

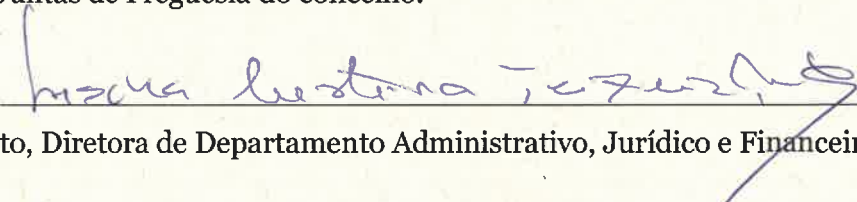
EDITAL Nº 33/2026

---DOMINGOS MANUEL MARQUES SILVA, Presidente da Câmara Municipal de Ovar: -----

---Faz público, considerando o disposto no artigo 98º e seguintes do Código de Procedimento Administrativo, aprovado pelo Decreto-Lei 4/2015, de 7 de janeiro, que a Câmara Municipal, na reunião ordinária realizada no dia doze de fevereiro de 2026, decidiu aprovar o início do procedimento de elaboração do Regulamento de Serviços de Abastecimento Público de Água e Saneamento de Águas Residuais Urbanas do Sistema de Águas da Região de Aveiro. -----

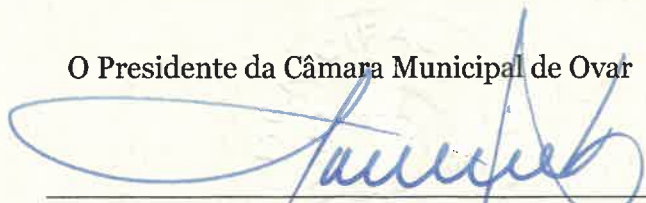
---Assim, os interessados no procedimento podem, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da data da publicação do presente Edital, constituir-se como tal e apresentar os contributos por escrito, para o e-mail gapresidencia@cm-ovar.pt, por via postal para a morada Praça da República, 3880-141, Ovar, ou através da entrega de sugestões no Balcão de Atendimento do Município.-----

---Para constar e legais efeitos se torna público este Edital, que vai ser publicado no *site* do Município de Ovar, www.cm-ovar.pt e outros de igual teor que vão ser afixados nos lugares de estilo e nas Juntas de Freguesia do concelho. -----

---E eu,  Susana Cristina Teixeira Pinto, Diretora de Departamento Administrativo, Jurídico e Financeiro, o subscrevi. -----

Ovar, 23 de fevereiro de 2026

O Presidente da Câmara Municipal de Ovar


Domingos Manuel Marques Silva

AVISO

MUNICÍPIO DE ...

Regulamento de serviços de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais urbanas do Sistema de Águas da Região de Aveiro.

....., Presidente da Câmara Municipal de ..., faz público que: Na sequência da celebração do Contrato de Parceria - em 29 de julho de 2009, entre o Estado Português e o conjunto dos Municípios de Águeda, Albergaria-a-Velha, Aveiro, Estarreja, Ílhavo, Murtosa, Oliveira do Bairro, Sever do Vouga, Vagos e, por Adenda ao referido Contrato, datada de 30 de junho de 2010, também Ovar - pelo qual se instituiu o Sistema de Águas da Região de Aveiro, doravante também SARA ou Sistema, foram delegadas no Estado as competências municipais relativas à exploração e à gestão dos serviços públicos de abastecimento de água para consumo público e de saneamento de águas residuais urbanas, mediante a constituição conjunta de uma sociedade anónima integrada no setor empresarial do Estado (entidade gestora da parceria ou EGP) e foram definidos os poderes dos parceiros sobre a EGP; Na sequência do Contrato de Gestão - celebrado, em 23 de setembro de 2009, entre as mesmas partes e, por Adenda ao referido Contrato, datada de 30 de Junho de 2010, também Ovar, e a “Águas da Região de Aveiro, S.A.”, doravante AdRA, em que se estabeleceram as regras para a exploração e a gestão dos serviços de águas relativos ao Sistema -, que determina a necessidade de elaboração de um projeto de regulamento de serviços que estabeleça as obrigações e poderes da AdRA, bem como as obrigações e os direitos dos utilizadores, bem como do disposto no artigo 62.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, que estabelece o Regime Jurídico dos Serviços Municipais de Abastecimento Público de Água, de Saneamento de Águas Residuais e de Gestão de Resíduos Urbanos, que determina que “As regras de prestação do serviço aos utilizadores constam do regulamento de serviço, aprovado pela entidade titular (...), procedeu-se à promoção do procedimento administrativo para aprovação do regulamento melhor identificado em epígrafe. Em respeito pelo estatuto dos interessados, o início do procedimento foi publicitado, nos termos do disposto no artigo 98.º, n.º 1, do Código do Procedimento Administrativo, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 4/2015, de 07 de janeiro. Recolhidos os contributos dos interessados constituídos /Não tendo sido apresentados contributos pelos interessados / (escolher opção *in casu*), procedeu-se, de seguida, à publicação do Projeto de Regulamento de serviços de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais urbanas do Sistema de Águas da Região de Aveiro, no Diário da República, 2.ª Série, n.º, para apreciação pública. Cumprido o prazo constante do n.º 1 do artigo 100.º do Código do Procedimento Administrativo, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 4/2015, de 07 de janeiro /sem que, nesse âmbito, se tenha procedido a qualquer alteração ao referido diploma/ e tendo sido consideradas as sugestões apresentadas na redação final/(escolher opção *in casu*), foi deliberado aprovar por (unanimidade/ maioria de), em reunião (ordinária /extraordinária) da Câmara Municipal de, datada de, o referido projeto de regulamento. Em conformidade com o disposto no artigo 33.º, n.º 1, al. k) e no artigo 25.º, n.º 1, al. g), da Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro, foi a proposta de regulamento remetida para apreciação e aprovação da Assembleia Municipal do Município de, tendo sido discutida e aprovada por, na ...reunião da Sessão deda Assembleia Municipal de, realizada aos ... dias do mês de ... do ano de

Após aprovação conforme parágrafo precedente, e nos termos e para os efeitos do disposto no artigo 119.º, n.º 1, al. h) e do n.º 2, da Constituição da República Portuguesa e do artigo 139.º do Código de Procedimento Administrativo, o Regulamento de serviços de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais urbanas do Sistema de Águas da Região de Aveiro foi no publicado no Diário da República, 2.ª Série, n.º, de..... . Ao abrigo do disposto ainda no artigo 139.º do Código do Procedimento Administrativo, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 4/2015, de 07 de janeiro, e do disposto no artigo 56.º, n.º 1, da Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro, o Regulamento de serviços de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais urbanas do Sistema de Águas da Região de Aveiro, será afixado nos locais de estilo, no sítio da internet da Câmara Municipal, no boletim da autarquia local (quando existente) e nos jornais regionais editados ou distribuídos na área da respetiva autarquia, com a redação publicada no referido DR.

Mais se informa que o Regulamento entra em vigor no quinto dia após a sua publicação no Diário da República, conforme disposto no artigo 140.º do Código de Procedimento Administrativo, com revogação global do instrumento anterior do Município.

Para constar e devidos efeitos, lavrou-se este aviso e outros de igual teor que serão publicados nos respetivos Jornais Regionais, bem como editais, aos quais será anexado o referido diploma.

Município de ..., ...de ...de ...

O Presidente da Câmara Municipal,

REGULAMENTO DE SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO PÚBLICO DE ÁGUA E DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS DO SISTEMA DE ÁGUAS DA REGIÃO DE AVEIRO (RSAPASARU DO SARA)

PREÂMBULO

Em 29 de julho de 2009, foi celebrado o Contrato de Parceria Pública entre o Estado Português e o conjunto dos Municípios de Águeda, Albergaria-a-Velha, Aveiro, Estarreja, Ílhavo, Murtosa, Oliveira do Bairro, Sever do Vouga, Vagos e, por Adenda ao referido Contrato, datada de 30 de junho de 2010, também Ovar, pelo qual, designadamente, foi instituído o Sistema de Águas da Região de Aveiro, doravante SARA ou Sistema. Os dez Municípios, nos termos e para os efeitos do disposto nos artigos 2.º e 6.º, do Decreto-Lei n.º 90/2009, de 9 de abril, e na cláusula 2.ª, n.º 2, do Contrato de Parceria, delegaram no Estado as respetivas competências municipais relativas à exploração e à gestão dos serviços públicos de abastecimento de água para consumo público e de saneamento de águas residuais urbanas aos utilizadores finais, doravante serviços de águas. Os serviços de águas relativos ao Sistema passaram a ser geridos e explorados em regime de parceria pública, nos termos do referido Decreto-Lei e do disposto no Contrato de Parceria e respetivos anexos e adendas, mediante a constituição conjunta de uma sociedade anónima a integrar no setor empresarial do Estado, a entidade gestora da parceria (EGP), constituída exclusivamente por capitais públicos, detendo o Estado 51% do capital social, com direito a voto, e os Municípios atrás identificados, que subscrevem o valor remanescente do capital social em diferentes percentagens, conforme consta dos Estatutos da sociedade, na redação em vigor.

Em 23 de setembro de 2009, foi outorgado o Contrato de Gestão entre o Estado Português, o conjunto dos Municípios de Águeda, Albergaria-a-Velha, Aveiro, Estarreja, Ílhavo, Murtosa, Oliveira do Bairro, Sever do Vouga, Vagos e, por Adenda ao Contrato de Gestão, datada de 30 de junho de 2010, também Ovar, e a “AdRA – Águas da Região de Aveiro, S.A.”, doravante AdRA ou EGP, pelo qual os Parceiros atribuíram então à EGP, em regime de exclusivo, a exploração e a gestão dos serviços de águas relativos ao Sistema e foram estabelecidas as respetivas regras para essa exploração e gestão, bem como as novas normas no domínio da proteção do ambiente, designadamente as prerrogativas da Lei n.º 58/2005, de 29 de dezembro (Lei da Água) e diplomas complementares, bem como as regras relativas à qualidade dos serviços públicos a prestar aos consumidores e resultantes das exigências de sustentabilidade económico-financeira das entidades gestoras de parcerias públicas.

Os Municípios Parceiros cederam as infraestruturas e equipamentos municipais funcionalmente indispensáveis a essas infraestruturas, relativos aos sistemas de águas, identificados em anexo aos Contratos de Cedência de Infraestruturas outorgados entre cada um dos Municípios e a AdRA, para afetação ao Contrato de Gestão, tendo direito a uma contrapartida pecuniária, paga pela AdRA, sob a forma de retribuição, nos termos previstos na cláusula 20.ª do Contrato de Parceria e cláusula 10.ª do Contrato de Gestão.

O modelo económico-financeiro da parceria adota e executa o modelo de financiamento previsto no estudo de viabilidade económico-financeira (EVEF) em vigor, conforme previsto no Contrato de Gestão, e considera o capital da EGP, as participações e subsídios que lhe forem atribuídos, as receitas provenientes das rendas pagas pelos concessionários dos centros de exploração (quando aplicável), quaisquer outras fontes de financiamento, designadamente empréstimos e as receitas provenientes das tarifas dos serviços de águas.

Os critérios para a fixação de tarifas são os constantes das cláusulas 16.ª do Contrato de Parceria e 13.ª do Contrato de Gestão, contratos *latu sensu* considerados (incluindo adendas). As tarifas são fixadas nos termos do disposto na cláusula 17.ª do Contrato de Gestão, correspondendo a um modelo tarifário do tipo custo de serviço, em que as tarifas a praticar correspondem às “tarifas necessárias”, que se definem como sendo as que permitem a recuperação anual de todos os custos devidos para suporte da gestão e exploração dos serviços de águas relativos ao Sistema, custos esses identificados na cláusula 17.ª do Contrato de Gestão, em condições de assegurar a qualidade dos serviços, durante e após o termo do Contrato de Gestão, a sustentabilidade económico-financeira da AdRA, a acessibilidade aos serviços públicos por parte dos utilizadores finais e ainda a utilização sustentável dos recursos hídricos.

Sem prejuízo do disposto nos Contratos supra referidos, nos termos do constante no artigo 33.º, n.º 1, al. e), segunda parte, da Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro, que estabelece o Regime Jurídico das Autarquias Locais, das Entidades Intermunicipais e do Associativismo Autárquico, RJALEIAA, e nos termos do disposto no artigo 11.º e ss. do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, que estabelece o Regime Jurídico dos Sistemas Municipais de Abastecimento Público de Água, de Saneamento de Águas Residuais e de Gestão de

Resíduos Urbanos, a EGP acolhe no que lhe for aplicável as recomendações tarifárias da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos, ERSAR, bem como deve ter em consideração o disposto no Regulamento Tarifário previsto no artigo 13.º, do Anexo da Lei n.º 10/2014, de 6 de março, Estatutos da ERSAR.

O modelo de gestão e exploração dos serviços de águas resultou da flexibilização do modelo vigente, compatibilizado com os princípios e regras do direito comunitário, constituindo uma nova forma de relacionamento entre o Estado e os municípios, no respeito pela sua autonomia e competências próprias, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 90/2009, de 9 de abril, através de uma entidade gestora da parceria, a AdRA. Os poderes dos Parceiros, referidos no Contrato de Parceria e no Contrato de Gestão, são exercidos pela Comissão de Parceria, conforme disposto na cláusula 8.ª do Contrato de Parceria e no artigo 6.º, n.º 3, do referido Decreto-Lei n.º 90/2009, de 9 de abril.

O Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, Regime Jurídico dos Sistemas Municipais de Abastecimento Público de Água, de Saneamento de Águas Residuais, no seu artigo 62.º, estabelece expressamente que as regras da prestação do serviço aos utilizadores constem de um regulamento de serviços, cuja aprovação compete às respetivas entidades titulares, ou seja, aos municípios. O regulamento de serviços, por ser um instrumento jurídico com eficácia externa, nos termos do disposto no artigo 135.º do Código do Procedimento Administrativo, constitui a sede própria e principal para regulamentar os direitos e as obrigações da entidade gestora e dos utilizadores e o seu relacionamento. O contrato de fornecimento e ou de recolha celebrado com os utilizadores corresponde a um contrato de adesão, cujas cláusulas contratuais gerais decorrem, no essencial, do definido no regulamento de serviços e ou na respetiva legislação de suporte.

