

MUNICÍPIO DE TRANCOSO

Regulamento n.º 674/2024

Sumário: Aprovação do Regulamento de Serviço de Saneamento de Águas Residuais Urbanas do Município de Trancoso.

Amílcar José Nunes Salvador, Presidente da Câmara Municipal de Trancoso, torna público, no cumprimento do disposto no artigo 139.º do Decreto-Lei n.º 4/2015, de 7 de janeiro, que a Assembleia Municipal de Trancoso, aprovou a versão final do «Regulamento de Serviço de Saneamento de Águas Residuais Urbanas do Município de Trancoso», em sessão de trinta de abril de dois mil e vinte e quatro, no âmbito da respetiva competência, conforme o disposto na alínea g) do n.º 1 do artigo 25.º da Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro, mediante proposta desta Câmara Municipal, tomada em reunião do dia dezassete de abril do ano dois mil e vinte e quatro.

O Regulamento foi objeto de consulta pública, enquanto projeto, nos termos do artigo 101.º, do Decreto-Lei n.º 4/2015, de 7 de janeiro, materializado através da sua publicação no *Diário da República*, 2.ª série, número catorze, de dezanove de janeiro do ano dois mil e vinte e quatro, pelo que se determina a publicação do presente Regulamento, para entrar em vigor quinze dias após a sua publicação no *Diário da República*.

Para constar e devidos efeitos, será afixado Edital nos Paços do Município, publicado na 2.ª série do *Diário da República* e no sítio da Internet em www.cm-trancoso.pt.

Regulamento do Serviço de Saneamento de Águas Residuais Urbanas do Município de Trancoso

CAPÍTULO I

Disposições gerais

Artigo 1.º

Lei habilitante

O presente Regulamento é aprovado ao abrigo do disposto no artigo 62.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, do Decreto Regulamentar n.º 23/95, de 23 de agosto, e da Lei n.º 72/2013, de 3 de setembro, com respeito pelas exigências constantes da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, do Decreto-Lei n.º 226-A/2007, de 31 de maio, da Portaria n.º 34/2011, de 13 de Janeiro e do Decreto-Lei n.º 152/97, de 19 de junho, todos na redação em vigor.

Artigo 2.º

Objeto

O presente Regulamento estabelece as regras a que obedece a prestação do serviço saneamento de águas residuais urbanas aos utilizadores finais no Município de Trancoso.

Artigo 3.º

Âmbito

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

Artigo 4.º

Legislação aplicável

1 – Em tudo quanto for omissis neste Regulamento, são aplicáveis as disposições legais em vigor na lei respeitantes aos sistemas públicos e prediais de saneamento de águas residuais urbanas, nomeadamente:

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

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

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

d) 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;

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

f) O Regulamento n.º 594/2018, publicado na 2.ª série do *Diário da República* de 4 de setembro, no que respeita às Relações Comerciais dos Serviços de Águas;

g) O Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro (obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações);

h) A Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro (procedimentos de resolução extrajudicial de litígios promovidos por uma entidade de resolução alternativa de litígios ou entidade de RAL).

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

Artigo 5.º

Entidade Titular e Entidade Gestora do Sistema

1 – O Município de Trancoso é a Entidade Titular que, nos termos da lei, tem por atribuição assegurar a provisão do serviço de saneamento de águas residuais urbanas no respetivo território, assim como a conceção e construção do sistema público de saneamento de águas residuais urbanas.

2 – Em toda a área do Município de Trancoso a Entidade Gestora responsável pela exploração do sistema público de saneamento de águas residuais urbanas é a Águas da Teja, S. A.

Artigo 6.º

Definições

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

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

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

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

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

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

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

c) «Águas pluviais»: águas resultantes do escoamento de precipitação atmosférica, originadas quer em áreas urbanas quer em áreas industriais. Consideram-se equiparadas a águas pluviais as provenientes de regas de jardim e espaços verdes, de lavagem de arruamentos, passeios, pátios e parques de estacionamento, normalmente recolhidas por sarjetas, sumidouros e ralos;

d) «Águas residuais domésticas»: 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 REAI — Regulamento do Exercício da Atividade Industrial, ou do exercício de qualquer atividade da Classificação das Atividades Económicas Portuguesas por Ramos de Atividade (CAE);

f) «Águas residuais urbanas»: águas residuais domésticas ou águas resultantes da mistura destas com águas residuais industriais e/ou com águas pluviais;

g) «Câmara de ramal de ligação»: dispositivo através do qual se estabelece a ligação entre o sistema predial e o respetivo ramal, devendo localizar-se junto ao limite da propriedade e em zonas de fácil acesso e cabendo a responsabilidade pela respetiva manutenção à entidade gestora quando localizada na via pública ou aos utilizadores nas situações em que a câmara de ramal ainda se situa no interior da propriedade privada;

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

i) «Casos fortuitos ou de força maior»: todo e qualquer acontecimento imprevisível ou inevitável, exterior à vontade 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, malfeitorias, atos de vandalismo, incêndio, sempre que possivelmente comprovados, não se considerando as greves como casos de força maior;

j) «Caudal»: o volume, expresso em m³, de águas residuais numa dada secção num determinado período de tempo;

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

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

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

n) «Inspeção»: atividade conduzida por funcionários da Entidade Gestora ou por esta acreditados, que visa verificar se estão a ser cumpridas todas as obrigações decorrentes do presente Regulamento,

sendo, em regra, elaborado um relatório escrito da mesma, ficando os resultados registados de forma a permitir à Entidade Gestora avaliar a operacionalidade das infraestruturas e informar os utilizadores de eventuais medidas corretivas a serem implementadas;

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

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

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

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

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

t) «Reabilitação»: trabalhos associados a qualquer intervenção física que prolongue a vida de um sistema existente e/ou melhore o seu desempenho estrutural e/ou hidráulico, 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;

u) «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;

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

w) «Serviço»: exploração e gestão do sistema público municipal de recolha, transporte e tratamento de águas residuais domésticas e industriais no concelho de Trancoso;

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

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

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

aa) «Sistema público de drenagem de águas residuais» ou «rede pública»: sistema de canalizações, órgãos e equipamentos destinados à recolha, transporte e destino final adequado das águas residuais, em condições que permitam garantir a qualidade do meio recetor, instalado, em regra, na via pública, em terrenos da Entidade Gestora ou em outros, cuja ocupação seja do interesse público, incluindo os ramais de ligação às redes prediais;

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

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

dd) «Titular do contrato»: qualquer pessoa individual ou coletiva, pública ou privada, que celebra com a Entidade Gestora um contrato de recolha de águas residuais, também designada, na legislação aplicável, por utilizador ou utente;

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

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

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

Artigo 7.º

Simbologia e Unidades

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

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

Artigo 8.º

Regulamentação Técnica

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

Artigo 9.º

Princípios de gestão

A prestação do serviço de saneamento de águas residuais urbanas obedece aos seguintes princípios:

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

Artigo 10.º

Disponibilização do Regulamento

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

CAPÍTULO II

Direitos e deveres

Artigo 11.º

Deveres da Entidade Gestora

Compete à Entidade Gestora, designadamente:

- a) Recolher e transportar a destino adequado as águas residuais produzidas pelos utilizadores, assim como as lamas das fossas sépticas existentes na sua área de intervenção, sempre que o utilizador tenha contrato de fornecimento de água ativo;
- b) Tratar e controlar a qualidade das águas residuais, nos termos da legislação em vigor;
- c) Garantir a qualidade, regularidade e continuidade do serviço, salvo casos excecionais expressamente previstos neste Regulamento e na legislação em vigor;
- d) Definir para a recolha de águas residuais urbanas os parâmetros de poluição suportáveis pelo sistema público de drenagem e fiscalizar o seu cumprimento;
- e) Assumir a responsabilidade da exploração do sistema público de saneamento de águas residuais urbanas bem como mantê-lo em bom estado de funcionamento e conservação;
- f) Promover a elaboração de planos, estudos e projetos que sejam necessários à boa gestão dos sistemas;
- g) Manter atualizado o cadastro das infraestruturas e instalações afetas ao sistema público de saneamento de águas residuais urbanas, bem como elaborar e cumprir um plano anual de manutenção preventiva para as redes públicas de saneamento de águas residuais urbanas;
- h) Submeter os componentes do sistema público, antes de entrarem em serviço, a ensaios que assegurem o seu bom funcionamento;
- i) Promover a manutenção dos ramais de ligação;
- j) Promover a atualização tecnológica dos sistemas, nomeadamente quando daí resulte um aumento da eficiência técnica e da qualidade ambiental;
- k) Promover a atualização anual do tarifário e assegurar a sua divulgação junto dos utilizadores, designadamente nos postos de atendimento e no sítio na Internet da Entidade Gestora e da Entidade Titular;
- l) Proceder em tempo útil à emissão e envio das faturas correspondentes aos serviços prestados e à respetiva cobrança;
- m) Disponibilizar meios de pagamento que permitam aos utilizadores cumprir as suas obrigações com o menor incómodo possível;
- n) Dispor de serviços de atendimento aos utilizadores, direcionados para a resolução dos seus problemas relacionados com o serviço público de saneamento de águas residuais urbanas;

- o) Manter um registo atualizado dos processos das reclamações dos utilizadores e garantir a sua resposta no prazo legal;
- p) Prestar informação essencial sobre a sua atividade;
- q) Assegurar a constituição de um registo com a identificação e tipologia dos utilizadores por serviço;
- r) Cumprir e fazer cumprir o presente Regulamento.

