacao, previstos no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro na sua redação em vigor, a Entidade Gestora garante a existência de mecanismos apropriados para a apresentação de reclamações pelos interessados relativamente às condições da prestação do serviço, que não impliquem a sua deslocação aos locais de atendimento.
3. A Entidade Gestora deve responder, por escrito e de forma fundamentada, no prazo máximo de 22 dias úteis, a todos os utilizadores que apresentem reclamações escritas, salvo no que respeita às reclamações apresentadas no livro de reclamações físico ou eletrónico, nos termos do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro na sua redação em vigor, para as quais o prazo de resposta é de 15 dias úteis, exceto se se verificar uma das seguintes circunstâncias:

- a) A questão sobre que ver se seja da competência de outra pessoa singular ou coletiva, pública ou privada;
 - b) Se verifique uma omissão de dados essenciais à sua apreciação;
 - c) Tenham sido anteriormente respondidas, sem que nenhum facto novo ou situação de conhecimento superveniente pelo interessado seja referido ou, oficiosamente, a Entidade Gestora dele tenha conhecimento;
 - d) Tenham sido apresentadas com manifesta má-fé ou o seu conteúdo seja vexatório.
4. Quando não for possível cumprir os prazos previstos no número anterior, em virtude da complexidade do seu objeto ou da necessidade acrescida de instrução do processo de apreciação, a Entidade Gestora informa fundamentadamente o interessado, por escrito ou pela via que tenha sido utilizado para apresentação da reclamação, de tal circunstância e do prazo provável de resposta.
 5. As reclamações não têm efeito suspensivo, nem isentam o utilizador, designadamente do pagamento da fatura/recibo relativa aos serviços prestados, sem prejuízo da restituição posterior das importâncias a que tenha direito.
 6. Excetua-se do previsto no número anterior, as reclamações apresentadas, no prazo estabelecido para proceder ao pagamento da fatura, se outro prazo não estiver estabelecido em disposições legais específicas aplicáveis, pelo utilizador em que solicite a verificação do contador, após ter sido informado e procedido ao pagamento da tarifa de verificação aplicável para tal procedimento.
 7. Sempre que a reclamação não tenha sido apresentada no livro de reclamações físico ou online, pode o interessado, no prazo de 15 dias úteis a contar da comunicação referida nos números anteriores, apresentar recurso do seu conteúdo dirigindo-o ao Presidente do Conselho de Administração da Entidade Gestora.
 8. Aplicar-se-á às sugestões e elogios ou louvores apresentados pelos utilizadores o previsto nos números anteriores, com as necessárias adaptações.
 9. Nos termos e para os efeitos do artigo 18.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, na sua última redação, os utilizadores que sejam pessoas singulares, poderão submeter eventuais conflitos de consumo à apreciação do Tribunal de Consumo do Porto, (CICAP) identificando o respetivo contacto (Rua Damião de Góis, 31, Loja 6, 4050-225 Porto, telefone: 225508349, endereço eletrónico: [ccap@ccap.pt](mailto:cicap@ccap.pt)).
 10. Quando, em caso de litígio resultante dos serviços de águas, os utilizadores optem por recorrer a mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos, suspende-se, no decurso, os prazos previstos nos n.ºs 1 e 4 do artigo 10.º da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na sua última redação.

TÍTULO VIII

DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Artigo 122.º

Regime legal aplicável, integração de lacunas e contagem de prazos

1. Em tudo o que não se encontre especialmente previsto no presente Regulamento é aplicável o disposto na legislação em vigor.
2. As omissões do presente Regulamento que não possam ser decididas pela aplicação da legislação em vigor, sê-lo-ão por Deliberação do Conselho de Administração da Entidade Gestora, segundo juízos de equidade.
3. Salvo disposição em contrário, os prazos estabelecidos no presente Regulamento são contados em dias corridos.

Artigo 123.º

Entrada em vigor

O presente Regulamento entra em vigor 15 dias úteis após a publicação em Diário da República.

Artigo 124.º

Norma revogatória

A entrada em vigor do presente Regulamento, revoga o Regulamento dos Sistemas Públicos e Prediais de Distribuição de Água e Drenagem de Águas Residuais Domésticas dos Serviços Municipalizados de Água e Saneamento da Câmara Municipal do Porto, publicado no Apêndice n.º 42, do Diário da República – 2.ª Série – n.º 78 – de 2 de abril de 1998.

ANEXO I

VALORES MÁXIMOS ADMISSÍVEIS DE PARÂMETROS CARACTERÍSTICOS DE ÁGUAS RESIDUAIS INDUSTRIAIS A SEREM VERIFICADOS À ENTRADA DO SISTEMA PÚBLICO DE DRENAGEM DE ÁGUAS RESIDUAIS DOMÉSTICAS

1. Não podem afluir aos coletores públicos de águas residuais domésticas, águas com características/concentrações superiores aos valores máximos admissíveis (VMA), indicados na tabela seguinte:

Parâmetros	Expressão de Resultados	VMA
pH	Escala Sørensen	6,0 - 9,0
Temperatura	(°C)	30
CBO5	mg/L O2	500
CQO	mg/L O2	1000
Condutividade	mS/cm	3000
SST	mg/L	1000
Aldeídos	mg/L	1,0
Alumínio total	mg/L Al	10
Arsénio total	mg/L As	1,0
Azoto amoniacal	mg/L NH4	60
Azoto total	mg/L N	90
Boro	mg/L B	1,5
Cádmio	mg/L Cd	0,2
Carbono Orgânico Total (COT)	mg/L C	100
Chumbo total	mg/L Pb	1,0
Cianetos totais	mg/L CN	1,0
Cloretos totais	mg/L Cl	500
Cloro residual disponível total	mg/L Cl2	1,0
Cobre total	mg/L Cu	1,0
Crómio Total	mg/L Cr	2,0
Crómio hexavalente	mg/L Cr (VI)	0,5
Detergentes	mg/L lauril-sulfato	50
Estanho Total	mg/L Sn	1,5
Fenóis	mg/L C6H5OH	0,5
Ferro total	mg/L Fe	5,0
Fósforo total	mg/L P	20
Hidrocarbonetos totais	mg/L	30
Manganês total	mg/L Mn	2,0
Merúrio total	mg/L Hg	0,05
Metais pesados (total)	mg/L	10
Níquel total	mg/L Ni	2,0
Nitratos	mg/L NO3	60
Nitritos	mg/L NO2	10
Óleos e gorduras (solúveis em éter)	mg/L	125
Prata	mg/L Ag	2,5
Selénio total	mg/L Se	0,05
Sulfatos	mg/L SO4	1000
Sulfuretos	mg/L S	2,0
Vanádio Total	mg/L Va	10,0
Zinco Total	mg/L Zn	5,0

2. Não podem afluir aos coletores públicos de águas residuais pluviais, águas com concentrações superiores aos valores máximos admissíveis (VMA) referenciados no Anexo XVIII do Decreto-Lei 236/98 de 1 de agosto, Capítulo VI (Proteção das águas contra a poluição causada por descargas de águas residuais (valores de descarga em meio hídrico natural)).
3. A Entidade Gestora poderá, a seu critério, para os parâmetros relativos às matérias oxidáveis, tais como, CBO5 (20) e CQO, e aos SST, admitir, a título transitório, valores superiores aos indicados no número precedente.