Sendo a água um bem de consumo e um recurso escasso, nos termos definidos pela Lei n.º 58/2005, de 29 de dezembro ou Lei da Água e legislação complementar, como o Regime de Utilização dos Recursos Hídricos (Decreto-Lei n.º 226-A/2007, de 31 de maio) ou o Regime Económico e Financeiro dos Recursos Hídricos (Decreto-Lei n.º 97/2008, de 11 de junho), importa prosseguir, no regulamento de serviços, o cumprimento dos princípios que norteiam a gestão dos recursos hídricos nacionais, elencados no artigo 3.º da Lei da Água, como o valor social, de dimensão ambiental e económico da água e, sobretudo da “água segura” ou de defesa da qualidade da água e da saúde humana, nos termos do Regime da Qualidade da Água destinada ao Consumo Humano, estabelecido pelo Decreto-Lei n.º 69/2023, de 21 de agosto.

Estando em causa serviços públicos essenciais, cumpre assegurar o respeito, no regulamento de serviços, pelas disposições da Lei dos Serviços Públicos Essenciais (Lei n.º 23/96, de 26 de julho) e, inclusivamente, que a apresentação das regras regulamentares seja feita de forma clara, adequada, detalhada e de modo a permitir o efetivo conhecimento, por parte dos utilizadores, do conteúdo e da forma de exercício dos respetivos direitos e deveres.

Em cumprimento do disposto no artigo 62.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, *in fine*, a Portaria n.º 34/2011, de 13 de janeiro, veio estipular o conteúdo mínimo dos regulamentos de serviço, identificando um conjunto de matérias que neles devem ser reguladas, disposições que se acolheram.

A ERSAR, tendo por base a experiência adquirida na revisão de um vasto conjunto de regulamentos de serviço submetidos a parecer, assim como o exercício das demais funções regulatórias de acompanhamento da atividade das entidades gestoras e do respetivo relacionamento com os utilizadores, disponibilizou, às entidades gestoras e às entidades titulares dos serviços, modelos de regulamentos de serviço, não vinculativos, para apoio na elaboração dos regulamentos de serviço. De acordo com o estatuído na al. c) do artigo 11.º dos Estatutos da ERSAR, aprovados pela Lei n.º 10/2014, de 6 de março, e nos termos do disposto no artigo 12.º do mesmo diploma, a ERSAR elaborou ainda o Regulamento de Relações Comerciais dos Serviços de Águas e Resíduos (Regulamento n.º 594/2018, de 4 de setembro), que definiu um conjunto de regras de relacionamento entre as entidades gestoras e os utilizadores finais dos serviços (entidades gestoras de serviços *em baixa*), nomeadamente quanto às condições de acesso e contratação do serviço, medição, faturação, pagamento, cobrança, prestação de informação e resolução de litígios, que também foram acolhidas.

Neste novo contexto legislativo, contratual e de regulação, urge adotar um regulamento de serviços para os Municípios Parceiros, que integram o SARA, que regule uniformemente as obrigações e deveres da EGP, bem como as obrigações e deveres dos utilizadores, e que consagre as alterações decorrentes da transferência de competências municipais para a AdRA, relativas à gestão e exploração dos serviços públicos de água para consumo público e saneamento de águas residuais urbanas, com revogação dos regulamentos municipais vigentes, em cada município, em consonância com o disposto na cláusula 2.ª do Contrato de Parceria e nos termos previstos no n.º 8, da cláusula 7.ª, do Contrato de Gestão, que dispõe “O exercício dos poderes contemplados nos regulamentos municipais é transferido pelo presente Contrato, em consonância com a Cláusula 2.ª do Contrato de Parceria, para a EGP”.

Em cumprimento do disposto no artigo 99.º do Código do Procedimento Administrativo, foi realizada uma ponderação de custos e benefícios das medidas projetadas. Os presentes normativos regulamentares são essencialmente qualitativos, ou seja, permitem concretizar e desenvolver o que já se encontra previsto nos Contratos de Parceria e Gestão, em vários diplomas legais atrás elencados, nomeadamente os regimes jurídicos dos serviços de titularidade estatal e municipal, da proteção do consumidor e dos serviços públicos essenciais, da ampla legislação do setor, designadamente da Lei da Água e legislação complementar, ambiental e técnica, dos procedimentos administrativos, da regulamentação e recomendações da ERSAR, do clausulado geral do contrato de fornecimento de água e ou saneamento de águas residuais da AdRA, bem como em cada regulamento municipal em vigor, concentrando num único instrumento jurídico a informação atualizada, mais pormenorizada e clarificada acerca dos direitos e obrigações dos utilizadores e da entidade gestora e do relacionamento entre estes que, por ter eficácia externa, constitui a sede própria e principal para regular, em concreto, este relacionamento. A uniformização normativa no âmbito dos serviços de águas em todo o território do SARA traduz-se num benefício essencial para o utilizador, consubstanciando-se como uma garantia da verificação de igualdade, transparência e previsibilidade em todo o território do Sistema, quer no acesso aos serviços, quer quanto ao tratamento das situações durante a execução contratual. Promovem-se soluções simplificadas de comunicação, contratuais, como a celebração de contratos à distância, e de relacionamento procedimental, para o tratamento de um conjunto de situações que, até à data, tinham uma resposta dada por cada regulamento municipal, criado noutro contexto legal e com diferente tipologia de gestão, e cuja revogação se promove concomitantemente. Neste contexto, considera-se que eventuais custos que possam resultar da adaptação inicial, para a AdRA, a verificarem-se, serão os relativos à adaptação de procedimentos e minutas no âmbito da relação com os clientes e terceiros interessados, e que não são possíveis de especificar *hic et nunc*. Resultou, porém, evidente, da análise custos/efetividade realizada, que esses eventuais custos serão largamente superados face às vantagens referidas para os utilizadores e terceiros interessados, bem como para a entidade gestora, da sua organização interna e gestão, permitindo a uniformização de respostas e procedimentos no âmbito do SARA, simplificando a comunicação e exponenciando a eficácia da atividade.

Nos termos do disposto na cláusula 7.ª do Contrato de Gestão, a AdRA elaborou um projeto de regulamento de serviços tipo, apreciado e aprovado pela Comissão de Parceria em, conforme disposto no n.º 5 da mesma cláusula, e por esta remetido aos Municípios. Ainda nos termos do disposto no n.º 5 da cláusula 7.ª do Contrato de Gestão, e do artigo 62.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, os Municípios desenvolveram as ações necessárias conducentes a que o referido conteúdo do projeto de regulamento fosse vertido nos respetivos regulamentos municipais.

Assim, nos termos do disposto no Contrato de Parceria Pública e no Contrato de Gestão, e em respeito pelas disposições constantes da Portaria n.º 34/2011, de 13 de janeiro, do Código do Procedimento Administrativo, em especial do Título II, da Lei dos Serviços Públicos Essenciais, do Regulamento de Relações Comerciais dos Serviços de Águas e Resíduos, entre outros normativos e recomendações aplicáveis ao setor das águas, e no uso da habilitação legal prevista no artigo 241.º da Constituição da República Portuguesa, das competências conferidas pela alínea k), do n.º 1, do artigo 33.º, da referida Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro, do disposto no artigo 62.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, e por proposta da Câmara Municipal de(município), a Assembleia Municipal de(município), ao abrigo da competência conferida pela alínea g) do n.º 1 do artigo 25.º, ainda da mesma Lei, deliberou em sessão ordinária realizada em(data), aprovar o projeto de regulamento municipal com eficácia externa, nos termos do disposto no artigo 135º do Código do Procedimento Administrativo, aprovado pelo Decreto-lei n.º 4/2015, de 07 de janeiro.

Nos termos do disposto no artigo 98.º, n.º 1, do referido Código do Procedimento Administrativo, foi respeitado o estatuto dos interessados, tendo sido recolhidos os contributos dos interessados constituídos /pese embora não tenham sido apresentados contributos /(escolher opção *in casu*). Em cumprimento do disposto no artigo 100.º, ainda do Código do Procedimento Administrativo, o projeto inicial do presente Regulamento foi publicado no Diário da República, II Série, em, com o número, tendo sido submetido a apreciação pública, pelo período de 30 dias, para recolha de sugestões dos interessados e da ERSAR, conforme disposto no artigo 62.º, n.º 3 e 4, do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, e artigo 16.º, n.º 1 e 2 do Regulamento n.º 446/2018, de 23 de julho. Findo o prazo de consulta mencionado, /as sugestões apresentadas foram tidas em consideração na redação final do presente Regulamento. / não se procedeu, nesse âmbito, a qualquer alteração do referido projeto (escolher opção *in casu*).

Nos termos do disposto nos artigos 119.º, n.º 1, al. h), e do n.º 2, da Constituição da República Portuguesa e no referido artigo 139.º do Código de Procedimento Administrativo, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 4/2015, de 07 de janeiro, o Regulamento de serviços de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais urbanas do Sistema de Águas da Região de Aveiro (RSAPASARU do SARA), será publicado no sítio

institucional do município, na internet, entre outros locais de estilo, com a redação que foi publicada no Diário da República, 2.ª Série, n.º e, nos termos do disposto no artigo 62.º, n.º 5, do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, a AdRA procederá à sua afixação, em local visível, nos locais de atendimento ao público, assim como no respetivo sítio da internet.

Mais se informa que o Regulamento entra em vigor no quinto dia após a sua publicação no Diário da República, nos termos do disposto no artigo 140.º, também do Código de Procedimento Administrativo, com revogação total do anterior instrumento regulamentar do Município respeitante ao mesmo objeto dos serviços de águas, o Regulamento

Versão provisória

Índice

CAPÍTULO I - Disposições gerais	9
Artigo 1.º Objeto	9
Artigo 2.º Âmbito.....	9
Artigo 3.º Legislação aplicável.....	9
Artigo 4.º Entidade Titular e Entidade Gestora do Sistema	11
Artigo 5.º Propriedade das redes públicas ou gerais de águas	11
Artigo 6.º Definições	11
Artigo 7.º Princípios gerais de gestão	15
Artigo 8.º Disponibilização do Regulamento e outros documentos	15
CAPÍTULO II - Direitos e deveres	16
Artigo 9.º Deveres da entidade gestora	16
Artigo 10.º Deveres dos utilizadores	17
Artigo 11.º Direito à prestação dos serviços	18
Artigo 12.º Direito à informação.....	18
Artigo 13.º Serviços de atendimento ao público e assistência.....	19
CAPÍTULO III - Sistemas de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais urbanas	19
SECÇÃO I - Condições gerais.....	19
Artigo 14.º Obrigatoriedade de ligação às redes públicas de água e ou saneamento	19
Artigo 15.º Dispensa de ligação aos sistemas públicos	20
Artigo 16.º Interrupção ou restrição dos serviços de águas por razões de exploração	20
Artigo 17.º Prioridades de abastecimento	21
Artigo 18.º Exclusão da responsabilidade	21
Artigo 19.º Interrupção dos serviços de águas por factos imputáveis ao utilizador	21
Artigo 20.º Restabelecimento dos serviços de águas	23
Artigo 21.º Execução das redes públicas pela AdRA e pelo promotor da operação urbanística	23
Artigo 22.º Responsabilidade pela execução, conservação, renovação, reparação, substituição e custos dos ramais de ligação e sua entrada em serviço	24
Artigo 23.º Válvula de corte para suspensão do abastecimento.....	25
SECÇÃO II - Condições específicas dos serviços de águas	25
SUBSECÇÃO I - Disposições específicas do serviço de abastecimento	25
Artigo 24.º Qualidade da água	25
Artigo 25.º Objetivos e medidas gerais	25
SUBSECÇÃO II - Disposições específicas do serviço de saneamento.....	26
Artigo 26.º Execução excecional de ligação à rede pública de saneamento pela AdRA por razões de salubridade	26
Artigo 27.º Lançamentos e acessos interditos na rede pública de saneamento	26
Artigo 28.º Descargas de águas residuais industriais	27
SUBSECÇÃO III - Disposições específicas do serviço de drenagem de fossas sépticas ..	27
Artigo 29.º Utilização de fossas sépticas	27

Artigo 30.º Execução, manutenção, recolha, transporte e destino final das águas residuais de fossas sépticas.....	28
SUBSECÇÃO IV - Disposições específicas sobre as redes pluviais.....	28
Artigo 31.º Modelo dos sistemas públicos e prediais, propriedade, responsabilidade e interdições	28
SUBSECÇÃO V - Disposições específicas sobre redes de abastecimento para incêndios	29
Artigo 32.º Redes de água particulares para incêndios	29
Artigo 33.º Hidrantes	29
SUBSECÇÃO VI - Disposições específicas sobre os sistemas prediais de água e saneamento.....	29
Artigo 34.º Caracterização da rede predial	29
Artigo 35.º Separação dos sistemas prediais.....	30
Artigo 36.º Projetos das redes prediais	30
Artigo 37.º Execução, inspeção e ensaios das obras das redes prediais.....	31
Artigo 38.º Roturas e anomalias nos sistemas prediais	31
SUBSECÇÃO VII - Disposições específicas sobre medição e leitura de contadores de água.....	32
Artigo 39.º Medição do consumo de água por contadores	32
Artigo 40.º Contadores para usos de água que não originem águas residuais	32
Artigo 41.º Tipo de contadores	33
Artigo 42.º Localização e instalação dos contadores de água.....	33
Artigo 43.º Verificação metrológica e substituição de contadores de água	33
Artigo 44.º Responsabilidade pelo contador de água	34
Artigo 45.º Periodicidade das leituras e acesso aos contadores de água	34
Artigo 46.º Avaliação dos consumos por estimativa	35
SUBSECÇÃO VIII - Disposições específicas sobre medição e leitura no serviço de saneamento.....	35
Artigo 47.º Avaliação do volume de águas residuais urbanas por estimativa	35
Artigo 48.º Medidores de caudal e leitura destes por estimativa	36
Artigo 49.º Leituras dos medidores de caudal.....	37
CAPÍTULO IV - Contratos de abastecimento e ou saneamento de águas residuais urbanas.....	38
SECÇÃO I - Disposições gerais	38
Artigo 50.º Contrato de abastecimento público de água e ou saneamento de águas residuais	38
Artigo 51.º Contratos especiais ou com cláusulas especiais	39
Artigo 52.º Vigência dos contratos	40
Artigo 53.º Suspensão e reinício do contrato	40
Artigo 54.º Sucessão de contratos no local de consumo, transmissão da posição contratual em vida e responsabilidade pelos serviços prestados.....	41
Artigo 55.º Morte do titular do contrato e responsabilidade pelos serviços prestados. Celebração de contrato na ausência de partilha	41
Artigo 56.º Denúncia pelos utilizadores e deveres dos proprietários	42
Artigo 57.º Denúncia pela AdRA	42