Artigo 12.º

Deveres dos utilizadores

Compete aos utilizadores, designadamente:

- a) Cumprir o presente Regulamento;
- b) Não fazer uso indevido ou danificar qualquer componente dos sistemas públicos de saneamento de águas residuais urbanas;
- c) Não fazer uso indevido ou danificar as redes prediais e assegurar a sua conservação e manutenção;
- d) Manter em bom estado de funcionamento os aparelhos sanitários e os dispositivos de utilização;
- e) Avisar a Entidade Gestora de eventuais anomalias nos sistemas e nos medidores de caudal;
- f) Não alterar o ramal de ligação;
- g) Não proceder a alterações nas redes prediais sem prévia autorização da Entidade Gestora quando tal seja exigível nos termos da legislação em vigor e do presente Regulamento, ou se preveja que cause impacto nas condições de fornecimento em vigor;
- h) Não proceder à execução de ligações ao sistema público sem autorização da Entidade Gestora;
- i) Permitir o acesso ao sistema predial por pessoal credenciado da entidade gestora, tendo em vista a realização de ações de verificação e fiscalização;
- j) Pagar pontualmente as importâncias devidas, nos termos da legislação em vigor, do presente Regulamento e dos contratos estabelecidos com a Entidade Gestora;
- k) Não efetuar despejo de materiais ou substâncias não permitidas.

Artigo 13.º

Direito à prestação do serviço

1 – Qualquer utilizador cujo local de consumo se insira na área de influência da Entidade Gestora tem direito à prestação do serviço de saneamento de águas residuais urbanas, através de redes fixas, sempre que o mesmo esteja disponível.

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

3 – Nas situações não abrangidas pelo número anterior, o utilizador tem o direito de solicitar à Entidade Gestora a recolha e o transporte das lamas da respetiva fossa séptica individual.

4 – O utilizador tem direito aos níveis de serviço estipulados em contrato de concessão.

5 – Em caso de incumprimento não justificado do referido no número anterior, haverá lugar à aplicação de uma penalidade a favor do utilizador, nas métricas definidas, conforme anexo IV deste regulamento.

Artigo 14.º

Direito à informação

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

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

- a) Identificação da Entidade Gestora, suas atribuições e âmbito de atuação;
- b) Estatutos e contrato relativo à gestão do sistema e suas alterações (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) 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;
- h) Contactos gerais e de piquete, respetivo tipo de chamada associada ao custo no caso de contactos telefónicos, bem como os horários de atendimento;
- i) O Regulamento das Relações Comerciais dos Serviços de Águas e Resíduos (Regulamento n.º 594/2018, de 4 de setembro);
- j) Acesso à Plataforma Digital do Livro de Reclamações, de forma visível e destacada;
- k) Informação estatística sobre as reclamações de utilizadores recebidas pela entidade gestora;
- l) Mecanismos de resolução alternativa de litígios.

Artigo 15.º

Atendimento ao público

1 – A Entidade Gestora dispõe de um local de atendimento ao público e de um serviço de atendimento telefónico e via Internet, através dos quais os utilizadores a podem contactar diretamente.

2 – O atendimento ao público é efetuado nos dias úteis de acordo com o horário publicitado no sítio da Internet e nos serviços da entidade gestora, tendo uma duração mínima de 6 horas diárias.

3 – A Entidade Gestora dispõe ainda de um serviço de assistência permanente, que funciona de forma ininterrupta todos os dias do ano, visando dar resposta a eventuais problemas no sistema público percecionados pela Entidade Gestora e/ou que sejam denunciados pelos utilizadores afetados.

CAPÍTULO III

Sistemas de saneamento de águas residuais urbanas

SECÇÃO I

Condições de recolha de águas residuais urbanas

Artigo 16.º

Obrigatoriedade de ligação à rede geral de saneamento

1 – Sempre que o serviço público de saneamento se considere disponível, nos termos do n.º 2 do artigo 13.º, os proprietários dos prédios existentes ou a construir são obrigados a:

- a) Instalar, por sua conta, a rede de drenagem predial;
- b) Solicitar a ligação à rede pública de saneamento;
- c) Efetuar o respetivo contrato.

2 – A obrigatoriedade de ligação à rede pública abrange todas as edificações, qualquer que seja a sua utilização, sem prejuízo do disposto no artigo 17.º

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

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

5 – Após a entrada em funcionamento da ligação da rede predial à rede pública, os proprietários dos prédios que disponham de sistemas próprios de tratamento de águas residuais devem proceder à sua desativação no prazo máximo de 30 dias, sem prejuízo de prazo diferente fixado em legislação ou licença específica.

6 – Para efeitos do disposto no número anterior, as fossas devem ser desconectadas, totalmente esvaziadas, desinfetadas e aterradas.

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

Artigo 17.º

Dispensa de ligação

1 – Estão isentos da obrigatoriedade de ligação ao sistema público de saneamento:

- a) Os edifícios ou fogos cujo mau estado de conservação ou ruína os torne inabitáveis e estejam de facto permanentemente desabitados;
- b) Os edifícios em vias de expropriação ou demolição;
- c) Os edifícios que disponham de sistemas próprios de saneamento de águas residuais devidamente licenciados, nos termos da legislação aplicável, designadamente alguns tipos de unidades industriais;
- d) 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.

2 – A isenção é requerida pelo interessado, podendo a Entidade Gestora solicitar documentos comprovativos da situação dos prédios a isentar.

Artigo 18.º

Exclusão da responsabilidade

A Entidade Gestora não é responsável por danos que possam sofrer os utilizadores, decorrentes de avarias e perturbações ocorridas na rede pública de saneamento, desde que resultantes de:

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

Artigo 19.º

Lançamentos e acessos interditos

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

- a) Águas residuais pluviais;
- b) Águas residuais de circuitos de refrigeração;
- c) Águas de processo não poluídas;
- d) Quaisquer outras águas não poluídas;
- e) Matérias explosivas ou inflamáveis;
- f) Matérias radioativas em concentrações consideradas inaceitáveis pelas entidades competentes;
- g) Efluentes de laboratórios ou de instalações hospitalares que, pela sua natureza química ou microbiológica, constituam um elevado risco para a saúde pública ou para a conservação dos sistemas de drenagem e tratamento;
- h) Lamas extraídas de fossas sépticas, resíduos, gorduras ou óleos de câmaras retentoras ou dispositivos similares, que resultem das operações de manutenção dos sistemas prediais industriais e outros;
- i) Quaisquer substâncias sólidas, incluindo as destinadas à higiene pessoal;
- j) Águas residuais contendo quaisquer substâncias e, em particular, líquidos, sólidos ou gases venenosos, tóxicos ou radioativos que, por si só ou por interação com outras, possam interferir com qualquer processo de tratamento ou pôr em perigo a ecologia do meio recetor dos efluentes das estações de tratamento, de criar inconvenientes para o público ou interferir com o pessoal afeto à operação e manutenção dos sistemas de drenagem e tratamento;
- k) Lamas e resíduos sólidos;
- l) Águas com propriedades capazes de danificarem as estruturas e equipamentos dos sistemas de drenagem, designadamente com pH inferiores a 5,5 ou superiores a 9,5;

m) Águas residuais que contenham substâncias que, por si mesmo ou por interação com outras, solidifiquem ou se tornem apreciavelmente viscosas entre 0° e 65°C;

n) Águas residuais que contenham óleos e gorduras de origem vegetal ou animal cujos teores excedam 100 mg/l de matéria solúvel em éter;

o) Águas residuais que contenham concentrações superiores a 2000 mg/l de sulfatos, em SO_4^{-2} ;

p) Gasolina, benzeno, nafta, gasóleo ou outros líquidos, sólidos ou gases inflamáveis ou explosivos, ou que possam dar origem à formação de substâncias com essas características;

q) Águas residuais com temperatura superior a 30°C;

r) Quaisquer outras substâncias, nomeadamente resíduos de comida e outros resíduos, triturados ou não, que possam obstruir ou danificar os coletores e os acessórios ou inviabilizar o processo de tratamento;

s) Efluentes de unidades industriais que contenham:

s1) Compostos cíclicos hidroxilados e seus derivados halogenados;

s2) Matérias sedimentáveis, precipitáveis e flutuantes em tal quantidade que, quer isoladamente, quer por interação com outras substâncias existentes nos coletores, possam pôr em risco a saúde dos trabalhadores ou as estruturas dos sistemas;

s3) Substâncias que impliquem a destruição e/ou inibição dos processos de tratamento biológico;

s4) Substâncias que possam causar a destruição dos ecossistemas aquáticos ou terrestres nos meios recetores;

s5) Quaisquer substâncias que estimulem o desenvolvimento de agentes patogénicos.