Artigo 58.º Caducidade	43
Artigo 59.º Caução	43
CAPÍTULO V - Estrutura tarifária e faturação dos serviços	44
SECÇÃO I - Estrutura tarifária	44
Artigo 60.º Incidência subjetiva, aprovação, início da vigência e publicitação das tarifas	44
Artigo 61.º Estrutura tarifária	44
Artigo 62.º Tarifa fixa	46
Artigo 63.º Tarifa variável	46
Artigo 64.º Tarifários especiais, de índole técnica e de índole social	47
SECÇÃO II - Faturação	47
Artigo 65.º Periodicidade de faturação e anomalias	47
Artigo 66.º Prazo, forma e local de pagamento das faturas. Mora do utilizador. Aviso de corte	48
Artigo 67.º Prescrição e caducidade	49
Artigo 68.º Arredondamento dos valores a pagar	49
Artigo 69.º Acertos de faturação	49
Artigo 70.º Conteúdo da fatura	50
CAPÍTULO VI - Procedimentos contraordenacionais, criminais e ou civis, sanções acessórias	50
Artigo 71.º Contraordenações	50
Artigo 72.º Processamento das contraordenações e aplicação das coimas	50
Artigo 73.º Sanções acessórias	51
Artigo 74.º Responsabilidade de menor ou incapaz	51
CAPÍTULO VII - Reclamações e Fiscalização	51
SECÇÃO III - Reclamações	51
Artigo 75.º Direito de reclamar e supervisão da entidade reguladora	51
Artigo 76.º Resolução de litígios e arbitragem	52
SECÇÃO IV - Fiscalização	52
Artigo 77.º Inspeção aos sistemas prediais	52
CAPÍTULO VIII - Disposições finais e transitórias	53
Artigo 78.º Integração de lacunas	53
Artigo 79.º Prazos	53
Artigo 80.º Aplicação no tempo	53
Artigo 81.º Entrada em vigor	53
Artigo 82.º Revogação	53

**REGULAMENTO DE SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO PÚBLICO DE ÁGUA E DE
SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS DO
SISTEMA DE ÁGUAS DA REGIÃO DE AVEIRO**

**CAPÍTULO I -
Disposições gerais**

**Artigo 1.º
Objeto**

O presente Regulamento estabelece as regras a que devem obedecer os serviços de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais urbanas, doravante também serviços de águas, aos utilizadores finais, no Município de

**Artigo 2.º
Âmbito**

O presente Regulamento aplica-se em toda a área do Município de, às relações subjetivas que se estabelecem no âmbito da prestação dos serviços de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais urbanas e ainda às atividades de conceção, projeto, exploração e construção dos sistemas públicos e prediais de águas, integrados no Sistema de Águas da Região de Aveiro.

**Artigo 3.º
Legislação aplicável**

Em tudo quanto omissos neste Regulamento, é aplicável a legislação específica do setor e a legislação complementar desta, bem como a legislação geral extensível às matérias concretas, nas redações vigentes em cada momento, atendendo às alterações supervenientes bem como aos normativos que as venham revogar e ou substituir, nos termos legais, nomeadamente, os seguintes diplomas, atendendo às matérias:

1. Os serviços de abastecimento de água e o saneamento de águas residuais urbanas obedecem às regras constantes do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, que estabelece o regime jurídico dos serviços municipais de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais, do Regulamento n.º 594/2018, de 4 de setembro, que estabelece as disposições aplicáveis às relações comerciais que se estabelecem no âmbito da prestação dos serviços de águas e resíduos, do Regulamento n.º 446/2024, de 19 de abril que define os níveis mínimos de qualidade para os aspetos que estão diretamente relacionados com os serviços águas e resíduos prestados aos utilizadores finais e por eles sentidos diretamente, bem como as compensações devidas em caso do seu incumprimento, sendo ainda aplicável, a legislação relativa à prestação de serviços públicos essenciais destinada à proteção dos utilizadores, designadamente, a Lei n.º 23/96, de 26 de julho (Lei dos Serviços Públicos Essenciais) e a Lei n.º 24/96, de 31 de julho (Lei de Defesa do Consumidor);
2. À celebração e denúncia do contrato de abastecimento de água e saneamento de águas residuais urbanas, é também aplicável o disposto nos referidos Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, no Regulamento n.º 594/2018, de 4 de setembro e no Regulamento n.º 446/2024, de 19 de abril, bem como no Código Civil, no Regime Jurídico das Cláusulas Contratuais Gerais (aprovado pelo Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de Outubro), no Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, que estabelece o regime dos contratos celebrados à distância e dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, no Decreto-Lei n.º 195/99, de 8 de junho (que estabelece o regime das cauções nos contratos de fornecimento aos consumidores dos serviços públicos essenciais), e o Despacho n.º 4186/2000 (2.ª série), de 22 de fevereiro (que define a forma de cálculo das cauções a prestar, quando aplicáveis);
3. Às comunicações com os interessados, é também aplicável o disposto no Código de Procedimento Administrativo, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 4/2015, de 7 de janeiro, e nos referidos Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto e Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro;
4. A conceção e o dimensionamento dos sistemas, quer das redes de distribuição pública de água e de saneamento de águas residuais urbanas, quer das redes prediais de distribuição e saneamento, bem como os projetos e a execução das respetivas obras, devem cumprir integralmente o estipulado nas

- disposições legais em vigor, nomeadamente o disposto no Decreto Regulamentar n.º 23/95, de 23 de agosto, que aprova o Regulamento Geral dos Sistemas Públicos e Prediais de Distribuição de Água e Drenagem de Águas Residuais Urbanas e no Decreto-Lei n.º 555/99, de 16 de dezembro, nas redações vigentes em cada momento ou alterações supervenientes que regulem a matéria, bem como os normativos municipais aplicáveis, regulamentação do setor e orientações da entidade reguladora;
5. 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 ou em eventuais alterações legais supervenientes que regulem as matérias e estão também disponíveis no sítio da internet da AdRA ou por esta fornecidas, por qualquer via, mediante solicitação. As unidades em que são expressas as diversas grandezas devem igualmente observar a legislação portuguesa em vigor em cada momento;
 6. Os projetos, a execução, a localização, o diâmetro nominal e outros aspetos relativos à construção e instalação dos dispositivos destinados à utilização de água para combate aos incêndios em edifícios de habitação e estabelecimentos hoteleiros e similares, estão sujeitos às disposições legais em vigor, designadamente, no Decreto-Lei n.º 220/2008, de 12 de novembro, Portaria n.º 1532/2008, de 29 de dezembro, Decreto-Lei n.º 39/2008, de 7 de março, bem como em disposições específicas constantes do sítio da internet da AdRA ou por esta comunicadas por escrito, mediante solicitação;
 7. A qualidade da água destinada ao consumo humano, fornecida pelas redes de distribuição pública de água aos utilizadores, obedece às disposições legais em vigor, designadamente, as do Decreto-Lei n.º 69/2023, de 21 de agosto, bem como às recomendações da entidade reguladora;
 8. As normas de higiene e segurança são as aprovadas nos termos da legislação em vigor, como a Portaria n.º 762/2002, de 1 de julho, que aprova o regulamento de segurança, higiene e saúde no trabalho na exploração dos sistemas públicos de distribuição de água e de drenagem de águas residuais, o Decreto-Lei n.º 243/86, de 20 de agosto, bem como às recomendações da entidade reguladora;
 9. O Decreto-Lei n.º 555/99, de 16 de dezembro, no que respeita às regras de licenciamento urbanístico aplicáveis aos projetos de obras de redes prediais, bem como a Portaria n.º 304/2019, de 12 de setembro, que regulamenta o Decreto-Lei n.º 95/2019, de 18 de julho, e define os requisitos funcionais da habitação e da edificação em conjunto, aplicáveis às operações de reabilitação em edifícios ou frações com licença de construção emitida até 1 de janeiro de 1977, afetos a uso habitacional;
 10. 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;
 11. Em matéria contraordenacional, é aplicável o disposto no Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, o Regime Geral das Contraordenações e Coimas (Decreto-Lei n.º 433/82, de 27 de outubro), Lei n.º 73/2013, de 3 de setembro e demais legislação específica do setor conexas;
 12. A utilização dos recursos hídricos obedece ao disposto na Lei da Água (Lei n.º 58/2005, de 29 de dezembro) e legislação complementar, como o Decreto-Lei n.º 226-A/2007, de 31 de maio e o Decreto-Lei n.º 152/97, de 19 de junho;
 13. Relativamente ao tarifário, aplicam-se as disposições constantes dos Contratos de Parceria Pública e de Gestão e respetivas adendas e ou aditamentos, tendo também em conta as recomendações da entidade reguladora, bem como o previsto relativamente a esta matéria nos seus estatutos (Lei n.º 10/2014, de 6 de março);
 14. A faturação obedece ao disposto no Decreto-Lei n.º 114/2014, de 21 de julho, que estabelece os procedimentos necessários à implementação do sistema de faturação detalhada previsto na Lei n.º 12/2014, de 6 de março, bem como o previsto no Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, e ainda o disposto no Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de maio, que estabelece o regime aplicável às práticas comerciais desleais das empresas nas relações com os consumidores, ocorridas antes, durante ou após uma transação comercial relativa a um bem ou serviço;
 15. Em matéria de proteção de dados pessoais, é aplicável a Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, lei nacional de execução do Regulamento (UE) 2016/679, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, Regulamento Geral sobre Proteção de Dados (RGPD);
 16. Em matéria de dívidas resultantes de consumos, é aplicável o regime dos procedimentos destinados a exigir o cumprimento de obrigações pecuniárias emergentes de contratos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 269/98, de 1 de setembro, o regime especial relativo aos atrasos de pagamento em transações comerciais, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 32/2003, de 17 de fevereiro, o procedimento extrajudicial pré-executivo (Lei n.º 32/2014, de 30 de maio);
 17. Em matéria de litígios, é aplicável o disposto na Lei n.º 63/2011, de 14 de dezembro, que aprova a Lei da Arbitragem Voluntária, é ainda aplicável o disposto na Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, aos procedimentos de resolução extrajudicial de litígios nacionais e transfronteiriços promovidos por uma entidade de resolução alternativa de litígios (RAL), quando os mesmos sejam iniciados por um consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços e respeitem a obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços, celebrados entre

- fornecedor de bens ou prestador de serviços estabelecidos e consumidores residentes em Portugal e na União Europeia, e ainda em algumas matérias o Código de Processo nos Tribunais Administrativos;
18. Em caso de conflito entre os diversos instrumentos jurídicos que regem as presentes matérias, prevalece, por ordem de hierarquia: a Lei, o Contrato de Gestão e de Parceria Pública, o presente Regulamento e o contrato de abastecimento de água e ou saneamento de águas residuais urbanas.

Artigo 4.º

Entidade Titular e Entidade Gestora do Sistema

1. O Município de [] é a entidade titular que, nos termos da lei, tem por atribuição assegurar a provisão do serviço público de água e saneamento de águas residuais no respetivo território.
2. A “AdRA - Águas da Região de Aveiro, S.A.”, é a entidade gestora da parceria, EGP, a quem foi atribuída, pelos Parceiros, em regime de exclusividade, a exploração e a gestão dos serviços de abastecimento público de água e saneamento de águas residuais urbanas nas áreas territoriais do Sistema de Águas da Região de Aveiro (SARA) e assim, em toda a área do Município de []

Artigo 5.º

Propriedade das redes públicas ou gerais de águas

1. Durante a vigência do Contrato de Gestão, a AdRA detém a propriedade das redes gerais de águas, infraestruturas e equipamentos, e de todos os bens afetos ao Sistema, que não pertençam aos municípios ou ao Estado, designadamente, dos bens que forem por ela construídos ao abrigo do Contrato de Gestão.
2. Relativamente às infraestruturas, equipamentos e bens funcionalmente indispensáveis para a gestão e exploração dos sistemas de águas que são propriedade dos municípios, afetos ao Contrato de Gestão, objeto dos contratos de cedência de infraestruturas celebrados entre a AdRA e cada um dos municípios Parceiros, a AdRA beneficia dos meios facultados ao possuidor, nos termos do disposto no regime de tutela da posse constante do artigo 1276.º e seguintes do Código Civil, conforme previsto na cláusula 5.ª do Contrato de Parceria e 10.ª do Contrato de Gestão.
3. Outras infraestruturas, equipamentos e bens funcionalmente indispensáveis àquelas, dos municípios, que venham a revelar-se necessários à gestão e exploração dos serviços de águas relativos ao Sistema, poderão, mediante autorização da Comissão de Parceria da AdRA, ser afetos ao Contrato de Gestão. Da mesma forma, os que se tornarem desnecessários para a gestão e exploração dos serviços de águas, devem ser devolvidos ao município cedente, conforme previsto no Contrato de Gestão, cláusula 10.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) Águas: água para consumo público e águas residuais urbanas;
- c) Água destinada ao consumo humano:
 - i) Toda a água no seu estado original, ou após tratamento, destinada a ser bebida, a cozinhar, à preparação de alimentos, à higiene pessoal ou a outros fins domésticos, independentemente da sua origem e de ser fornecida a partir de uma rede de distribuição, de um camião ou navio-cisterna, em garrafas ou outros recipientes, com ou sem fins comerciais;
 - ii) Toda a água utilizada numa empresa da indústria alimentar para fabrico, transformação, conservação ou comercialização de produtos ou substâncias destinados ao consumo humano, assim como a utilizada na limpeza de superfícies, objetos e materiais que podem estar em contacto com os alimentos, exceto quando a utilização dessa água não afeta a salubridade do género alimentício na sua forma acabada;
- d) Águas pluviais: águas resultantes de precipitação atmosférica, caídas diretamente no local ou em bacias limítrofes, que apresentam, geralmente, baixas quantidades de matéria poluente, particularmente de origem orgânica, considerando-se equiparadas as águas provenientes de regas de jardins e espaços verdes, de drenagens de piscinas, de lavagens de arruamentos, passeios, pátios e parques, desde que não contenham cargas poluentes suscetíveis de as qualificar como águas residuais domésticas ou águas industriais, normalmente recolhidas por sargetas e sumidouros;

- e) Água para consumo público: água para o consumo humano, bem como a destinada a outras atividades, nomeadamente, água para o processo industrial, para a rega de espaços públicos ou privados, para lavagem de arruamentos e outros espaços, que não tenha que cumprir os parâmetros e os valores definidos no Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de agosto, na redação em vigor, ou legislação que o venha a alterar ou substituir;
- f) Águas residuais: águas residuais domésticas, comerciais e industriais ou similares ou águas resultantes da mistura destas, com ou sem pré-tratamento;
- g) Águas residuais domésticas: as águas residuais com origem em instalações ou estruturas residenciais e ou serviços, essencialmente provenientes do metabolismo humano e de atividades domésticas;
- h) Águas residuais industriais: as águas residuais provenientes de qualquer tipo de atividade que não possam ser qualificadas como águas residuais domésticas ou que resultem especificamente das atividades industriais abrangidas pelo Sistema da Indústria Responsável ou do exercício de qualquer atividade da Classificação das Atividades Económicas Portuguesas por Ramos de Atividade (CAE), ou em legislação superveniente que venha a regular a matéria, que sejam suscetíveis de descarga em coletores públicos;
- i) Águas residuais urbanas: as águas residuais domésticas ou águas resultantes da mistura destas com águas residuais industriais e ou com águas pluviais;
- j) Avarias: evento detetado em qualquer componente do Sistema, que necessite de medidas de reparação/reabilitação. Por exemplo:
 - 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, como os 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, inundações ou outros;
- k) Boca de incêndio: equipamento para fornecimento de água para combate a incêndio, que pode ser instalado no passeio ou na parede;
- l) Câmara de ramal de ligação: o dispositivo através do qual se estabelece a ligação entre o sistema de drenagem predial e o respetivo ramal, devendo localizar-se junto do 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;
- m) Canalização: conjunto constituído pelas tubagens e acessórios, não incluindo órgãos e equipamentos, destinada a assegurar a condução das águas para o abastecimento público;
- n) Casos fortuitos ou de força maior: todo e qualquer acontecimento imprevisível ou inevitável, exterior à vontade da AdRA que impeça a continuidade do serviço, apesar de tomadas as precauções normalmente exigíveis, nomeadamente: cataclismos, guerra, alterações da ordem pública, malfetorias, atos de vandalismo, incêndio, entre outros, que devem ser comprovados sempre que possível. Não se consideram as greves como casos de força maior;
- o) Caudal: o volume, expresso em m³, de água que atravessa uma dada secção ou de águas residuais afluentes à rede de drenagem de águas residuais, num determinado período de tempo;
- p) Caudal permanente (Q3): caudal máximo ao qual o contador funciona satisfatoriamente nas condições normais de utilização, isto é, com fluxo estável ou intermitente;
- q) Coletor: tubagem, em geral enterrada, destinada a assegurar a condução das águas residuais domésticas e industriais;
- r) Conduta: Tubagem destinada a assegurar a condução de água para consumo humano ou drenagem de águas residuais;
- s) Consumidor: utilizador dos serviços de águas para uso não profissional;
- t) Contador: instrumento concebido para medir, totalizar e indicar o volume da água que passa nesse equipamento;
- u) Contador diferencial: Contador cujo consumo próprio é também medido por contador colocado a montante, e do qual depende;
- v) Contador totalizador: Contador que para além do seu próprio consumo, mede consumos de contadores diferenciais instalados a jusante;
- w) Contrato: vínculo jurídico estabelecido entre a AdRA e o utilizador final, pelo qual é estabelecida entre as partes uma relação de prestação, permanente ou eventual, do(s) serviço(s), nos termos do clausulado dele constante, da legislação vigente e das condições gerais constantes do presente Regulamento, bem como eventuais condições ou cláusulas especiais que resultem da especificidade do utilizador, em regra, no caso dos utilizadores não domésticos, ou das condições de fornecimento;

- x) Diâmetro nominal: Designação numérica do diâmetro de um componente que corresponde ao número inteiro que se aproxima da dimensão real em milímetros, considerando-se o diâmetro interno ou o diâmetro externo conforme a natureza do material utilizado;
- y) Diâmetro virtual: Calcula-se através da raiz quadrada do somatório do quadrado dos diâmetros nominais dos contadores instalados;
- z) Entidade Gestora / Entidade Gestora da Parceria / EGP: a “Águas da Região de Aveiro, S.A.” ou AdRA, nos termos do Contrato de Gestão, outorgado em 23.09.2009, a quem foi atribuída, em regime de exclusivo, a gestão e a exploração do Sistema de Águas da Região de Aveiro (SARA);
- aa) Entidade Titular: a entidade que, nos termos da lei, tenha por atribuição assegurar a provisão dos serviços de águas.
- bb) Estrutura Tarifária: conjunto de tarifas aplicáveis por força da prestação dos serviços de águas e respetivas regras de aplicação;
- cc) Fossa séptica: tanque 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;
- dd) Hidrantes: bocas e marcos de incêndio;
- ee) Infraestruturas: as redes públicas de abastecimento de água e de saneamento, os ramais de ligação, os reservatórios e, quando aplicável, as captações, os interceptores, os emissários, as estações de tratamento e as estações elevatórias, incluindo os equipamentos e órgãos funcionalmente indispensáveis às referidas infraestruturas;
- ff) Inspeção: atividade conduzida por trabalhadores da AdRA ou por esta acreditados, que visa verificar o cumprimento das obrigações decorrentes do presente Regulamento e da legislação em vigor, sendo, em regra, elaborado um relatório escrito dessa inspeção, ficando os resultados registados de forma a permitir à AdRA avaliar a operacionalidade das infraestruturas e informar os utilizadores de eventuais medidas corretivas a implementar;
- gg) Lamas: mistura de água e de partículas sólidas, separadas dos diversos tipos de água por processos naturais ou artificiais;
- hh) Local de consumo: Imóvel ou estrutura que é ou pode ser abastecida de água para consumo público e ou servida do serviço de recolha de águas residuais urbanas, nos termos do contrato de abastecimento, do Regulamento e da legislação em vigor;
- ii) Marco de água ou de incêndio: equipamento de combate a incêndio instalado no pavimento e ou de forma saliente relativamente ao nível do pavimento;
- jj) Medidor de caudal de águas residuais: 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 utilizado, ou apenas deste, e ainda registar esses volumes;
- kk) Nicho do contador ou do medidor de caudal de águas residuais: Local destinado à instalação do equipamento de medição e respetivos acessórios, que deverá ter as características que estão disponíveis no sítio da internet da AdRA ou por esta fornecidas, por qualquer via, mediante solicitação;
- ll) Parceiros: conjunto dos primeiros e segundos outorgantes dos Contratos de Parceria Pública e de Gestão, bem como das correspondentes adendas e ou aditamentos;
- mm) Perdas de água: perdas de água resultantes de usos não autorizados, erros de medição ou fugas a montante do ponto de medição.
- nn) Pessoal da AdRA: Trabalhadores da AdRA ou trabalhadores externos à AdRA, por esta contratados ou acreditados, devidamente identificados;
- oo) Pressão de serviço: pressão disponível nas redes de água, em condições normais de funcionamento;
- pp) 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 serem rejeitadas nos sistemas públicos de drenagem;
- qq) Ramal de ligação de água: troço de canalização da rede pública que tem por finalidade assegurar o transporte de água desde a rede pública até ao limite da propriedade a servir;
- rr) Ramal de ligação de águas residuais: troço de canalização da rede pública que tem por finalidade assegurar a recolha e condução das águas residuais urbanas desde a câmara de ramal de ligação, que deve ser localizada na via pública, o mais junto possível do limite da propriedade a servir, até ao coletor público;
- ss) Reabilitação: trabalhos associados a qualquer intervenção física que prolongue a vida de um sistema existente e ou melhore o seu desempenho estrutural, hidráulico e ou de qualidade da água, envolvendo uma alteração da sua condição ou especificação técnica. A reabilitação estrutural inclui a substituição e a renovação. A reabilitação hidráulica inclui a substituição, o reforço e, eventualmente, a renovação. A reabilitação para efeitos da melhoria da qualidade da água inclui a substituição e a renovação;
- tt) Redes gerais: redes públicas, de água para consumo público e ou de recolha de águas residuais urbanas, da responsabilidade da entidade gestora;

- uu) 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;
- vv) Reparação: intervenção destinada a corrigir anomalias localizadas;
- ww) Reservatórios prediais: unidades de reserva que fazem parte integrante da rede predial e têm como finalidade o armazenamento de água à pressão atmosférica, constituindo uma reserva destinada à alimentação da rede predial a que estão associados, da exclusiva responsabilidade do particular;
- xx) Reservatórios públicos: unidades de reserva que fazem parte da rede pública de distribuição e têm como finalidade armazenar água, servir de volante de regularização compensando as flutuações de consumo face à adução, constituir reserva de emergência para combate a incêndios ou para assegurar a distribuição em casos de interrupção voluntária ou acidental do sistema a montante, equilibrar as pressões na rede e regularizar o funcionamento das bombagens, cuja exploração é da exclusiva responsabilidade da AdRA;
- yy) SARA / Sistema de Águas da Região de Aveiro ou Sistema: é constituído pela agregação dos sistemas municipais de águas dos Municípios Parceiros num só Sistema, territorialmente integrado, constituído pelas infraestruturas e pelos equipamentos cuja operacionalidade concorre técnica e fisicamente de forma direta para a prestação dos serviços públicos de águas e ainda pelas infraestruturas e equipamentos a construir pela AdRA;
- zz) Serviço: fornecimento ou abastecimento de água e recolha de águas residuais no Sistema de Águas da Região de Aveiro (SARA) ou Sistema;
- aaa) Serviços auxiliares: são serviços relacionados ou conexos com a atividade da entidade gestora, que resultem de incumprimento contratual ou solicitados pelo utilizador ou terceiro devidamente habilitado, que a AdRA deve prestar mas que, pela sua natureza, nomeadamente pelo facto de serem prestados pontualmente, são objeto de faturação específica, prevista no tarifário e ou informada aquando da sua solicitação. A AdRA pode ainda desempenhar outros serviços, para além dos referidos “serviços auxiliares”, e no âmbito da atividade regulada, que estejam também relacionados com a sua atividade, mediante solicitação ou também resultantes de incumprimento contratual, que têm, igualmente, que estar previstos no tarifário e ou informados aquando da sua solicitação;
- bbb) Serviços de águas: integra os dois serviços, isto é, o serviço de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais urbanas;
- ccc) Serviços em alta: serviços prestados a utilizadores que tenham por objeto da sua atividade a prestação desses mesmos serviços a terceiros;
- ddd) Sistema de distribuição predial ou rede predial: canalizações, órgãos, equipamentos e dispositivos de utilização prediais, bem como elementos que se prolonguem ou estendam até à rede pública de abastecimento;
- eee) Sistema de drenagem predial ou rede predial: conjunto constituído por instalações e equipamentos privativos de determinado prédio ou estrutura e destinados à evacuação das águas residuais, bem como os elementos que se estendem até à rede pública de saneamento;
- fff) Sistemas particulares: Soluções prediais privativas de abastecimento de água e ou saneamento, ou seja, que não têm origem ou fim nas redes públicas, nomeadamente poços, furos, cisternas, depósitos, fossas sépticas, sumidouros, entre outros;
- ggg) Sistema de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais urbanas ou redes públicas: sistema de canalizações, órgãos e equipamentos, destinados à distribuição pública de água e à recolha, transporte e destino final adequado das águas residuais urbanas, em condições que permitam garantir a qualidade do meio recetor, instalado, em regra, na via pública, incluindo os ramais de ligação às redes prediais;
- hhh) Sistema separativo: sistema constituído por duas redes de coletores autónomos, uma destinada às águas residuais domésticas e industriais e similares, e outra à drenagem de águas pluviais ou similares; Ainda, pelas respetivas instalações elevatórias e de tratamento, bem como pelos dispositivos de descarga final;
- iii) Substituição: substituição de uma instalação existente por uma nova quando a que existe já não é utilizada para o seu objetivo inicial;
- jjj) Tarifário: conjunto de valores unitários e outros parâmetros e regras de cálculo que permitem determinar o montante exato a pagar pelo utilizador à AdRA em contrapartida dos serviços;
- kkk) Titular do contrato ou utilizador ou utente: qualquer pessoa individual ou coletiva, pública ou privada, que celebra um contrato de fornecimento de água e ou saneamento de águas residuais urbanas com a AdRA;
- III) Utilizador: pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, que seja proprietária, usufrutuária, locatária ou titular de direito que lhe confira o gozo sobre imóvel ou sobre qualquer tipo de estrutura ou local, e com quem é estabelecida uma relação de prestação dos serviços de águas e ou serviços associados, de duração indeterminada ou a termo;

- mmm) Utilizador doméstico: aquele que use o prédio urbano servido ou estrutura para fins habitacionais, com exceção das utilizações para as partes comuns, nomeadamente as dos condomínios;
- nnn) Utilizador não doméstico: aquele que não esteja abrangido pela alínea anterior, nomeadamente, que utilize o prédio para fins de comércio e indústria, os condomínios, o Estado, as autarquias locais, os fundos e serviços autónomos e as entidades do setor público empresarial;
- ooo) Utilizador final: utilizador, doméstico ou não doméstico, que não tenha como objeto da sua atividade a prestação dos serviços de águas a terceiros;
- ppp) Utilizador do(s) serviço(s): É considerado utilizador do serviço, no sentido de ser titular dos direitos e obrigações decorrentes da prestação do(s) serviço(s), o titular do respetivo contrato de fornecimento/abastecimento de água e ou recolha de águas residuais, ainda que não seja, de facto, quem utiliza o serviço.
- qqq) Válvula de corte ou de seccionamento a montante do contador: válvula destinada a seccionar a rede, a montante do contador, permitindo interromper o fornecimento de água, exclusivamente manobrável pela AdRA ou por pessoal por esta habilitado. Quando exista, além da válvula de corte a montante do contador, também uma válvula de corte a jusante do contador, o utilizador pode manipular a válvula a jusante para fecho de água;
- rrr) Válvula de corte ou de seccionamento do ramal de ligação: válvula destinada a seccionar o ramal de ligação do prédio/local de consumo, permitindo interromper o fornecimento de água, sendo exclusivamente manobrável por pessoal da AdRA ou por conta desta ou pela Proteção Civil;
- sss) Vistoria: Ações levadas a efeito pela AdRA ou por pessoal por conta desta, por solicitação do utilizador, no início e ou conclusão da realização de obras nos sistemas prediais.