2 – As descargas que se indicam terão lugar, como regra, nos coletores públicos de águas residuais pluviais e, excecionalmente, nos coletores públicos unitários nos casos em que aquela solução ou outra equivalente não forem, a critério da entidade gestora, de considerar:

a) Águas residuais pluviais;

b) Águas de circuitos de refrigeração;

c) Águas de processo não poluídas;

d) Quaisquer outras águas não poluídas.

3 – Excecionalmente a Entidade Gestora poderá autorizar a descarga das águas referidas no número anterior, mas deverá ter em conta o objetivo de se reduzir ao mínimo economicamente justificável a afluência às estações de tratamento de caudais de águas residuais pluviais, águas de circuitos de refrigeração, águas de processo não poluídas e quaisquer outras águas não poluídas.

4 – As substâncias que, em função da sua toxicidade, persistência e bioacumulação nos organismos vivos e nos sedimentos, figurem ou sejam suscetíveis de poderem figurar em listas que a legislação em vigor estabeleça, devem ser eliminadas nas descargas de águas residuais antes da sua afluência aos sistemas de drenagem públicos.

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

a) À abertura de caixas de visita ou outros órgãos da rede;

b) Ao tamponamento de ramais e coletores;

c) À extração dos efluentes.

Artigo 20.º

Descargas de águas residuais não urbanas

1 – Os utilizadores que pretendam proceder a descargas de águas residuais não urbanas no sistema público devem respeitar os parâmetros de descarga definidos na legislação em vigor e os valores definidos no Anexo III. Nas autorizações concedidas para descarga de águas residuais não urbanas, podem ser estabelecidos outros parâmetros.

2 – Os utilizadores referidos no ponto anterior, devem solicitar essa autorização por escrito, ficando sujeitos ao programa de autocontrolo estipulado pela Entidade Gestora, devendo esta após apresentados os dados e comprovativos requeridos na sua totalidade pronunciar-se num prazo máximo de 30 dias.

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

4 – No contrato de recolha são definidas as condições em que os utilizadores devem proceder ao controlo das descargas, por forma a evidenciar o cumprimento do disposto no n.º 1.

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

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

7 – Cada Utilizador executará as instalações de pré-tratamento que sejam necessárias de modo a cumprir as condições de descarga previstas neste regulamento, sendo estas de sua inteira responsabilidade e custo.

8 – A jusante das instalações de pré-tratamento, terá de existir, dentro de uma caixa de inspeção que permita o fecho por cadeado, uma válvula de corte da ligação à rede de coletores públicos, um medidor de caudal e uma caixa de visita para recolha de amostras, cujas características específicas serão definidas na autorização de ligação.

Artigo 21.º

Descarga industriais excecionais na rede de coletores públicos

1 – Em casos excecionais, entendido como situações provisórias e de duração limitada, a Entidade Gestora poderá aceitar que sejam ultrapassados os valores máximos admissíveis (VMA) para os parâmetros constantes no Anexo I, não podendo ultrapassar concentrações superiores a:

$$C = VMA \times K$$

em que:

VMA – Representa o valor máximo admissível (VMA) de cada parâmetro constante no anexo I;

K – Representa um fator adimensional que toma o valor de 1,2 para substâncias conservativas e de 1,8 para substâncias oxidáveis (CBO₅ e CQO) e Sólidos Suspensos Totais (SST). Só a Entidade Gestora pode aceder à rede pública de drenagem, sendo proibido a pessoas estranhas a esta aceder.

2 – Os valores de C são válidos por um período restrito a definir em cada autorização de carácter específico, sob pena de se interromper a ligação ao sistema de drenagem público.

Artigo 22.º

Obrigatoriedade da instalação dos órgãos e equipamentos

1 – O deferimento do pedido de ligação à rede de drenagem pública fica condicionado, consoante a atividade industrial e, caso se justifique, à instalação de alguns equipamentos, nomeadamente, a título de exemplo:

- a) Câmara de grades para retenção de sólidos grosseiros;
- b) Câmara de retenção de areias;
- c) Câmara de retenção de óleos e gorduras;
- d) Tanque de regularização;
- e) Instalação de pré-tratamento;
- f) Instalação de tratamento.

2 – Estabelecido qualquer condicionamento nos termos do n.º 1 deste artigo, deve o Utilizador Industrial apresentar projeto das obras a efetuar, acompanhado das especificações dos equipamentos a instalar.

3 – Os custos inerentes à instalação, exploração e conservação das instalações previstas no n.º 1 deste artigo são suportados pelo Utilizador Industrial.

Artigo 23.º

Regularização e pré-tratamento dos efluentes

1 – As águas residuais que entrem nos sistemas de drenagem público e nas estações de tratamento de águas residuais urbanas deverão ser sujeitas ao pré-tratamento que for necessário para:

- a) Proteger a saúde do pessoal que trabalha nos sistemas coletores e nas estações de tratamento;
- b) Garantir que os sistemas de drenagem, as estações de tratamento de águas residuais e o equipamento conexo não sejam danificados;
- c) Garantir que o funcionamento das estações de tratamento de águas residuais e o tratamento das lamas não sejam prejudicados;
- d) Garantir que as descargas das estações de tratamento não deteriorem o ambiente ou não impeçam as águas recetoras de cumprir o disposto noutras diretivas comunitárias;
- e) Garantir que as lamas possam ser eliminadas em segurança e de um modo ecologicamente aceitável.

2 – Quando se verificar que as águas residuais de uma qualquer indústria, possuem valores superiores aos constantes no Anexo III, não é admissível proceder a diluições para baixar essas concentrações. Nestes casos, devem os Utilizadores Industriais proceder ao pré-tratamento das suas águas residuais isoladamente, para que, depois de tratadas, satisfaçam os parâmetros indicados no Anexo III.

3 – É da inteira responsabilidade e, às custas de cada Utilizador Industrial, a execução das instalações de pré-tratamento que se verificarem ser necessárias.

Artigo 24.º

Tratamento

1 – A Entidade Gestora pode, em qualquer altura, impedir a descarga de águas residuais industriais, quando se verificar que se atingiu no equipamento público destinado ao tratamento de águas residuais o caudal e as concentrações relativas aos parâmetros dimensionados para a estação de tratamento.

2 – Nos casos atrás referidos, as novas instalações industriais devem efetuar o tratamento completo das suas águas residuais, de forma a poderem ser lançadas nos coletores de águas pluviais ou em linhas de água.

Artigo 25.º

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

1 – A Entidade Gestora pode interromper a recolha de águas residuais urbanas nos seguintes casos:

- a) Trabalhos de reparação, reabilitação ou substituição de ramais de ligação, quando não seja possível recorrer a ligações temporárias;
- b) Trabalhos de reparação, reabilitação ou substituição do sistema público ou dos sistemas prediais, sempre que exijam essa suspensão;
- c) Casos fortuitos ou de força maior.

2 – A entidade gestora comunica aos utilizadores, com a antecedência mínima de 48 horas, qualquer interrupção programada no serviço de recolha de águas residuais urbanas, 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, devendo os utilizadores abster-se de utilizar o serviço durante esse período.

3 – Quando ocorrer qualquer interrupção não programada na recolha de águas residuais urbanas aos utilizadores, a Entidade Gestora informa os utilizadores que o solicitem da duração estimada da interrupção, sem prejuízo da disponibilização desta informação no respetivo sítio da Internet, quando haja risco de insalubridade pública.

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

Artigo 26.º

Interrupção da recolha de águas residuais por facto imputável ao utilizador

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

- a) Quando o utilizador não seja o titular do contrato de recolha de águas residuais urbanas e não apresente evidências de estar autorizado pelo mesmo a utilizar o serviço e não seja possível a interrupção do serviço de abastecimento de água;
- b) Quando não seja possível o acesso ao sistema predial para inspeção ou, tendo sido realizada inspeção e determinada a necessidade de realização de reparações, em auto de vistoria, aquelas não sejam efetuadas dentro do prazo fixado, em ambos os casos desde que haja perigo de contaminação, poluição ou suspeita de fraude que justifiquem a suspensão;
- c) Quando forem detetadas ligações clandestinas ao sistema público, uma vez decorrido prazo razoável definido pela Entidade Gestora para regularização da situação;
- d) Quando forem detetadas ligações indevidas ao sistema predial de recolha de águas residuais domésticas, nomeadamente pluviais, uma vez decorrido prazo razoável definido pela Entidade Gestora para a regularização da situação;
- e) Quando forem detetadas descargas com características de qualidade em violação dos parâmetros legais e regulamentares aplicáveis, uma vez decorrido um prazo razoável definido pela Entidade Gestora para a regularização da situação, ou imediatamente caso seja recorrente;

f) Mora do utilizador no pagamento da utilização do serviço, quando não seja possível a interrupção do serviço de abastecimento de água, ou apesar deste se continue a verificar a utilização do serviço de saneamento;

g) Sempre que não se verifique consumo de água da rede pública de abastecimento e exista utilização do serviço de águas residuais, ou a utilização deste seja desproporcional com o primeiro;

h) 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;

i) Em outros casos previstos na lei.