Artigo 7.º

Princípios gerais de gestão

A prestação dos serviços de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais urbanas, pela AdRA, obedece aos seguintes princípios gerais:

- a) Promoção tendencial da universalidade dos serviços e da igualdade de tratamento e acesso aos utilizadores;
- b) Garantia da qualidade, continuidade do serviço e proteção dos interesses dos utilizadores;
- c) Transparência na prestação dos serviços e publicitação das regras aplicáveis às relações comerciais;
- d) Segurança e proteção da saúde humana e do ambiente;
- e) 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 gestão integrada dos sistemas, de forma a maximizar as economias de gama e otimizar as soluções técnicas;
- g) Promoção da solidariedade económica e social, do correto ordenamento do território e do desenvolvimento regional;
- h) Sustentabilidade económica e financeira da entidade gestora dos serviços ou AdRA;
- i) Princípio do utilizador pagador e do poluidor pagador;
- j) Defesa dos direitos à informação e à proteção da privacidade dos dados pessoais;
- k) Concorrência, sem prejuízo do cumprimento das obrigações de serviço público.

Artigo 8.º

Disponibilização do Regulamento e outros documentos

1. O presente Regulamento foi publicado no Diário da República, 2.ª Série, n.º, estando disponível no DRE, no sítio da internet da AdRA e do Município, nas lojas AdRA de atendimento ao público, entre outros locais de estilo, podendo ser fornecidas cópias em papel mediante o pagamento de quantia definida no tarifário em vigor.
2. Os demais documentos suscetíveis de serem disponibilizados pela AdRA, nos termos da legislação em vigor, em papel, estão também sujeitos ao pagamento de quantia definida no tarifário em vigor.
3. A entidade gestora deve informar os utilizadores da data de publicação do regulamento de serviço no Diário da República e da possibilidade da sua consulta. Esta informação deve ser feita através de comunicação escrita e individual, podendo constar do contrato de fornecimento e ou de recolha, de uma mensagem incluída nas faturas ou ser efetuada por qualquer outro meio, nos termos do disposto nos n.ºs 5 e 6 do artigo 62.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto.

CAPÍTULO II - Direitos e deveres

Artigo 9.º Deveres da entidade gestora

Compete à AdRA, designadamente:

- a) Fornecer água destinada ao consumo público, com a qualidade necessária ao consumo humano, nos termos fixados na legislação em vigor;
- b) Recolher e transportar a destino adequado as águas residuais produzidas pelos utilizadores;
- c) Definir, para a recolha de águas residuais, os parâmetros de poluição suportáveis pelos sistemas públicos de drenagem e fiscalizar o seu cumprimento, bem como tratar e controlar a qualidade das águas residuais, nos termos da legislação em vigor, quando for responsável pelo tratamento destas;
- d) Garantir a qualidade, a regularidade e a continuidade dos serviços, salvo nos casos excecionais expressamente previstos neste Regulamento e na legislação em vigor;
- e) Proceder à recolha e transporte das águas residuais das fossas sépticas existentes, em locais não dotados de redes públicas de saneamento de águas residuais urbanas ou em casos excecionais autorizados previamente pela AdRA. A recolha depende de solicitação do particular ou pode ser convencionada com a AdRA, nos termos da lei em vigor e recomendações da entidade reguladora, sendo devido o pagamento de tarifa nos termos do tarifário em vigor.
- f) A responsabilidade pela conceção, construção, exploração e gestão das redes públicas de águas, bem como pela sua manutenção;
- g) Promover a elaboração de planos, estudos e projetos que sejam necessários à boa gestão dos sistemas;
- h) Manter atualizado o cadastro das infraestruturas e instalações afetas aos sistemas de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais urbanas;
- i) Submeter os componentes dos sistemas públicos de águas, antes de entrarem em serviço, a ensaios que assegurem o seu bom funcionamento;
- j) Tomar as medidas adequadas para evitar danos nos sistemas prediais, mantendo a pressão, bem como a variação da pressão ao longo do dia, nos níveis regulamentares, e garantindo o fornecimento de água no integral respeito dos parâmetros legais;
- k) Instalar ou executar, substituir ou renovar os ramais de ligação;
- l) Fornecer e instalar os contadores de água e a válvula a montante deste, sem custos para o utilizador, bem como substituir esses equipamentos que sejam da responsabilidade da AdRA, quando essa necessidade de substituição não se deva a facto imputável ao utilizador, caso em que os custos são da sua responsabilidade;
- m) Promover, sem prejuízo das devidas ponderações económicas, a atualização tecnológica dos sistemas públicos, nomeadamente quando daí resulte um aumento da eficiência técnica e da qualidade ambiental;
- n) Promover a atualização anual do tarifário e assegurar a sua divulgação junto dos utilizadores, designadamente nos postos de atendimento e no sítio da internet da AdRA e do município;
- o) Proceder, nos prazos legalmente previstos, à emissão e ao envio das faturas correspondentes aos serviços prestados e à respetiva cobrança;
- p) Disponibilizar serviços de cobrança que permitam aos utilizadores cumprir as suas obrigações, com segurança, celeridade, facilidade e comodidade;
- q) Dispor de serviços de atendimento ao público;
- r) Promover a faturação mensal dos serviços, sem prejuízo de poderem ser disponibilizados ao utilizador mecanismos alternativos e opcionais de faturação, passíveis de serem por este considerados mais favoráveis e convenientes;
- s) Emitir faturas detalhadas, de forma clara e rigorosa, em respeito pela legislação em vigor e regulamentação do setor;
- t) Proceder à leitura real dos instrumentos de medição, nomeadamente através de telecontagem ou por intermédio de agentes devidamente identificados, com uma frequência mínima de duas vezes por ano e com um distanciamento máximo entre duas leituras consecutivas de seis meses, ou nos termos que vierem a ser fixados em legislação ulterior sobre a matéria, bem como possibilitar mecanismos para comunicação das leituras pelos utilizadores;
- u) Manter um registo atualizado dos processos de reclamações dos utilizadores e garantir a resposta no prazo legal;

- v) Assegurar a constituição de um registo com a identificação e tipologia dos utilizadores por serviço;
- w) Prestar informação essencial sobre a sua atividade;
- x) Responder aos pedidos de informação solicitados ao abrigo da legislação em vigor, nomeadamente, sobre o acesso aos documentos da administração e do Código do Procedimento Administrativo, tendo em conta a legislação relativa à proteção de dados pessoais e outras em vigor.
- y) Cumprir e fazer cumprir o presente Regulamento;
- z) Ónus da prova, cabendo à AdRA a prova dos factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e diligências decorrentes da prestação dos serviços, nos termos da Lei dos Serviços Públicos Essenciais e ou eventuais diplomas que a venham a alterar ou substituir.

Artigo 10.º

Deveres dos utilizadores

Devem os utilizadores, designadamente:

- a) Solicitar a ligação ao serviço de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais urbanas, sempre que estes estejam disponíveis;
- b) Celebrar o respetivo contrato, sempre que o local seja utilizado;
- c) Assegurar todas as condições para que a ligação aos serviços de águas se efetue nas condições técnicas determinadas pela AdRA, com base na legislação em vigor e nas melhores práticas;
- d) Não fazer uso indevido ou danificar qualquer componente dos sistemas públicos de abastecimento de água e ou saneamento de águas residuais urbanas;
- e) Não intervencionar, por qualquer forma, qualquer infraestrutura ou equipamento das redes públicas, sem a devida, prévia e expressa autorização da AdRA, designadamente ramais de ligação, válvulas, contadores, e outros acessórios;
- f) Não fazer uso indevido ou danificar as redes prediais e assegurar a sua manutenção e conservação em bom estado de funcionamento, nomeadamente os aparelhos sanitários e os dispositivos de utilização;
- g) Informar a AdRA de eventuais anomalias nos sistemas e nos aparelhos de medição;
- h) Não proceder a alterações nas redes prediais sem prévia autorização da AdRA quando tal seja exigível nos termos da legislação em vigor e do presente Regulamento, ou seja suscetível de causar impacto nas condições de fornecimento e ou descarga existentes;
- i) Não executar ligações aos sistemas públicos sem a devida, prévia e expressa autorização da AdRA;
- j) Pagar tempestivamente, nos termos da legislação em vigor, do presente Regulamento e dos contratos estabelecidos com a AdRA, as importâncias devidas;
- k) Permitir o livre acesso da AdRA ou pessoal por ela habilitado, aos sistemas prediais, para leitura dos contadores e ou medidores de caudal, quando estes se encontrem, excecionalmente, inacessíveis pela via pública;
- l) Permitir o livre acesso, mediante notificação nos termos do presente Regulamento, para a retirada, substituição, reparação ou realização de trabalhos nos contadores e ou outros equipamentos da responsabilidade da AdRA, que se encontrem na situação referida na alínea anterior, bem como para a realização de ações de verificação e ou fiscalização nos termos previstos no presente Regulamento. Caso o utilizador dispense a prévia notificação escrita para a realização destas diligências, por carta registada ou meio equivalente, nos termos deste Regulamento, deve assinar uma declaração-tipo de autorização, feita em duplicado, ficando um original para o utilizador e outro para a AdRA, onde consta, além da assinatura do utilizador e dos técnicos que realizaram a diligência, o motivo, a data e hora da diligência, encontrando-se o referido formulário disponível no sítio da internet da AdRA. Em alternativa e quando aplicável, poderá o utilizador confirmar ter autorizado a intervenção, simultaneamente com a confirmação da adequada realização dos trabalhos, no dispositivo eletrónico que acompanhará o técnico da AdRA, sendo o comprovativo enviado através de comunicação eletrónica para o endereço de email convencionado;
- m) Efetuar as reparações ou substituição de equipamentos ou as medidas necessárias identificadas nos autos de vistoria, inspeção ou fiscalização realizados pela AdRA ou pessoal por ela habilitado, dentro do prazo fixado;
- n) Assegurar a conservação de válvulas, acessórios e tubagens, entre outros da sua responsabilidade, para que a AdRA possa proceder à substituição de contadores de água e ou medidores de caudal;

- o) Ao nível da rede predial de água, os proprietários e os utilizadores devem promover medidas do uso eficiente da água;
- p) Permitir o acesso de pessoal da AdRA ou por esta habilitado, às instalações do seu local de consumo, para realização de colheitas de amostras de águas a analisar, para cumprimento da obrigação da AdRA de monitorização e controlo da qualidade da água fornecida ou de outros deveres de controlo de qualidade previstos na legislação e recomendações em vigor;
- q) Cumprir o presente Regulamento, o contrato e a demais legislação em vigor.

Artigo 11.º

Direito à prestação dos serviços

- 1. Qualquer proprietário, ou utilizador por este autorizado, cujo local de consumo se insira na área do SARA, tem direito à prestação dos serviços de abastecimento público de água e saneamento de águas residuais urbanas, sempre que os mesmos estejam disponíveis e estejam asseguradas as condições prediais, pelos proprietários ou utilizadores, que viabilizem a ligação.
- 2. Para efeitos do disposto no número anterior, os serviços de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais urbanas consideram-se disponíveis desde que os sistemas infraestruturais da AdRA ou redes públicas, estejam localizados a uma distância igual ou inferior a 20 metros do limite da propriedade e se verifiquem, em concreto, condições técnicas suficientes;
- 4. No caso do serviço de saneamento, nas situações em que a rede pública não esteja disponível, pode o utilizador solicitar à AdRA a prestação do serviço de recolha e transporte de águas residuais das respetivas fossas sépticas, mediante pagamento nos termos do tarifário em vigor e nas condições definidas no artigo 30.º.
- 5. A AdRA disponibiliza também serviços auxiliares, definidos na alínea aaa) do art. 6º, e elencados no art. 61.º, n.º 4.
- 6. A AdRA pode disponibilizar ainda outros serviços relacionados com a atividade, resultantes de incumprimento contratual ou a pedido do utilizador ou terceiro devidamente habilitado, nos termos do disposto no artigo 61.º, n.º 5.

Artigo 12.º

Direito à informação

- 1. Os utilizadores têm o direito a ser informados de forma clara e conveniente pela AdRA das condições em que os serviços são prestados, em especial no que respeita à qualidade da água fornecida, à qualidade do serviço e aos tarifários aplicáveis.
- 2. A AdRA publicita trimestralmente, ou com a periodicidade que venha a ser ulteriormente estabelecida por legislação sobre a matéria, no seu sítio da internet, sem prejuízo da divulgação por outros meios que considerar adequados, os resultados analíticos obtidos pela implementação do programa de controlo da qualidade da água, nos termos exigidos pela legislação em vigor.
- 3. A AdRA dispõe de um sítio na Internet no qual é disponibilizado o presente Regulamento, bem como a legislação relevante do setor, nomeadamente, o Regulamento n.º 594/2018, de 4 de setembro, Regulamento das Relações Comerciais dos Serviços de Águas e Resíduos, o Regulamento n.º 466/2024, de 19 de abril, Regulamento da Qualidade de Serviço Prestado ao Utilizador Final, as suas eventuais alterações ou normativos que os venham substituir, e ainda, informação essencial sobre a sua atividade, designadamente:
 - a) Identificação da AdRA, suas atribuições e âmbito de atuação;
 - b) Estatutos e contrato relativo à gestão do Sistema e suas alterações;
 - c) Relatório e contas ou documento equivalente de prestação de contas;
 - d) Tarifário vigente;
 - e) Condições contratuais relativas à prestação dos serviços aos utilizadores;
 - f) Resultados do controlo da qualidade da água;
 - 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, bem como outros indicadores de qualidade do serviço prestado aos utilizadores que a AdRA entenda pertinentes;
 - h) Informações sobre interrupções do serviço;
 - i) Minuta de contrato com as respetivas cláusulas contratuais gerais da prestação dos serviços, requerimentos, desenhos-tipo, especificações técnicas a observar para instalações ou equipamentos, entre outros.
 - j) Contactos e horários de atendimento;

- k) Meios para a comunicação de leituras;
 - l) Identificação de mecanismos para resolução alternativa de litígios.
4. Para efeitos do projeto da rede predial, a entidade gestora fornece, quando solicitado pelo interessado, toda a informação relevante, designadamente a existência ou não de redes públicas e, no caso do abastecimento de água, as pressões máxima e mínima na rede pública de água e, quando existentes ou em função de elementos fornecidos pelo interessado, a localização e o diâmetro nominal do ramal e da válvula de seccionamento do ramal de ligação que deve estar junto ao limite da propriedade nos termos da legislação em vigor e, no caso de saneamento de águas residuais urbanas, a localização e a profundidade da soleira da câmara de ramal de ligação de águas residuais, nos termos da legislação em vigor.