2 – A interrupção da recolha de águas residuais urbanas, com fundamento em causas imputáveis ao utilizador, não priva a Entidade Gestora de recorrer às entidades judiciais ou administrativas para garantir o exercício dos seus direitos ou para assegurar o recebimento das importâncias devidas e ainda, de impor as coimas que ao caso couberem, bem como faturar os valores previstos em tarifário para cobrir os custos com a reposição da situação.

3 – A interrupção da recolha de água residuais com base no n.º 1, com exceção da alínea f), só pode ocorrer após a notificação ao utilizador, por escrito, com a antecedência mínima de dez dias relativamente à data que venha a ter lugar e deve ter em conta os impactos previsíveis na saúde pública e na proteção ambiental;

4 – A interrupção da recolha de água residuais com base no n.º 1, alínea f) e g) só pode ocorrer após a notificação ao utilizador, por escrito, com a antecedência mínima de vinte dias relativamente à data que venha a ter lugar.

5 – Não podem ser realizadas interrupções do serviço em datas que não permitam, por motivo imputável à Entidade Gestora, que o utilizador regularize a situação no dia imediatamente seguinte, quando o restabelecimento dependa dessa regularização.

Artigo 27.º

Restabelecimento da recolha

1 – O restabelecimento do serviço de recolha de águas residuais urbanas por motivo imputável ao utilizador depende da correção da situação que lhe deu origem.

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

3 – O restabelecimento da recolha é efetuado no prazo máximo de 24 horas após a regularização da situação que originou a interrupção.

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

SECÇÃO II

Sistema público de drenagem de águas residuais

Artigo 28.º

Instalação e conservação

1 – Compete à Entidade Gestora a conservação e a reparação da rede pública de drenagem de águas residuais urbanas.

2 – Compete à Entidade Titular a instalação, a reabilitação e a reparação da rede pública de drenagem de águas residuais urbanas, assim como a sua substituição e renovação.

3 – A instalação da rede pública de drenagem de águas residuais no âmbito de novos loteamentos, pode ficar a cargo do promotor, nos termos previstos nas normas legais relativas ao licenciamento urbanístico, devendo a respetiva conceção e dimensionamento, assim como a apresentação dos projetos e a execução das respetivas obras cumprir integralmente o estipulado na legislação em vigor, designadamente o disposto no Decreto Regulamentar n.º 23/95, de 23 de agosto, e no Decreto-Lei n.º 555/99, de 16 de dezembro, bem como as normas municipais aplicáveis e outras orientações da entidade gestora.

4 – Quando as reparações da rede geral de drenagem de águas residuais urbanas resultem de danos causados por terceiros, os respetivos encargos são da responsabilidade dos mesmos.

Artigo 29.º

Modelo de sistemas

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

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

SECÇÃO III

Redes pluviais

Artigo 30.º

Gestão dos sistemas de drenagem de águas pluviais

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

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

SECÇÃO IV

Ramais de ligação

Artigo 31.º

Instalação, conservação, renovação e substituição de ramais de ligação

1 – A instalação e reparação dos ramais de ligação é da responsabilidade da Entidade Gestora, a substituição e a renovação cabe à Entidade Titular, sem prejuízo do disposto nos números seguintes.

2 – No âmbito de novos loteamentos a instalação dos ramais pode ficar a cargo do promotor, nos termos previstos nas normas legais relativas ao licenciamento urbanístico, sendo obrigatoriamente fiscalizadas pela Entidade Gestora.

3 – Só há lugar à aplicação de tarifas pela construção de ramais de ligação nos casos previstos no artigo 58.º

4 – Quando as reparações na rede geral ou nos ramais de ligação resultem de danos causados por terceiros, os respetivos encargos são suportados por estes.

5 – A instalação de ramais de ligação com distância superior a 20 metros pode também ser executada pelos proprietários dos prédios a servir, mediante autorização da entidade gestora, nos termos por ela definidos e sob sua fiscalização.

Artigo 32.º

Utilização de um ou mais ramais de ligação

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

Artigo 33.º

Entrada em serviço

Nenhum ramal de ligação pode entrar em serviço sem que as redes de drenagem prediais tenham sido verificadas e ensaiadas, nos termos da legislação em vigor, exceto nas situações referidas no artigo 47.º do presente Regulamento.

SECÇÃO V

Sistemas de drenagem predial

Artigo 34.º

Caracterização da rede predial

1 – As redes de drenagem predial têm início no limite da propriedade e prolongam-se até aos dispositivos de utilização.

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

Artigo 35.º

Separação dos sistemas

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

Artigo 36.º

Projeto da rede de drenagem predial

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

2 – O projeto da rede de drenagem predial está sujeito a consulta da Entidade Gestora, para efeitos de parecer ou aprovação nos termos do artigo 13.º do Decreto-Lei n.º 555/99, de 16 de dezembro, na redação que lhe foi conferida pelo Decreto-Lei n.º 26/2010, de 30 de março, apenas nas situações em que o mesmo não se faça acompanhar por um termo de responsabilidade subscrito por um técnico autor do projeto legalmente habilitado que ateste o cumprimento das normas legais e regulamentares aplicáveis, seguindo o conteúdo previsto no n.º 4 do presente artigo e no Anexo I.

3 – O disposto no número anterior não prejudica a verificação aleatória dos projetos nele referidos.

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

a) A recolha dos elementos previstos no anterior n.º 1;

b) Articulação com a Entidade Gestora em particular no que respeita à interface de ligação do sistema público e predial tendo em vista a sua viabilidade.

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

Artigo 37.º

Execução, inspeção, ensaios das obras das redes de drenagem predial

1 – A execução das redes de drenagem predial é da responsabilidade dos proprietários, em harmonia com os projetos referidos no artigo anterior.

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

3 – O termo de responsabilidade a que se refere o número anterior certifica o cumprimento do disposto na alínea b) do n.º 4 do artigo anterior e segue os termos da minuta constante do Anexo II ao presente Regulamento.

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

5 – Sempre que julgue conveniente a Entidade Gestora procede a ações de inspeção nas obras dos sistemas prediais, que podem incidir sobre o comportamento hidráulico do sistema e a ligação do sistema predial ao sistema público.

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

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

Artigo 38.º

Anomalia no sistema predial

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

SECÇÃO VI

Fossas sépticas

Artigo 39.º

Conceção, dimensionamento e construção de fossas sépticas

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

a) Podem ser construídas no local ou prefabricadas, com elevada integridade estrutural e completa estanquidade de modo a garantirem a proteção da saúde pública e ambiental;

b) Devem ser compartimentadas, por forma a minimizar perturbações no compartimento de saída resultantes da libertação de gases e de turbulência provocada pelos caudais afluentes (a separação entre compartimentos é normalmente realizada através de parede provida de aberturas laterais interrompida na parte superior para facilitar a ventilação);

c) Devem permitir o acesso seguro a todos os compartimentos para inspeção e limpeza;

d) Devem ser equipadas com defletores à entrada, para limitar a turbulência causada pelo caudal de entrada e não perturbar a sedimentação das lamas, bem como à saída, para reduzir a possibilidade de ressuspensão de sólidos e evitar a saída de materiais flutuantes;

e) A instalação de fossas sépticas só pode ser efetuada na ausência de soluções fixas (rede pública de saneamento), ou este se tenha revelado demasiado onerosa e após devidamente autorizada pela Entidade Gestora;

f) Nos casos da alínea anterior, os utilizadores sempre que servidos pela rede pública de abastecimento de água, ficam sujeitos ao pagamento das tarifas fixas e variáveis de saneamento de águas residuais, tendo como contrapartida direito ao serviço de limpeza de fossas com a periodicidade e volume estipulado.

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

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

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

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

6 – A apresentação dos projetos e a execução das respetivas obras devem cumprir o estipulado na legislação em vigor, designadamente o disposto no Decreto-Lei n.º 555/99, de 16 de dezembro, bem como carecem de autorização da Entidade Gestora.

Artigo 40.º

Manutenção, recolha, transporte e destino final de lamas e águas residuais de fossas sépticas

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

2 – As lamas e efluentes devem ser removidas sempre que o seu nível distar menos de 30 cm da parte inferior do septo junto da saída da fossa.

3 – A titularidade dos serviços de recolha, transporte e destino final de lamas e efluentes de fossas sépticas é municipal, cabendo a responsabilidade pela sua provisão à Entidade Gestora.

4 – Os custos deste serviço serão da responsabilidade do utilizador, conforme tarifário, tendo em caso de contrato ativo e pagamento das respetivas tarifas de saneamento de águas residuais, direito como contrapartida à limpeza de fossa com a periodicidade e volume estipulado.