Artigo 13.º

Serviços de atendimento ao público e assistência

1. A AdRA dispõe de locais de atendimento ao público e de um serviço de atendimento telefónico e via internet, para contacto direto, nas localizações e horários de funcionamento constantes do sítio da internet da AdRA.
2. A AdRA dispõe ainda de um serviço de assistência permanente, que funciona de forma ininterrupta, para dar resposta a eventuais problemas no sistema público detetados e ou sejam denunciados pelos utilizadores que possam ser afetados, cujo contacto também está disponível no sítio da internet da AdRA.
3. Os números dos contactos telefónicos, o endereço eletrónico e os locais de atendimento, constam ainda da fatura.
4. Poderão ser cobradas deslocações nos termos do tarifário em vigor, nos casos em que se verifique que a mesma teve causa em situação imputável ao utilizador, nomeadamente por irregularidades ou anomalias da rede predial.

CAPÍTULO III -

Sistemas de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais urbanas

SECÇÃO I -

Condições gerais

Artigo 14.º

Obrigatoriedade de ligação às redes públicas de água e ou saneamento

1. A ligação às redes públicas disponíveis, nos termos do artigo 11.º, n.º 2, é obrigatória para qualquer pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, cujo local de consumo se situe no âmbito territorial do Sistema, devendo para o efeito instalar por sua conta as redes prediais de águas, nos termos da legislação aplicável e tendo em conta as recomendações disponíveis no sítio da internet da AdRA e ou mediante solicitação de qualquer informação adicional, nomeadamente:
 - a) Construir o nicho para o contador de água, nas condições exigidas no presente Regulamento e especificações técnicas constantes do sítio da internet da AdRA ou por esta fornecidas, mediante solicitação;
 - b) Solicitar a ligação às redes públicas;
 - c) Executar, a suas expensas, a ligação das suas redes prediais ao correspondente ramal público de água e ou saneamento.
2. A obrigatoriedade de ligação às redes públicas abrange todas as edificações, existentes ou a construir, e outras estruturas que se considerem locais de consumo, qualquer que seja a sua utilização, sem prejuízo das exceções constantes do artigo seguinte.
3. O proprietário, usufrutuário, comodatário, arrendatário, bem como qualquer pessoa, singular ou coletiva, desde que munida de qualquer outro título válido ou de autorização do proprietário, decisão judicial ou disposição legal que lhe atribua esse direito, deve solicitar a ligação às redes públicas.

4. A AdRA informa, com uma antecedência mínima de 30 dias, os proprietários ou demais habilitados nos termos do número seguinte, dos edifícios ou outras estruturas, abrangidos pelo serviço de abastecimento público de água e ou de saneamento de águas residuais, das datas previstas para início e conclusão das obras dos ramos de ligação para disponibilização dos respetivos serviços, ou outro prazo conferido pela legislação em vigor, exceto em casos de fundamentada urgência.
5. Caso a ligação às redes públicas não seja solicitada nos termos dos números anteriores, a AdRA procede à notificação para cumprimento da obrigação de ligação e das obrigações inerentes referidas no número 1, nos termos da lei, designadamente, do disposto no Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, ou eventual legislação ulterior que regule a matéria, sendo fixado um prazo para efetuar essa ligação não inferior a 30 dias ou outro prazo conferido pela legislação em vigor, informando também as correspondentes cominações legais resultantes da violação desse dever, bem como das obrigações constantes do número seguinte e ou no número 10 do presente artigo.
6. Após a execução do ramal de ligação da rede predial de água à rede pública, e sem prejuízo de prazo diferente fixado em legislação ou autorização específica, os proprietários ou os indicados no número 3, das edificações ou outras estruturas, que disponham de captações ou outras origens particulares de água, devem deixar de as utilizar imediatamente, no momento da ligação da rede predial à rede pública, obstando a qualquer tipo de interligação, contacto e contaminação da água abastecida pelas águas particulares.
7. Mesmo nos casos de origens licenciadas de águas, a interligação continua a ser proibida, nos termos do disposto no artigo 35.º, n.º 3.
8. A entrada em serviço do ramal de ligação implica a desativação das eventuais origens de águas particulares da rede predial e ou nos termos do disposto no artigo 22.º, n.º 9.
9. Os sistemas prediais alimentados pela rede pública devem ser independentes de qualquer sistema de distribuição de água com outra origem, nos termos do disposto no artigo 35.º.
10. Após a ligação da rede predial de saneamento à rede pública, os proprietários ou demais habilitados nos termos do n.º 3, das edificações ou outras estruturas que disponham de soluções particulares, nomeadamente fossas sépticas e ou sumidouros, devem proceder à sua desativação, desinfeção e entulhamento, no prazo máximo de 30 dias, ou outro prazo conferido pela legislação em vigor.
11. A AdRA comunica à autoridade ambiental competente as áreas servidas pelas redes públicas, na sequência da sua entrada em funcionamento.
12. Para os edifícios que não tenham disponíveis os serviços de águas, é obrigatório assegurar todas as condições técnicas de modo a permitir, no futuro, a sua fácil ligação àquelas redes ou rede que vier a ficar disponível, nomeadamente através dos projetos de redes prediais, nos termos do artigo 36.º.

Artigo 15.º

Dispensa de ligação aos sistemas públicos

1. A dispensa de ligação aos sistemas públicos é requerida pelo interessado e depende de análise da situação concreta e da aprovação pela AdRA, para o que pode ser necessário consultar outras entidades, devendo ser fornecidos, pelo interessado, todos os documentos que comprovem a situação dos prédios em questão, bem como as autorizações de outras entidades, devendo ainda ser possibilitada a eventual realização de ações de inspeção no local pelo pessoal da AdRA ou por esta habilitado, caso esta determine ser necessário no âmbito da análise da dispensa requerida.
2. A dispensa de ligação pode ainda verificar-se quando razões ponderosas de interesse público o justifiquem, reconhecidas por deliberação da câmara municipal.
3. Podem ainda ser dispensados da obrigatoriedade de ligação ao sistema público de abastecimento de água e ou saneamento, os edifícios ou fogos cujo mau estado de conservação ou ruína os torne inabitáveis e estejam de facto permanente e totalmente desabitados, bem como os edifícios em vias de expropriação ou demolição;
4. Outros casos previstos na lei.

Artigo 16.º

Interrupção ou restrição dos serviços de águas por razões de exploração

1. A AdRA pode interromper os serviços de abastecimento público de água e ou de saneamento de águas residuais urbanas, nos seguintes casos:
 - a) Deterioração na qualidade da água distribuída ou previsão da sua ocorrência iminente;

- b) Trabalhos de reparação, reabilitação ou substituição de ramais de ligação, quando não seja possível recorrer a ligações temporárias;
 - c) Trabalhos de reparação, reabilitação ou substituição dos sistemas públicos ou dos sistemas prediais, sempre que exijam essa suspensão;
 - d) Casos fortuitos ou de força maior;
 - e) Determinação por parte da autoridade de saúde e ou da autoridade competente;
 - f) Causas relacionadas com o fornecimento de água ou saneamento em alta, quando aplicável.
2. A AdRA comunica aos utilizadores, com a antecedência mínima de 48 horas ou outro período de tempo que venha a ser definido por legislação ulterior, qualquer interrupção programada nos serviços de abastecimento público de água e ou de recolha de águas residuais urbanas, através do respetivo sítio da internet, publicação de aviso em jornal local ou por qualquer meio que se revele adequado ao conhecimento da intervenção.
3. Quando ocorrer qualquer interrupção não programada no abastecimento público de água e ou na recolha de águas residuais urbanas, a AdRA deve informar os utilizadores que o solicitem, da duração estimada da interrupção e, no caso de interrupções de duração previsível superior a 4 horas, disponibiliza essa informação no respetivo sítio da internet e através de meios de comunicação social.
4. Em qualquer caso, a AdRA mobiliza todos os meios adequados e ao seu alcance com vista à reposição dos serviços no menor período de tempo possível e minimizar os inconvenientes e os incómodos causados aos utilizadores dos serviços. A AdRA toma ainda medidas específicas quando estão em causa utilizadores especiais, como o caso de hospitais, de forma a mitigar o impacto dessa interrupção.
5. Nas situações em que estiver em risco a saúde humana e for determinada a interrupção do abastecimento público de água pela autoridade de saúde, e que esta se mantenha por mais de 24 horas, a AdRA deve providenciar uma alternativa de água para consumo humano.

Artigo 17.º

Prioridades de abastecimento

A AdRA, face às disponibilidades de cada momento, procede ao fornecimento de água atendendo preferencialmente às exigências destinadas ao consumo humano das instalações médico-hospitalares e instalações no âmbito da proteção civil na área da sua intervenção.

Artigo 18.º

Exclusão da responsabilidade

A AdRA não é responsável por danos que possam sofrer os utilizadores decorrentes de avarias e perturbações ocorridas no sistema público de abastecimento de água e ou no sistema público de saneamento de águas residuais, bem como resultantes de interrupções ou restrições ao fornecimento de água, resultantes de:

- a) Casos fortuitos ou de força maior;
- b) Execução, pela AdRA, de obras previamente programadas, bem como não programadas, comunicadas nos termos do artigo 16.º, n.º 2 e 3, e ou da legislação em vigor;
- c) Atos dolosos ou negligentes praticados pelos utilizadores;
- d) Defeitos de construção ou manutenção das redes prediais ou seus equipamentos ou em desconformidade com a legislação e regulamentação aplicável ou com o projeto de redes prediais, bem como, avarias, acidentes ou qualquer contingência nas redes prediais.
- e) Desrespeito pela cota da soleira das câmaras de visita da rede predial que ligam de forma gravítica ao ramal de ligação, não pode ser inferior à cota do dispositivo de fecho da câmara de ramal.
- f) Interrupção dos serviços de águas por factos imputáveis ao utilizador.

Artigo 19.º

Interrupção dos serviços de águas por factos imputáveis ao utilizador

1. A AdRA pode interromper o abastecimento público de água, por motivos imputáveis ao utilizador, nas seguintes situações:

- a) Quando o utilizador não seja o titular do contrato de fornecimento de água e ou recolha de águas residuais urbanas e não apresente evidências de estar autorizado pelo mesmo a utilizar o serviço, sem prejuízo do disposto no artigo 51.º, n.º 5;
 - b) Quando não seja possibilitado o acesso ao sistema predial para inspeção ou, tendo sido realizada inspeção e determinada a necessidade de realização de reparações ou substituição de equipamentos, em auto de vistoria, aquelas não sejam efetuadas dentro do prazo fixado, desde que haja perigo de contaminação, poluição, perdas de água, suspeita de fraude ou irregularidades que justifiquem a suspensão;
 - c) Quando o utilizador não tenha assegurado as condições necessárias na rede predial para que a AdRA proceda à substituição do contador;
 - d) Quando seja recusada a entrada no local de consumo para leitura, verificação, substituição e ou levantamento do contador, bem como impossibilitada nos termos do disposto no artigo 43.º, n.º 6;
 - e) Quando o contador for encontrado viciado, ou for empregue qualquer meio fraudulento ou irregular para consumir água;
 - f) Quando se verifique, fundamentadamente, de indícios de que os sistemas prediais possam ter sido modificados, detenham anomalias ou irregularidades, pondo em causa ou alterando as condições de fornecimento;
 - g) Detecção de ligações clandestinas ao sistema público;
 - h) Mora do utilizador no pagamento dos serviços prestados;
 - i) Em outros casos previstos na lei em vigor, em cada momento.
2. No momento da interrupção, a AdRA deposita no local de consumo um documento informando da sua realização e do motivo desta. Quando esta opção não se mostrar viável, remeterá comunicação através dos meios de contacto disponíveis e/ou definidos contratualmente.
 3. A interrupção do abastecimento de água com fundamento no disposto nas alíneas a), c), d), e f), do n.º 1, só pode ocorrer após a notificação ao utilizador, por escrito, com a antecedência mínima de 10 dias relativamente à data em que venha a ter lugar, ou em prazo previsto em legislação ulterior que venha a regular a matéria. A interrupção com fundamento na alínea c), do n.º 1, está ainda sujeita ao disposto no artigo 45.º.
 4. A interrupção dos serviços com fundamento na alínea b), do n.º 1, está sujeita ao procedimento previsto no artigo 77.º, n.º 2º.
 5. A interrupção dos serviços com fundamento na alínea h), do n.º 1, só pode ter lugar após notificação do utilizador de aviso de corte ou interrupção dos serviços, enviada por carta registada ou outro meio equivalente, com uma antecedência mínima de 20 dias relativamente à data em que a mesma venha a realizar-se, nos termos do disposto no artigo 66.º.
 6. Nos casos previstos nas alíneas e) e g), do n.º 1, a interrupção pode ser feita imediatamente, sem prejuízo do disposto no n.º 2.
 7. A AdRA pode interromper o serviço de saneamento de águas residuais, por motivos imputáveis ao utilizador, nas seguintes situações:
 - a) Quando o utilizador não seja o titular do contrato de saneamento de águas residuais e não apresente evidências de estar autorizado pelo mesmo a utilizar o serviço, sem prejuízo do disposto no artigo 51.º, n.º 5;
 - b) Quando não seja possibilitado o acesso ao sistema predial para inspeção ou, tendo sido realizada inspeção e determinada a necessidade de realização de reparações ou substituição de equipamentos, em auto de vistoria, aquelas não sejam efetuadas dentro do prazo fixado, desde que haja perigo de contaminação, poluição, suspeita de fraude ou irregularidades que justifiquem a suspensão;
 - c) Quando o medidor, nos casos aplicáveis, for encontrado viciado;
 - d) Detecção de ligações clandestinas ao sistema público;
 - e) Detecção de ligações indevidas ao sistema predial de saneamento de águas residuais urbanas;
 - f) Verificação de descargas com características de qualidade em violação dos parâmetros legais e regulamentares aplicáveis ou em violação da autorização emitida pela AdRA;
 - g) Verificação de descargas que excedam os valores de caudal instantâneo e ou volume diário definido pela AdRA, em autorização específica, ou os valores apresentados em projeto aprovado, que coloquem em causa o correto funcionamento do sistema público;
 - h) Mora do utilizador no pagamento do serviço de saneamento de águas residuais urbanas;
 - i) Em outros casos previstos na lei em vigor, em cada momento.
 8. A interrupção do serviço com fundamento previsto nas alíneas a) a c) do n.º 7, só pode ocorrer após a notificação ao utilizador, por escrito, com a antecedência mínima de dez dias relativamente à data em

que venha a ter lugar, ou em prazo previsto em legislação ulterior que venha a regular a matéria, e deve ter em conta os impactos previsíveis na saúde pública e na proteção ambiental.