5 – A Entidade Gestora e a Entidade Titular podem assegurar a prestação deste serviço através da combinação que considere adequada de meios humanos e técnicos próprios e/ou subcontratados.

6 – O serviço de limpeza é executado no prazo máximo de 10 dias após a sua solicitação pelo utilizador, devendo, no entanto, quando estejam em causa condições de saúde pública, segurança ou contaminação, ser efetuado logo que a entidade gestora delas tenha conhecimento.

7 – É interdito o lançamento das lamas e efluentes de fossas sépticas diretamente no meio ambiente e nas redes de drenagem pública de águas residuais.

8 – As lamas e efluentes recolhidos são entregues obrigatoriamente para tratamento numa estação de tratamento de águas residuais equipada para o efeito.

9 – A recolha e transporte apenas pode ser efetuado pela Entidade Gestora ou sob autorização desta.

10 – A periodicidade das limpezas é estabelecida de acordo com um planeamento predefinido com a entidade gestora, tendo por base as características da sua fossa séptica individual.

11 – Os utilizadores de fossas sépticas devem solicitar à entidade gestora do sistema municipal de saneamento de águas residuais urbanas, com a periodicidade definida nos termos do n.º anterior, o serviço de recolha e transporte das lamas, a qual o pode realizar por meios próprios ou recorrendo a prestação de serviços.

SECÇÃO VII

Instrumentos de medição

Artigo 41.º

Medidores de caudal

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

2 – Os medidores de caudal são fornecidos e instalados pela Entidade Gestora, a expensas do utilizador não doméstico.

3 – A instalação dos medidores pode ser efetuada pelo utilizador não doméstico desde que devidamente autorizada pela entidade gestora.

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

5 – Quando não exista medidor o volume de águas residuais recolhidas é estimado e faturado nos termos previstos do artigo 56.º do presente Regulamento.

Artigo 42.º

Localização e tipo de medidores

1 – A Entidade Gestora define a localização e o tipo de medidor, tendo em conta:

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

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

Artigo 43.º

Manutenção e Verificação

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

2 – O medidor fica à guarda e fiscalização imediata do utilizador, o qual deve comunicar à Entidade Gestora todas as anomalias que verificar no respetivo funcionamento.

3 – No caso de ser necessária a substituição de medidores por motivos de anomalia, exploração ou controlo metrológico, a entidade gestora avisa o utilizador, com uma antecedência mínima de 10 dias, da data e do período previsível para a deslocação, que não ultrapasse as duas horas. O aviso prévio é dispensado quando seja possível o acesso ao contador e o utilizador se encontre no local de consumo.

4 – Na data da substituição é entregue ao utilizador um documento de onde constem as leituras dos valores registados pelo medidor substituído e pelo medidor que, a partir desse momento, passa a registar o volume de águas residuais recolhido.

Artigo 44.º

Leituras

1 – Os valores lidos são apenas o número inteiro.

2 – As leituras dos medidores são efetuadas com uma frequência mínima de duas vezes por ano e com um distanciamento máximo entre duas leituras consecutivas de seis meses.

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

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

5 – Nos casos de impossibilidade de acesso ao contador após a notificação a que se refere o n.º 4 do presente artigo e enquanto não proceda à suspensão do fornecimento nos termos aí previstos, a entidade pode estimar o consumo do utilizador nos termos do artigo 45.º ainda que exista histórico de leituras.

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

Artigo 45.º

Avaliação de volumes recolhidos

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

a) Em função do volume médio de águas residuais recolhido, apurado entre as duas últimas leituras reais efetuadas pela Entidade Gestora;

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

c) Em função do volume médio de águas residuais recolhido de utilizadores com características similares no âmbito do território municipal verificado no ano anterior, na ausência de qualquer leitura subsequente à instalação do medidor.

2 – Para efeitos do cálculo do consumo médio referido na alínea a) do número anterior, a entidade gestora deve apurar os m³ consumidos entre as duas últimas leituras que efetuou e dividir pelo número de dias decorridos entre as mesmas, multiplicando o consumo diário assim obtido pelos dias que pretende faturar por estimativa.

SECÇÃO VIII

Contrato com o utilizador

Artigo 46.º

Contrato de recolha

1 – A prestação do serviço público de saneamento de águas residuais urbanas é objeto de contrato entre a Entidade Gestora e os utilizadores que disponham de título válido para a ocupação do imóvel que pode resultar da compra do imóvel, arrendamento ou de outro documento que legitime a ocupação do imóvel, nomeadamente de usufruto ou comodato.

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

3 – O contrato de fornecimento de água é elaborado em impresso de modelo próprio da Entidade Gestora e instruído em conformidade com as disposições legais em vigor à data da sua celebração, no que respeita, nomeadamente, aos direitos dos utilizadores e à inscrição de cláusulas gerais contratuais, incluindo, no mínimo, informação clara e precisa acerca:

a) A identidade e o endereço da entidade gestora;

b) O código do local de consumo ou de recolha;

c) Os serviços fornecidos e a data de início do fornecimento;

d) Tarifas e outros encargos eventualmente aplicáveis;

e) Condições aplicáveis à medição ou estimativa dos níveis de utilização dos serviços;

f) Os meios e prazos de pagamento, bem como situações em que se admitem condições especiais de pagamento;

g) Condições de suspensão do serviço e denúncia do contrato;

h) Os prazos máximos de respostas a pedidos de informação e reclamações que lhe sejam dirigidos e meios alternativos de litígios disponíveis.

4 – No momento da celebração do contrato de recolha é entregue ao utilizador a respetiva cópia.

5 – Nas situações não abrangidas pelo n.º 2, o serviço de saneamento de águas residuais considera-se contratado desde que haja efetiva utilização do serviço e a Entidade Gestora remeta por escrito aos utilizadores as condições contratuais da respetiva prestação no prazo de 30 dias.

6 – Se em prejuízo das situações em que é admissível a transmissão da posição contratual, conforme alíneas a), b) e c), sempre que haja alteração do utilizador efetivo do serviço de abastecimento de água e/ou de saneamento de águas residuais urbanas, o novo utilizador, que disponha de título válido para a ocupação do local de consumo, deve solicitar a celebração do contrato de fornecimento antes do registo de novos consumos, sob pena de interrupção do fornecimento de água, salvo se o titular do contrato em vigor autorizar a sua continuidade.

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

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

c) 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.

7 – Não pode ser recusada a celebração de contrato de recolha com base na existência de dívidas emergentes de:

a) Contrato distinto com outro utilizador que tenha anteriormente ocupado o mesmo imóvel, salvo quando seja manifesto que a alteração do titular do contrato visa o não pagamento do débito.

8 – A entidade gestora deve informar, por escrito, com antecedência mínima de 30 dias, os seus utilizadores acerca de qualquer intenção de alteração das condições contratuais vigentes.

Artigo 47.º

Contrato especiais

1 – São objeto de contratos especiais os serviços de recolha de águas residuais urbanas que, devido ao seu elevado impacto no sistema público de drenagem e tratamento de águas residuais, devam ter um tratamento específico, designadamente, hospitais e complexos industriais e comerciais.

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

3 – Podem ainda ser definidas condições especiais para as recolhas temporárias nas seguintes situações:

a) Obras e estaleiro de obras;

b) Zonas destinadas à concentração temporária de população, nomeadamente comunidades nómadas e atividades com caráter temporário, tais como feiras, festivais e exposições.

4 – A Entidade Gestora admite a contratação do serviço em situações especiais, como as a seguir enunciadas, e de forma temporária:

a) Litígios entre os titulares de direito à celebração do contrato, desde que, por fundadas razões sociais, mereça tutela a posição do possuidor;

b) Na fase prévia à obtenção de documentos administrativos necessários à celebração do contrato, desde que seja comprovada a sua solicitação.

5 – Na definição das condições especiais deve ser acautelado tanto o interesse da generalidade dos utilizadores como o justo equilíbrio da exploração do sistema de saneamento de águas residuais, a nível de qualidade e quantidade.

Artigo 48.º

Domicílio e contactos convencionados

1 – O Utilizador considera-se domiciliado na morada por si fornecida no contrato para efeito de receção de toda a correspondência e faturação relativa à prestação do serviço.

2 – No caso de se verificar a alteração do domicílio convencionado, a mesma produz efeitos no prazo máximo de 15 dias após a sua comunicação pelo utilizador à entidade gestora.

3 – No momento de celebração do contrato deve ser convencionado um contacto telefónico e se possível um endereço de *mail*, sendo para os mesmos válido o exposto no ponto 2.

Artigo 49.º

Vigência dos contratos

1 – O contrato de recolha de águas residuais, quando celebrado em conjunto com o contrato de abastecimento de água, produz os seus efeitos a partir da data do início do fornecimento de água.

2 – Nos contratos autónomos para a prestação do serviço de recolha de água residuais considera-se que o contrato produz os seus efeitos:

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

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

3 – A cessação do contrato de recolha de águas residuais ocorre por denúncia, nos termos do artigo 51.º, ou caducidade, nos termos do artigo 52.º

4 – Os contratos de recolha de águas residuais referidos na alínea a) n.º 3 do artigo 47.º são celebrados com o construtor ou com o dono da obra a título precário e caducam com a verificação do termo do prazo, ou suas prorrogações, fixado no respetivo alvará de licença ou autorização.

Artigo 50.º

Suspensão e reinício do contrato

1 – Os utilizadores podem solicitar, por escrito, e com uma antecedência mínima de 10 dias úteis, a suspensão do contrato de recolha de águas residuais, por motivo de desocupação temporária do imóvel.

2 – Quando o utilizador disponha simultaneamente do serviço de saneamento de águas residuais e do serviço de abastecimento de água, o contrato de saneamento de águas residuais suspende-se quando seja solicitada a suspensão do serviço de abastecimento de água e é retomado na mesma data que este.

3 – Nas situações não abrangidas pelo número anterior o contrato pode ser suspenso mediante prova da desocupação temporária do imóvel e depende do pagamento da respetiva tarifa.

4 – A suspensão do contrato implica o acerto da faturação emitida até à data da suspensão e a cessação da faturação e cobrança das tarifas mensais associadas à normal prestação do serviço, até que seja retomado o contrato.

5 – Nas situações em que o serviço contratado abrange apenas a recolha de águas residuais, o serviço é retomado no prazo máximo de 5 dias úteis contados da apresentação do pedido pelo utilizador nesse sentido, sendo aplicável a tarifa de reinício de serviço, prevista no tarifário em vigor, incluída na primeira fatura subsequente.

Artigo 51.º

Denúncia

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

2 – Nos 15 dias subsequentes à comunicação referenciada no número anterior, os utilizadores devem facultar o acesso ao medidor de caudal instalado para leitura, nos casos em que exista, produzindo a denúncia efeitos a partir dessa data.

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

4 – A Entidade Gestora pode denunciar o contrato caso, na sequência da interrupção do serviço de abastecimento ou de saneamento de águas residuais por mora no pagamento, o utilizador não proceda ao pagamento em dívida com vista ao restabelecimento do serviço no prazo de dois meses. Neste caso a entidade gestora notifica o utilizador, por escrito, com a antecedência mínima de vinte dias relativamente à data a que a denúncia produza efeitos.

5 – Sempre que o serviço de saneamento é contratado em simultâneo com o serviço de abastecimento, decorrente da redação do n.º 2 do artigo 46.º, a denúncia do contrato opera em simultâneo e nos termos previstos no regulamento do serviço de abastecimento de água.

Artigo 52.º

Caducidade

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

2 – Os contratos referidos no n.º 2 do artigo 47.º podem não caducar no termo do respetivo prazo, desde que o utilizador prove que se mantêm os pressupostos que levaram à sua celebração.

3 – Os contratos caducam ainda por morte do titular, salvo nos casos de transmissão por via sucessória quando demonstrada a vivência em economia comum nos termos do artigo 46.º ponto 6, ou, no caso do titular ser uma pessoa coletiva, aquando da sua extinção.

4 – A caducidade tem como consequência a retirada imediata dos respetivos medidores de caudal, caso existam e a suspensão do serviço.

CAPÍTULO IV

Estrutura tarifária e faturação dos serviços

SECÇÃO I

Estrutura Tarifária

Artigo 53.º

Incidência

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

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

Artigo 54.º

Estrutura tarifária

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

- a) A tarifa fixa de recolha de águas residuais, devida em função do intervalo temporal objeto de faturação e expressa em euros por cada trinta dias;
- b) A tarifa variável de recolha de águas residuais, devida em função do volume de água residual recolhido ou estimado durante o período objeto de faturação, sendo diferenciada de forma progressiva de acordo com escalões de consumo e expressa em euros por m³ de água por cada trinta dias.

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

- a) Execução e manutenção de ramais, incluindo a ligação do sistema público ao sistema predial, com as ressalvas previstas no artigo 58.º;
- b) Recolha e encaminhamento de águas residuais;
- c) Celebração ou alteração de contrato de recolha de águas residuais;
- d) Execução e conservação de caixas de ligação de ramal e sua reparação, salvo se por motivo imputável ao utilizador;
- e) Limpeza anual de fossa para os utilizadores com contrato de abastecimento de água e recolha de águas residuais sem viabilidade de ligação à rede fixa.

3 – Para os utilizadores que não disponham de ligação à rede fixa são aplicadas as tarifas de limpeza de fossas sépticas previstas no artigo 57.º

4 – Para além das tarifas de recolha de águas residuais referidas no n.º 1, são cobradas pela Entidade Gestora tarifas como contrapartida dos seguintes serviços auxiliares:

- a) Análise de projetos de sistemas prediais e domiciliários de saneamento;
- b) Análise dos projetos dos sistemas públicos de saneamento integrados em operações de loteamento;
- c) Execução de ramais de ligação, nas situações previstas no artigo 58.º;
- d) Realização de vistorias ou ensaios de sistemas prediais e domiciliários de saneamento a pedido dos utilizadores;
- e) Suspensão e reinício da ligação por incumprimento do utilizador, quando não seja possível a interrupção do serviço de abastecimento de água;
- f) Desobstrução de sistemas prediais e domiciliários de saneamento;
- g) Verificação extraordinária de medidor de caudal a pedido do utilizador, salvo quando se comprove a respetiva avaria por motivo não imputável ao utilizador;
- h) Informação sobre o sistema público de saneamento em plantas de localização;
- i) Fiscalização, verificação e reposição de anomalias da responsabilidade do utilizador.

5 – Podem ainda ser executados e cobrados outros serviços a pedido do utilizador, nomeadamente, reparações no sistema predial ou domiciliário de saneamento, análises de projetos, análises de qualidade, leituras extraordinárias, entre outras.

6 – Nos casos em que haja emissão do aviso de suspensão do serviço por incumprimento do utilizador e o utilizador proceda ao pagamento dos valores em dívida antes que a mesma ocorra, não há lugar à cobrança da tarifa prevista na alínea e) do 4.

7 – Estando os serviços da Entidade Gestora no local de consumo para efetuar a suspensão do serviço por incumprimento do utilizador, e este presente, pode este solicitar a imediata reabertura, existindo lugar à cobrança da tarifa prevista na alínea e) do número anterior, podendo ser incluída na fatura periódica seguinte.

Artigo 55.º

Tarifa fixa

Aos utilizadores do serviço prestado através de redes fixas aplica-se uma tarifa fixa, expressa em euros por dia, diferenciada em função da tipologia dos utilizadores.

Artigo 56.º

Tarifa variável

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

- a) 1.º escalão: até 5;
- b) 2.º escalão: superior a 5 e até 15;
- c) 3.º escalão: superior a 15 e até 25;
- d) 4.º escalão: superior a 25.

2 – O valor final da componente variável do serviço devida pelos utilizadores domésticos é calculado pela soma das parcelas correspondentes a cada escalão.

3 – A tarifa variável do serviço prestado através de redes fixas, aplicável aos utilizadores não domésticos é calculada em função do volume expresso em m³ de águas residuais recolhidas, por cada 30 dias:

- a) 1.º escalão: até 5;
- b) 2.º escalão: superior a 5 e até 25;
- c) 3.º escalão: superior a 25;

4 – A tarifa variável do serviço prestado através de redes fixas, aplicável aos utilizadores não domésticos, do tipo Câmara Municipal e Juntas de Freguesia é calculada em função do volume expresso em m³ de águas residuais recolhidas, por cada 30 dias, em escalão único.

5 – Quando não exista medição através de medidor de caudal, o volume de águas residuais recolhidas corresponde ao produto da aplicação de um coeficiente de recolha de referência de âmbito nacional, igual a 90 % do volume de água consumido.

6 – Para aplicação do coeficiente de recolha previsto no número anterior e sempre que o utilizador não disponha de serviço de abastecimento ou comprovadamente produza águas residuais urbanas a partir de origens de água próprias, o respetivo consumo é estimado em função volume médio de água abastecida aos utilizadores com características similares, nomeadamente atendendo à dimensão do agregado familiar, no âmbito do território abrangido pela entidade gestora, verificado no ano anterior, ou natureza da atividade económica desenvolvida pelo utilizador não doméstico ou de acordo com outra metodologia de cálculo definida no contrato de recolha na ausência do critério anterior.

7 – Quando não exista medição através de medidor de caudal e o utilizador comprove ter-se verificado uma rotura na rede predial de abastecimento de água, o volume de água perdida e não reco-

lhida pela rede de saneamento não é considerado para efeitos de faturação do serviço de saneamento, aplicando-se o coeficiente de recolha previsto no n.º 5 ao:

- a) Consumo médio apurado entre as duas últimas leituras reais efetuadas pela Entidade Gestora;
- b) Em função do consumo médio do período homólogo do ano anterior quando o histórico de consumos revele a existência de sazonalidade;
- c) Consumo médio de utilizadores com características similares no âmbito do território municipal verificado no ano anterior, na ausência de qualquer leitura subsequente à instalação do contador.