9. A interrupção do serviço de saneamento com fundamento previsto nas alíneas d) a g), do n.º 7, apenas pode ocorrer uma vez decorrido prazo razoável definido pela AdRA para a regularização da situação, nunca inferior ao previsto no número anterior.
10. A interrupção dos serviços com fundamento na al. h), do n.º 7, só pode ter lugar após notificação do utilizador de aviso de corte ou interrupção dos serviços, enviada por carta registada ou outro meio equivalente, com uma antecedência mínima de 20 dias relativamente à data em que a mesma venha a realizar-se, nos termos do disposto no artigo 66.º.
11. A interrupção do serviço com fundamento na alínea a) e h), do n.º 7, só deve ocorrer quando não seja possível a interrupção do serviço de abastecimento de água ou esta não seja eficaz para impedir a utilização do serviço de drenagem de águas residuais.
12. Não devem ser realizadas interrupções dos serviços de águas em datas que impossibilitem, por motivos imputáveis à AdRA, a regularização da situação pelo utilizador no dia imediatamente seguinte, quando o restabelecimento dependa dessa regularização, exceto nos casos dos n.ºs 3, *in fine*, e n.º 6.
13. A interrupção do abastecimento público de água e ou da recolha de águas residuais com fundamento em causas imputáveis ao utilizador, não priva a AdRA de recorrer às entidades judiciais ou administrativas para garantir o exercício dos seus direitos e ou para assegurar o recebimento das importâncias devidas, bem como não obsta à promoção de procedimentos de natureza contraordenacional para aplicação de coimas, e ou criminal e ou cível.
14. Além do disposto no número anterior ou sem prejuízo do aí exposto, os contratos com cláusulas específicas, geralmente celebrados com utilizadores não domésticos, podem conter sanções contratuais por incumprimento, aplicáveis.
15. Sem prejuízo do disposto dos números anteriores, a AdRA poderá interromper o abastecimento público de água e ou de recolha de águas residuais sem aviso prévio, quando estejam em causa a saúde pública e a segurança das redes, de pessoas e ou bens.

Artigo 20.º

Restabelecimento dos serviços de águas

1. O restabelecimento do serviço de água e ou de saneamento 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, incluindo o pagamento da tarifa de restabelecimento, prevista no tarifário em vigor.
3. A AdRA pode aceitar restabelecer o serviço mediante a realização de acordo de pagamento em prestações, com os respetivos juros, com imediata liquidação da primeira prestação, da tarifa de restabelecimento e eventuais custas processuais, quando existentes, nos termos do artigo 66.º.
4. O restabelecimento do fornecimento deve ser efetuado no prazo de 24 horas após o conhecimento, pela AdRA, da regularização da situação que originou a suspensão ou após o disposto no número anterior. Nos casos em que se verifique necessidade de realização de trabalhos técnicos, pela AdRA, esse período poderá ser ultrapassado, devendo o utilizador ser previamente informado das especificidades dos trabalhos a realizar e da duração previsível.

Artigo 21.º

Execução das redes públicas pela AdRA e pelo promotor da operação urbanística

1. Compete à AdRA a execução, a conservação, a reabilitação e a reparação das redes públicas de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais urbanas, assim como a sua substituição e renovação.
2. Quando as reparações da rede de abastecimento público de água e ou de saneamento de águas residuais urbanas resultem de danos causados pelos utilizadores ou terceiros, os respetivos encargos são da responsabilidade destes, sem prejuízo de eventual responsabilidade contraordenacional e ou civil e ou criminal.
3. A execução de redes públicas de águas no âmbito de novos loteamentos e outras operações urbanísticas, ficam 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, na redação vigente ou alterações supervenientes que regulem a matéria, bem como as normas municipais aplicáveis e outras especificações técnicas da AdRA. O projeto deverá ser previamente aprovado pela AdRA, estando ainda, essa execução, sujeita a fiscalização ulterior, da conformidade de execução com o projeto aprovado. Nestes casos, a correspondente garantia, no âmbito do processo de loteamento e licenciamento municipal, deve ser prestada especificamente a favor da AdRA.

4. As redes de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais, incluindo os ramais de ligação - definidos, para a água e o saneamento, nos artigos 32.º e 146.º, respetivamente, do Decreto-Regulamentar n.º 23/95, de 23 de agosto – executadas nos termos do disposto no número anterior, passam a fazer parte da rede geral ou pública de águas, sob a gestão e exploração da AdRA.

Artigo 22.º

Responsabilidade pela execução, conservação, renovação, reparação, substituição e custos dos ramais de ligação e sua entrada em serviço

1. Em regra, cada prédio ou artigo urbano, é abastecido por um único ramal de ligação de água e servido por um único ramal de ligação de águas residuais, podendo ser autorizada a existência de mais do que um ramal de ligação para cada serviço, nos termos do disposto no presente artigo.
2. A execução e a respetiva conservação, renovação e substituição dos ramais de ligação de água e ou de saneamento, que fazem parte integrante da rede pública, é, quando instalados na via pública e até 20 metros do limite da propriedade, da responsabilidade da AdRA, e é gratuita para o utilizador, sem prejuízo do disposto nos números seguintes.
3. No âmbito dos novos loteamentos e outras operações urbanísticas, a execução dos ramais constitui encargo do promotor, nos termos previstos nas normas legais relativas à urbanização e edificação, e conforme artigo anterior.
4. Quando os serviços de água e ou saneamento não se encontrem disponíveis, nos termos referidos no artigo 11.º, n.º 2, e o interessado requeira essa execução, através de prolongamento, a execução desse prolongamento está sujeita a uma avaliação da viabilidade técnica e económica pela AdRA. Se da avaliação resultar a viabilidade, os ramais de ligação apenas são faturados aos utilizadores no que respeita à extensão superior aos 20 metros.
5. A execução de ramais de ligação implica ainda o pagamento de tarifa nos seguintes casos:
 - a) Nos casos referidos no n.º 1, isto é, de execução de ramais adicionais para o mesmo prédio ou artigo urbano, por solicitação do utilizador, em virtude de condições impostas no licenciamento urbanístico ou por razões atinentes às redes prediais, entre outras razões;
 - b) Alteração de ramais existentes ou da sua localização, por solicitação do utilizador, pelas razões referidas na alínea anterior.
6. A execução de ramais nos termos dos números 4 e 5, implica o pagamento prévio da tarifa, determinada nos termos do disposto no artigo 61.º, n.º 6, e eventuais taxas e ou autorizações/licenças administrativas de entidades competentes, e a sua execução não é urgente.
7. A execução de ramais nos termos do disposto nos números 4 e 5, pode ser realizada pelos proprietários dos prédios a abastecer e ou servir, mediante prévia e expressa autorização da AdRA, nos termos técnicos definidos pela AdRA e sob sua fiscalização.
8. Quando as reparações na rede geral ou nos ramais de ligação resultem de danos causados por terceiros, os respetivos encargos são por estes suportados.
9. Nenhum ramal de ligação pode entrar em serviço sem que as redes prediais tenham sido verificadas e ensaiadas, nos termos da legislação em vigor. A realização de verificações ou ensaios prévios à entrada em funcionamento dos ramais de ligação está sujeita ao disposto na legislação relativa ao licenciamento urbanístico e à conceção e dimensionamento dos sistemas públicos e prediais de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais.
10. A AdRA não é responsável por qualquer dano, a pessoas e ou bens, que possa resultar da entrada em serviço dos ramais em violação do disposto no número anterior, sem prejuízo da sujeição do infrator aos devidos procedimentos contraordenacionais e ou penais e ou civis.

Artigo 23.º
Válvula de corte para suspensão do abastecimento

1. Cada ramal de ligação, ou sua ramificação, deverá ter, na via pública ou em parede exterior do prédio confinante com aquela, com acesso pela via pública, uma válvula de corte ao prédio, de modelo apropriado, que permita a suspensão do abastecimento de água.
2. As válvulas de corte só podem ser manobradas por pessoal da AdRA ou por esta habilitados, ou dos Bombeiros e da Proteção Civil, mediante conhecimento, assim que possível, à AdRA.

SECÇÃO II -
Condições específicas dos serviços de águas

SUBSECÇÃO I -
Disposições específicas do serviço de abastecimento

Artigo 24.º
Qualidade da água

1. A AdRA deve garantir:
 - a) Que a água fornecida destinada ao consumo humano possui as características que a definem como água salubre, limpa e desejavelmente equilibrada, nos termos fixados na legislação em vigor;
 - b) A monitorização periódica da qualidade da água no sistema de abastecimento, sem prejuízo do cumprimento do programa de controlo da qualidade da água aprovado pela autoridade competente;
 - c) A divulgação periódica, no mínimo trimestral, ou outra que a lei vier a determinar, dos resultados da verificação da qualidade da água obtidos na implementação do programa de controlo da qualidade da água aprovado pela autoridade competente, nos termos fixados na legislação em vigor;
 - d) A disponibilização da informação relativa a cada zona de abastecimento;
 - e) A implementação de eventuais medidas determinadas pela autoridade de saúde e ou da autoridade competente, incluindo eventuais ações de comunicação ao consumidor, nos termos fixados na legislação em vigor;
 - f) Que o tipo de materiais especificados nos projetos das redes de distribuição pública, para as tubagens e acessórios em contacto com a água, tendo em conta a legislação em vigor, não provocam alterações que impliquem a redução do nível de proteção da saúde humana.
2. O utilizador do serviço de abastecimento de água deve garantir o disposto no artigo 35.º.
3. Excetua-se do disposto no número 1, os casos em que, após intervenção na rede pública, seja necessário efetuar a purga da rede de abastecimento de água, o que poderá ter impactos imediatos e transitórios na qualidade da água fornecida.

Artigo 25.º
Objetivos e medidas gerais

Ao nível da rede pública de abastecimento de água, a AdRA promove o uso eficiente da água de modo a minimizar os riscos de escassez hídrica e a melhorar as condições ambientais nos meios hídricos, com especial cuidado nos períodos de seca, designadamente através de:

- a) Redução de perdas nas redes públicas de abastecimento de água;
- b) Otimização das pressões nas redes públicas de abastecimento de água;
- c) Utilização de um sistema tarifário adequado.
- d) Otimização de procedimentos e oportunidades para o uso eficiente da água;
- e) Ações de sensibilização e informação;
- a) Iniciativas de formação, apoio técnico e divulgação de documentação técnica.

SUBSECÇÃO II -

Disposições específicas do serviço de saneamento

Artigo 26.º

Execução excecional de ligação à rede pública de saneamento pela AdRA por razões de salubridade

1. Quando os trabalhos de ligação à rede geral ou pública de saneamento não forem executados pelos proprietários e ou titulares de outros direitos sobre os prédios, dentro dos prazos concedidos, e quando estejam em causa razões de salubridade pública determinadas por entidade competente, pode a AdRA, após notificação, mandar executar aqueles trabalhos a expensas dos mesmos, devendo para tanto os proprietários e ou titulares de outros direitos sobre os prédios autorizar a entrada e permanência do pessoal da AdRA ou por esta habilitados, para a execução dos referidos trabalhos.
2. Os proprietários e titulares de outros direitos sobre os prédios, são notificados do início e do termo dos trabalhos efetuados pela AdRA nos termos do número anterior. As notificações podem assumir a forma constante na ultima parte da alínea l) do artigo 10.º.
3. O pagamento dos encargos resultantes dos trabalhos efetuados, em cumprimento do disposto no anterior n.º 1, deve ser feito pelo respetivo proprietário ou titulares de outros direitos sobre os prédios, no prazo de 30 dias após a sua conclusão e ou faturação, findo o qual se procederá à cobrança coerciva da importância devida.

Artigo 27.º

Lançamentos e acessos interditos na rede pública de saneamento

1. Sem prejuízo do disposto em legislação especial, é interdito o lançamento nas redes públicas de saneamento, em qualquer dispositivo dessas redes, diretamente ou por intermédio de canalizações prediais, de quaisquer matérias, substâncias ou efluentes que danifiquem ou obstruam a rede pública e ou os processos de tratamento das águas residuais urbanas e os ecossistemas dos meios recetores, nomeadamente:
 - a) Matérias explosivas ou inflamáveis;
 - b) Matérias microbiológicas, químicas, tóxicas e ou radioativas, em concentrações consideradas inaceitáveis pelas entidades competentes e efluentes que constituam um elevado risco para a saúde humana, para o ambiente e ou para a conservação das redes;
 - c) Entulhos, areias, lamas, cinzas, cimento, resíduos de cimento ou qualquer outro produto resultante da execução de obras;
 - d) Lamas extraídas de fossas sépticas, bem como gorduras ou óleos de câmaras retentoras ou dispositivos similares, que resultem de operações de manutenção;
 - e) Quaisquer outras substâncias que, de uma maneira geral, possam obstruir e ou danificar as canalizações e seus acessórios ou causar danos nas instalações de tratamento e que prejudiquem ou destruam o processo de tratamento final;
 - f) Águas residuais previamente diluídas;
 - g) Efluentes a temperaturas elevadas, que possam danificar ou constituir um risco para a conservação das infraestruturas e equipamentos dos sistemas de drenagem e tratamento, e ou que possam prejudicar o processo de tratamento, ou constituam um risco para a saúde humana e para os ecossistemas dos meios recetores.
2. Só a AdRA pode aceder ao sistema público de drenagem de águas residuais, sendo absolutamente 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.
3. Cada utilizador é responsável pela verificação e demonstração do cumprimento das obrigações quanto às características dos efluentes entregues, sendo aplicável a todos os utilizadores, com as devidas adaptações, o disposto no n.º 5 do artigo seguinte.
4. A AdRA não é responsável por qualquer dano, a pessoas e ou bens, que possa resultar da violação das presentes disposições, independentemente do grau de culpa, sem prejuízo da promoção dos devidos procedimentos contraordenacionais e ou civis e ou penais.