Artigo 57.º

Tarifário pelo serviço de recolha, transporte e destino final de lamas de fossas sépticas

1 – Em locais onde não esteja disponível a rede de abastecimento de água, pela recolha, transporte e destino final de lamas de fossas sépticas são devidas:

- a) Tarifa fixa, expressa em euros, por cada serviço prestado;
- b) Tarifa variável, expressa em euros, por cada conjunto de até 4 m³ de lamas recolhidas.

2 – As tarifas mencionadas no ponto anterior são também devidas, após efetuada a limpeza de fossa estabelecida como contrapartida para o pagamento das tarifas de saneamento de águas residuais.

Artigo 58.º

Execução de ramais de ligação

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

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

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

- a) Alteração de ramais de ligação por alteração das condições de recolha de águas residuais, por exigências do utilizador;
- b) Construção de segundo ramal para o mesmo utilizador.

Artigo 59.º

Tarifários especiais

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

a) Utilizadores domésticos:

i) Tarifário social: A Entidade Titular pode efetuar a adesão ao Decreto-Lei n.º 147/2017, de 5 de dezembro (regime legal da tarifa social dos serviços de águas), sendo da responsabilidade desta o pagamento à entidade Gestora dos valores diferenciais;

ii) Tarifário famílias numerosas: aplicável aos utilizadores domésticos finais domésticos cuja composição do agregado familiar ultrapasse quatro elementos, acrescentando 2 m³ em cada limite de escalão por cada elemento adicional, ou seja para um agregado de 5 pessoas o 1.º escalão será de 0 a 7 m³ e assim sucessivamente;

- b) Utilizadores não domésticos:
- i) Tarifário social, aplicável após comprovada a situação de IPSS.

Artigo 60.º

Acesso aos tarifários especiais

1 – Para beneficiar da aplicação do tarifário especial famílias numerosas os utilizadores finais domésticos devem entregar à Entidade Gestora os seguintes documentos:

- a) Cópia da declaração ou nota de liquidação do IRS;
- b) Comprovativo do agregado familiar (Autoridade Tributária).

2 – A aplicação tem a duração anual, findo o qual deve ser renovada a prova referida no número anterior.

Artigo 61.º

Aprovação dos tarifários

1 – O tarifário do serviço de saneamento de águas residuais é aprovado pela/o câmara sob proposta da Entidade Gestora, cumprindo o estipulado para o efeito no contrato de concessão até ao termo do mês de novembro do ano civil anterior àquele a que respeite.

2 – O tarifário produz efeitos relativamente aos utilizadores 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 atendimento de atendimento da Entidade Gestora e ainda no respetivo sítio na internet desta e da entidade titular.

SECÇÃO II

Faturação

Artigo 62.º

Periodicidade e requisitos da faturação

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

2 – As faturas emitidas discriminam os serviços prestados e as correspondentes tarifas, podendo ser baseadas em leituras reais ou em estimativas de consumo, nos termos previstos no artigo 47.º e no artigo 48.º, bem como as taxas legalmente exigíveis, contendo no mínimo a seguinte informação:

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;
- p) Caudal permanente do medidor de caudal instalado, quando aplicável;
- q) Método de avaliação do volume de águas residuais urbanas recolhidas (medição, estimativa ou indexação);
- r) Valor unitário da tarifa de disponibilidade e valor resultante da sua aplicação ao período objeto de faturação;
- s) Valor unitário da tarifa variável e valor resultante da sua aplicação ao período objeto de faturação;
- t) Volume de águas residuais urbanas recolhidas, repartido por escalões de consumo, quando aplicável;
- u) Discriminação eventuais acertos face a valores já faturados;
- v) Valor correspondente à repercussão da taxa de recursos hídricos;
- w) Valor de eventuais tarifas por serviços auxiliares;
- x) Taxa legal do IVA e valor do IVA;
- y) Informação, em caixa autónoma, relativa ao custo médio unitário dos serviços prestados pela entidade gestora do serviço em alta, se aplicável;
- z) Período para comunicação de leituras pelo utilizador, quando aplicável, no mínimo de dois a quatro dias, e meios disponíveis para essa comunicação.

Artigo 63.º

Prazo, forma e local de pagamento

1 – O pagamento da fatura relativa ao serviço recolha de águas residuais emitida pela Entidade Gestora deve ser efetuada no prazo, na forma e nos locais nela indicados.

2 – O prazo de pagamento das faturas é de pelo menos dez dias úteis, contados da sua apresentação aos utilizadores, sendo a fatura emitida com uma antecedência mínima de 20 dias relativamente à respetiva data-limite de pagamento.

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

4 – Não é admissível o pagamento parcial faturas quando estejam em causa as tarifas fixas e variáveis associadas aos serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais e os valores referentes à respetiva taxa de recursos hídricos incluídas na mesma fatura.

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

6 – O atraso no pagamento, depois de ultrapassada a data-limite de pagamento da fatura, permite a cobrança de juros de mora à taxa legal em vigor, bem como do pagamento da tarifa prevista em caso de envio de aviso de suspensão, tarifa publicitada no tarifário em vigor.

7 – O atraso no pagamento da fatura superior a 15 dias, para além da data-limite de pagamento, confere à Entidade Gestora o direito de proceder à suspensão do serviço de recolha de águas residuais, quando não seja possível suspender o fornecimento de água e desde que o utilizador seja notificado com uma antecedência mínima de 20 dias úteis relativamente à data em que venha a ocorrer.

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

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

10 – A entidade gestora disponibiliza aos seus utilizadores diversos meios de pagamento, nomeadamente que permitam dispensar a deslocação aos locais de atendimento.

11 – A entidade gestora disponibiliza aos utilizadores finais a possibilidade de celebração de acordos de pagamento faseado.

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

Artigo 64.º

Prescrição e caducidade

1 – O direito ao recebimento do preço do serviço prestado prescreve no prazo de seis meses após a sua prestação.

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

3 – O prazo de caducidade das dívidas relativas aos consumos reais suspende-se se a entidade gestora não puder realizar a leitura do contador por motivos imputáveis ao utilizador, a partir da data marcada para a terceira deslocação para leitura constante da notificação a que se refere o artigo 47.º

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

Artigo 65.º

Arredondamento dos valores a pagar

1 – As tarifas são aprovadas com quatro casas decimais.

2 – Apenas o valor final da fatura, com IVA incluído, é objeto de arredondamento, feito aos cêntimos de euro em respeito pelas exigências do Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de março.

Artigo 66.º

Acertos de faturação

1 – Os acertos de faturação podem ser motivados, designadamente pelas seguintes situações:

- a) Anomalia de funcionamento do equipamento de medição;
- b) Faturação baseada em estimativa de consumo, procedendo a entidade gestora posteriormente a uma leitura e apurando consumos diferentes dos estimados;
- c) Procedimento fraudulento;
- d) Correção de erros de leitura ou faturação;
- e) Em caso de comprovada rotura na rede predial.

2 – Nas faturas em que seja efetuado um acerto de estimativas decorrente de uma leitura real, nos termos previstos na alínea b) do número anterior, não pode ser incluída nova estimativa de consumo, ainda que para parte do período de faturação.

3 – Os acertos de faturação são efetuados descontando os valores anteriormente faturados e não deduzindo os volumes anteriormente faturados.

4 – A correção das situações previstas na alínea a) do n.º 1 do presente artigo deve ter por base o disposto no n.º 10 e seguintes do artigo 88.º do Regulamento n.º 594/2018, publicado na 2.ª série do *Diário da República*, de 4 de setembro.

5 – Nas situações previstas na alínea b) do n.º 1 do presente artigo, em que entre duas leituras foram emitidas faturas por estimativa, são devidas tarifas pelo consumo real apurado entre as leituras registadas, implicando o ajustamento dos limites dos escalões a esse período, conforme procedimento previsto no n.º 9 do artigo 97.º do Regulamento n.º 594/2018, publicado na 2.ª série do *Diário da República*, de 4 de setembro.

6 – Os acertos de faturação são efetuados na primeira fatura subsequente à verificação da situação que lhes dá origem, sem prejuízo do regime aplicável em sede de prescrição e caducidade.

7 – Quando o valor apurado com o acerto de faturação resultar num crédito a favor do utilizador, o seu pagamento é efetuado por compensação na fatura em que é efetuado o acerto.

8 – Se a compensação prevista no número anterior for insuficiente para pagar o crédito a favor do utilizador, este pode receber esse valor autonomamente no prazo de 15 quinze dias, procedendo a entidade gestora à respetiva compensação nos períodos de faturação subseqüentes, caso essa opção não seja utilizada.

9 – O crédito a favor do utilizador a que se refere o número anterior pode ainda ser utilizado pela entidade gestora para pagamento, por compensação, de eventuais dívidas já vencidas do utilizador.

10 – Nos casos em que o acerto se traduza num débito do utilizador de valor superior ao consumo médio mensal do local de consumo a que diz respeito, a entidade gestora deve facultar ao utilizador a possibilidade de este realizar o pagamento de forma faseada, 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 previstas na alínea c) do n.º 1 em que tal fracionamento depende do acordo da entidade gestora.

11 – A obrigação de fracionamento do pagamento prevista no número anterior não prejudica o direito de opção do utilizador pelo pagamento integral do valor em dívida.

CAPÍTULO V

Penalidades

Artigo 67.º

Contraordenações

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

a) O incumprimento da obrigação de ligação dos sistemas prediais aos sistemas públicos, nos termos do disposto no artigo 16.º;

b) Execução de ligações aos sistemas públicos ou alterações das existentes sem a prévia autorização da Entidade Gestora;

c) O uso indevido ou dano a qualquer obra ou equipamento dos sistemas públicos.

2 – Constitui contraordenação, punível com coima de € 250 a € 1 500, no caso de pessoas singulares, e de € 1 250 a € 22 000 (valores propostos que podem ser adaptados, respeitando os limites impostos pelo n.º 2 do artigo 90.º-B da Lei n.º 73/2013, de 3 de setembro), 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 a terceiros, quando não autorizados pela Entidade Gestora;

b) O impedimento à fiscalização do cumprimento deste Regulamento e de outras normas vigentes, por funcionários, devidamente identificados, da Entidade Gestora.

Artigo 68.º

Negligência

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

Artigo 69.º

Processamento das contraordenações e aplicação das coimas

1 – A fiscalização, a instauração e a instrução dos processos de contraordenação competem à Entidade Gestora, cabendo à Entidade Titular a aplicação das respetivas coimas, podendo esta delegar a aplicação das mesmas após análise de cada processo.

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

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

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

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

Artigo 70.º

Produto das coimas

O produto da aplicação das coimas é repartido em partes iguais entre a entidade titular e a Entidade Gestora.

CAPÍTULO VI

Reclamações

Artigo 71.º

Direito de reclamar

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

2 – Os serviços de atendimento ao público dispõem de um livro de reclamações onde os utilizadores podem apresentar as suas reclamações, as mesmas podem de igual forma ser apresentadas na plataforma digital do Livro de reclamações, cujo acesso é disponibilizado no sítio da Internet da entidade Gestora.

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

4 – A reclamação é apreciada pela Entidade Gestora no prazo de 15 dias úteis, que notifica nesse prazo o utilizador do teor da sua decisão e respetiva fundamentação.

5 – A reclamação não tem efeito suspensivo, exceto na situação prevista no n.º 5 do artigo 63.º do presente Regulamento.

6 – Conforme artigo 18.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, os utilizadores que sejam pessoas singulares, podem submeter eventuais conflitos de consumo que os oponham à entidade gestora à apreciação do tribunal arbitral do Centro Nacional de Informação e Arbitragem (CNIACC), Rua D. Afonso Henriques, 1, 4700-030 Braga, telefone: 253 619 107, endereço eletrónico: geral@cniacc.pt.

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

Artigo 72.º

Inspeção aos sistemas prediais

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

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

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

4 – Em função da natureza das circunstâncias referidas no n.º 2, a Entidade Gestora pode determinar a suspensão do fornecimento de água e/ou recolha de águas residuais.

Artigo 73.º

Resolução de litígios e arbitragem

1 – Os litígios de consumo entre a entidade gestora e os utilizadores finais estão sujeitos a arbitragem necessária quando, por opção expressa dos utilizadores que sejam pessoas singulares, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados.

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

Artigo 74.º

Julgados de Paz

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

CAPÍTULO VII

Disposições finais

Artigo 75.º

Integração de lacunas

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

Artigo 76.º

Entrada em vigor

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

Artigo 77.º

Revogação

Após a entrada em vigor deste Regulamento fica automaticamente revogado o Regulamento de Serviço de Saneamento de Águas Residuais do Município de Trancoso anteriormente aprovado.

ANEXO I

Termo de responsabilidade do autor do projeto (Projeto de execução)

(Artigo 42.º do presente Regulamento e artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 555/99, de 16 de dezembro, com a redação dada pelo Decreto-Lei n.º 26/2010, de 30 de março)

(Nome e habilitação do autor do projeto) ..., residente em ..., telefone n.º ..., portador do BI n.º ..., emitido em ..., pelo Arquivo de Identificação de ..., contribuinte n.º ..., inscrito na (indicar associação

pública de natureza profissional, quando for o caso) ..., sob o n.º ..., declara, para efeitos do disposto no n.º 1 do artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 555/99, de 16 de dezembro, com a redação dada pelo Decreto-Lei n.º 26/2010, de 30 de março, que o projeto de... (identificação de qual o tipo de operação urbanística, projeto de arquitetura ou de especialidade em questão), de que é autor, relativo à obra de... (Identificação da natureza da operação urbanística a realizar), localizada em ... (localização da obra (rua, número de polícia e freguesia), cujo ... (indicar se se trata de licenciamento ou autorização) foi requerido por ... (indicação do nome/designação e morada do requerente), observa:

a) as normas legais e regulamentares aplicáveis, designadamente ... (discriminar designadamente, as normas técnicas gerais e específicas de construção, os instrumentos de gestão territorial, o alvará de loteamento ou a informação prévia, quando aplicáveis, bem como justificar fundamentadamente as razões da não observância de normas técnicas e regulamentares nos casos previstos no n.º 5 do artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 555/99, de 16 de dezembro, com a redação que lhe foi conferida pelo Decreto-Lei n.º 26/2010, de 30 de março);

b) a recolha dos elementos essenciais para a elaboração do projeto nomeadamente ... (ex.: a localização e a profundidade da soleira da câmara de ramal de ligação, etc.), junto da Entidade Gestora do sistema público;

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

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

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

ANEXO II

Minuta do termo de responsabilidade

(Artigo 36.º)

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

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

(assinatura reconhecida).

ANEXO III

Normas de descarga

Valores máximos admissíveis de parâmetros característicos de águas residuais

Não podem ser descarregadas águas residuais nos sistemas de drenagem públicos cujos valores à entrada, relativos aos parâmetros que se listam, excedam os correspondentes valores máximos admissíveis (VMA) indicados:

| Parâmetros | VMA | Expressão dos resultados |
|------------------|-----|--------------------------|
| CBO ₅ | 300 | mg/l O ₂ |
| CQO | 450 | mg/l O ₂ |

| Parâmetros | VMA | Expressão dos resultados |
|----------------------|-------|--------------------------|
| SST | 450 | mg/l |
| Óleos e Gorduras | 70 | mg/l |
| Óleos Minerais | 25 | mg/l |
| Arsénio total | 0.5 | mg/l |
| Alumínio | 30 | mg/l |
| Cádmio total | 0.2 | mg/l |
| Cianetos | 0.5 | mg/l |
| Cobre total | 1 | mg/l |
| Crómio hexavalente | 0.2 | mg/l |
| Crómio total | 2 | mg/l |
| Metais pesados total | 10 | mg/l |
| Fenóis | 0.5 | mg/l |
| Ferro | 2 | mg/l |
| Fósforo total | 20 | mg/l |
| Hidrocarbonetos | 20 | mg/l |
| Níquel | 2 | mg/l |
| Mercúrio | 0.006 | mg/l |
| Chumbo | 0.05 | mg/l |
| Zinco | 2 | mg/l |
| Sulfuretos | 1 | mg/l |
| Sulfatos | 100 | mg/l |
| Nitratos | 50 | mg/l |
| Detergentes | 15 | mg/l |
| Azoto total | 15 | mg/l |
| Azoto amoniacal | 50 | mg/l |

Nas autorizações concedidas para a descarga de águas residuais não urbanas, podem ser estabelecidos valores inferiores aos listados, bem como outros parâmetros.

ANEXO IV**Penalidades a favor do utilizador em caso de não cumprimento dos níveis de serviço**

(artigo 13.º pontos 4 e 5)

a) Níveis de serviço "Solicitações de clientes"

| Métrica | Penalidade a favor do Utilizador |
|---|---|
| Grau de atendimento do Call Center | Se não cumprido o valor global mensal, dedução de 1 m ³ por cada chamada não atendida aos clientes em causa na fatura seguinte |
| Intervalo de tempo combinado para a realização de visita de assistência | Dedução do valor da tarifa de disponibilidade para 30 dias na fatura seguinte |
| Resposta ao pedido de pagamento em prestação, em casos especiais | Dedução do valor dos juros da 1.ª prestação |

b) Níveis de serviço "Reclamações":

| Métrica | Penalidade a favor do Utilizador |
|---------------------------------|---|
| Resposta a reclamações escritas | Dedução do valor da tarifa de disponibilidade para 30 dias na fatura seguinte |

c) Níveis de serviço "Intervenção em caso de rotura":

| Métrica | Penalidade a favor do Utilizador |
|--|---|
| Tempo de reparação em 95 % (após tempo de chegada) | Se não cumprido o valor global mensal, dedução de 1 m ³ por cada cliente afetado por falta de água superior ao tempo definido na fatura seguinte |

20 de maio de 2024. – O Presidente da Câmara, Amílcar José Nunes Salvador.

317722211