Artigo 28.º

Descargas de águas residuais industriais

1. O lançamento ou descarga de águas residuais industriais no sistema público depende de prévia e expressa autorização da AdRA e deve respeitar os parâmetros de descarga definidos na legislação em vigor e ou acordados com a AdRA.
2. Os utilizadores industriais devem ainda tomar as medidas preventivas necessárias, nomeadamente a construção de bacias de retenção ou reservatórios de emergência, para que não ocorram descargas acidentais que possam infringir os condicionamentos a que se refere o número anterior.
3. No contrato de recolha são definidas as condições em que os utilizadores devem proceder ao controlo das descargas, por forma a evidenciar o cumprimento do disposto no n.º 1.
4. O contrato de recolha pode ainda incluir, quando aplicável nos termos da legislação em vigor e das recomendações das entidades ambientais e reguladora, face às características concretas dos efluentes, a obrigação de subscrição de seguro de risco ambiental e ou seguro de responsabilidade civil, bem como a obrigação de prestação de caução.
5. Cada utilizador é responsável pela verificação e demonstração do cumprimento das obrigações quanto às características dos efluentes entregues, o que poderá ser feito através de um programa de monitorização de autocontrolo, definido pela AdRA nos termos legais em vigor e ou das recomendações da entidade reguladora, no momento da celebração do contrato, se se entender pertinente face às características do projeto e efluentes em causa, ou posteriormente, nomeadamente no âmbito de alterações contratuais, de ações de fiscalização, denúncias e reclamações.
6. Sempre que entenda necessário, a AdRA pode proceder, direta ou indiretamente, à colheita de amostras para análise e aferição dos resultados obtidos pelo utilizador.
7. A AdRA 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.
8. Os utilizadores estão ainda sujeitos ao disposto no artigo 34.º, em especial as alíneas h) e i) do n.º 6 e o n.º 7.

SUBSECÇÃO III -

Disposições específicas do serviço de drenagem de fossas sépticas

Artigo 29.º

Utilização de fossas sépticas

1. A utilização de fossas sépticas para a disposição de águas residuais domésticas só é possível em locais em que a rede pública de saneamento de águas residuais não se encontre disponível, devendo, no entanto, o proprietário ou usufrutuário ou utilizador habilitado, assegurar todas as condições técnicas de modo a permitir, no futuro, a sua fácil ligação, e desde que sejam assegurados os procedimentos de segurança e saúde pública adequados, nos termos da legislação aplicável e do artigo seguinte, designadamente através do devido licenciamento pelas entidades competentes.
2. As fossas sépticas existentes em locais servidos pela rede pública de saneamento de águas residuais devem ser desativadas no prazo de 30 dias a contar da data de ligação à rede pública de saneamento e da aptidão dos respetivos ramais de ligação.
3. É proibido, qualquer lançamento de águas das fossas sépticas nos sistemas públicos de drenagem de águas residuais, sem a devida autorização da AdRA.
4. É ainda proibido qualquer lançamento ou rejeição de lamas ou águas das fossas sépticas diretamente no meio.
5. É aplicável aos efluentes rejeitados para as fossas sépticas a proibição do disposto nos artigos 27.º, n.º 1, 3 e 4 e 28.º precedentes, com as necessárias adaptações, relativamente à interdição de rejeição ou lançamento para as fossas sépticas de quaisquer matérias, substâncias ou efluentes suscetíveis de conter ou prejudicar os normais processos de tratamento das águas residuais urbanas e os ecossistemas dos meios recetores, bem como quanto à responsabilidade do utilizador pela verificação e demonstração do cumprimento das obrigações quanto às características dos efluentes entregues.

Artigo 30.º

Execução, manutenção, recolha, transporte e destino final das águas residuais de fossas sépticas

1. A responsabilidade pela execução e manutenção das fossas sépticas, incluindo adequadas condições de acesso para a limpeza é dos proprietários ou utilizadores legalmente habilitados, nos termos legais previstos, de acordo com as características do efluente, com os procedimentos adequados e as melhores práticas vigentes em cada momento, tendo nomeadamente em conta a necessidade de recolha periódica e o destino final das águas residuais produzidas.
2. A AdRA pode assegurar a prestação do serviço de limpeza através da combinação que considere adequada de meios humanos e técnicos próprios e ou subcontratados, com tarifário específico, conforme previsto no artigo 61.º, n.º 5, alínea f).
3. A periodicidade das limpezas deve ser estabelecida de acordo com um planeamento pré-definido com a AdRA, considerando as características da fossa séptica individual. Esse planeamento acordado não dispensa a solicitação prévia e agendamento do serviço pelo utilizador, nos termos dessa periodicidade, e acautelando a antecedência necessária atendendo ao disposto no número seguinte.
4. O serviço de limpeza e transporte das respetivas águas, deve ser solicitado pelos meios de contacto disponíveis, conforme os procedimentos e especificações técnicas em vigor na AdRA à data do pedido, sendo executado no prazo máximo de 10 dias úteis após a sua solicitação pelo utilizador, com exceção das situações em que a AdRA verifique não existirem as adequadas condições técnicas ou de acesso, o que será comunicado ao utilizador.
5. Quando estejam em causa fundamentadas situações de saúde humana e ou ambiental, ou de risco elevado de segurança e ou de contaminação, o serviço deve ser efetuado num prazo máximo de 24 horas contados da apresentação do pedido que deverá alertar para a referida necessidade de execução urgente. Este serviço poderá ficar sujeito a tarifário específico, conforme previsto no artigo 61.º, n.º 4, alínea e).
6. Os efluentes recolhidos nas fossas sépticas individuais são encaminhados para tratamento ou valorização apropriados definidos pela entidade gestora.

SUBSECÇÃO IV -

Disposições específicas sobre as redes pluviais

Artigo 31.º

Modelo dos sistemas públicos e prediais, propriedade, responsabilidade e interdições

1. Os sistemas públicos de drenagem devem ser do tipo separativo, constituídos por duas redes de coletores distintas, uma destinada às águas residuais domésticas e industriais e outra à drenagem de águas pluviais.
2. Os sistemas públicos de drenagem de águas residuais não incluem linhas de água ou valas, nem a drenagem das vias de comunicação.
3. A gestão pública das águas pluviais não foi objeto de qualquer delegação de competências no âmbito dos Contratos de Parceria e de Gestão celebrados para o SARA, permanecendo assim, em todos os aspetos relativos à sua gestão, exploração e responsabilidade, atribuição do município.
4. Os sistemas prediais são do tipo separativo, sendo interdita a ligação das redes prediais de águas pluviais às redes públicas de saneamento.
5. A responsabilidade pelas águas pluviais prediais cabe ao proprietário e ou utilizador.
6. É interdito o lançamento de águas pluviais na rede pública de saneamento, nomeadamente através da abertura de tampas de saneamento situadas nas vias, para escoamento de águas pluviais, assim como é interdito o manuseamento de qualquer equipamento das redes públicas, como essas tampas ou caixas, por quaisquer pessoas ou entidades alheias à AdRA.
7. Em situações de fundada necessidade de realização da conduta interdita referida no número anterior, que deve ser reconhecida por entidades competentes, policiais ou municipais, tal deve ser imediatamente informado à AdRA para que tome as medidas possíveis para obstar a eventuais sobrepressões de rede e acidentes resultantes de caudal anormal.
8. Em casos excecionais, poderá ser autorizada temporariamente a rejeição de águas pluviais no sistema público de drenagem de águas residuais, sendo-lhes aplicável a mesma estrutura tarifária das águas residuais não domésticas. Para o efeito o requerente deverá previamente solicitar essa possibilidade e

fundamentar o seu pedido à AdRA, e caso a decisão seja favorável, esta estabelecerá unilateralmente as circunstâncias e condições em que poderá existir essa rejeição.

SUBSECÇÃO V -

Disposições específicas sobre redes de abastecimento para incêndios

Artigo 32.º

Redes de água particulares para incêndios

1. O fornecimento de água para instalações existentes no interior dos prédios destinadas exclusivamente ao serviço de proteção contra incêndios a partir de um ramal de ligação de água, exclusivo ou não para o efeito, é comandado por uma válvula de seccionamento do ramal de ligação selada e localizada de acordo com as instruções da AdRA e de acordo com as condições técnicas de caudal e pressão existentes na rede pública.
2. Nas instalações indicadas no número anterior, a água consumida é objeto de medição ou estimativa para efeitos de avaliação do balanço hídrico dos sistemas, não sendo cobradas quaisquer tarifas.
3. Os dispositivos de combate a incêndios instalados nos sistemas de distribuição predial só podem ser utilizados em caso de incêndio, devendo a AdRA ser disso avisada pelos utilizadores nas 48 horas seguintes ao sinistro.
4. Caso não seja dado cumprimento ao estabelecido no número anterior, a água consumida é faturada ao condomínio ou responsável pela instalação predial, de acordo com a tarifa aplicável aos usos não domésticos.
5. A AdRA pode considerar na faturação, mediante solicitação do utilizador e prova suficiente, a utilização de água da rede predial em eventual combate a incêndio.

Artigo 33.º

Hidrantes

A AdRA deve ser informada dos volumes medidos ou estimados de água utilizada, através de metodologia que vier a ser acordada entre esta e as entidades responsáveis, apenas para efeitos de avaliação do balanço hídrico dos sistemas, não sendo cobradas quaisquer tarifas, exceto quando se verifique utilização abusiva.

SUBSECÇÃO VI -

Disposições específicas sobre os sistemas prediais de água e saneamento

Artigo 34.º

Caracterização da rede predial

1. A rede predial de abastecimento tem início no limite da propriedade e prolonga-se até aos dispositivos de utilização.
2. A rede predial de saneamento ou drenagem tem início nos dispositivos de utilização e prolonga-se até à entrada da caixa de ramal.
3. A execução dos sistemas prediais e a respetiva conservação em boas condições de funcionamento e salubridade é da exclusiva responsabilidade do proprietário ou do utilizador devidamente habilitado.
4. Excetuam-se do disposto nos números anteriores o contador de água e a válvula a montante, cuja responsabilidade de colocação e manutenção é da AdRA.
5. A responsabilidade dos proprietários ou utilizadores devidamente habilitados pela conservação e manutenção das redes prediais inclui a deteção e reparação de roturas ou anomalias nos dispositivos de utilização.
6. O proprietário e ou utilizador devidamente habilitado, bem como qualquer interessado, devem ainda garantir:

- a) A instalação na rede predial dos materiais especificados no projeto, nos termos regulamentares em vigor;
 - b) A separação de redes prediais, nos termos do artigo seguinte;
 - c) As condições de bom funcionamento, manutenção e higienização dos dispositivos de utilização na rede predial de água, como as tubagens, torneiras e reservatórios, devendo os reservatórios ser sujeitos, no mínimo, a uma ação anual de limpeza e desinfecção;
 - d) Que eventuais sistemas de suprimento de água não potável, nos termos permitidos pelo normativo vigente, devam ser concebidos e executados de forma a prevenir qualquer contacto ou contaminação da rede predial alimentada ou abastecida pela rede pública;
 - e) O acesso de pessoal da AdRA ou por esta habilitado, às instalações do seu local de consumo, para a realização de colheitas de amostras de águas a analisar, nos termos do artigo 10.º, alínea p), bem como para inspeção das condições da rede predial no que diz respeito à ligação à rede pública, aos materiais utilizados, à separação das redes, e à manutenção e higienização das canalizações e instalações prediais, nos termos previstos no artigo 77.º;
 - f) O pagamento relativo aos volumes de águas perdidas, consumidas ou rejeitadas resultantes das anomalias e roturas, conforme o disposto no número 5, sem prejuízo do disposto no artigo 38.º;
 - g) A implementação de eventuais medidas determinadas pela autoridade de saúde e ou da autoridade competente, bem como as determinadas pela AdRA no âmbito das ações de fiscalização, nos termos do artigo 77.º;
 - h) Que não se proceda a modificações nos seus sistemas de distribuição de água ou de drenagem de águas residuais sem prévia autorização da entidade gestora, quando delas resultarem alterações significativas nos caudais de água a fornecer ou de águas residuais a recolher;
 - i) A comunicação à entidade gestora as modificações efetuadas nos seus sistemas de distribuição de água e/ou de drenagem de águas residuais que não estejam abrangidas pela alínea anterior.
7. O proprietário, utilizador, promotor ou qualquer interessado deve solicitar à AdRA um parecer prévio sobre a viabilidade do abastecimento de água e ou da recolha e tratamento de águas residuais, relativamente a projetos de implantação ou desenvolvimento de urbanizações e de outras instalações industriais ou de serviços com repercussão nos caudais de água a fornecer ou de efluentes a drenar.

Artigo 35.º

Separação dos sistemas prediais

- 1. Os sistemas prediais de água alimentados pela rede pública devem ser totalmente independentes, não devendo existir qualquer possibilidade de interligação física com águas de outras origens, ou seja, a rede predial abastecida pela rede pública deve ser exclusiva para a água da rede pública.
- 2. A existência de outras origens de águas, como poços, furos e outras, está sujeita a licenciamento da entidade competente.
- 3. Mesmo nos casos de origens licenciadas de águas, a interligação continua a ser proibida, não sendo admissível qualquer risco de contaminação do sistema público de abastecimento pelas redes prediais.
- 4. A instalação de reservatórios prediais, alimentados exclusivamente por água da rede pública, pode ser autorizada pela AdRA, nomeadamente nos casos em que o sistema público não ofereça garantias necessárias ao bom funcionamento do sistema predial em termos de caudal e pressão.
- 5. Nos casos previstos no número anterior, a AdRA define os aspetos construtivos, de dimensionamento e de localização dos reservatórios prediais de forma a assegurar as adequadas condições de salubridade, nos termos da legislação aplicável.
- 6. É obrigatória a separação dos sistemas prediais de drenagem de águas residuais domésticas dos sistemas prediais de águas pluviais.

Artigo 36.º

Projetos das redes prediais

- 1. É da responsabilidade do autor do projeto das redes prediais de água e águas residuais, a recolha de elementos de base para a elaboração dos projetos, devendo a AdRA, mediante solicitação, fornecer toda a informação relevante, nomeadamente, no caso do abastecimento de água, a existência ou não de redes públicas, as pressões máxima e mínima na rede pública de água e, no caso do saneamento de águas residuais urbanas, a localização e a profundidade da soleira da câmara de ramal de ligação de águas residuais, nos termos da legislação em vigor.
- 2. O projeto da rede predial de distribuição e de drenagem predial está sujeito a parecer da AdRA, nos termos do Decreto-Lei n.º 555/99, de 16 de dezembro, na redação em vigor ou em legislação ulterior

- que venha a regular a matéria, mediante a solicitação da câmara municipal, 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.
3. Nos casos em que não é pedido parecer, nos termos do número anterior, o proprietário deve entregar na AdRA, designadamente aquando da solicitação de ramal de ligação, para conhecimento, cópia do projeto de redes prediais, bem como cópia do respetivo termo de responsabilidade.
 4. Nos casos de manifesta simplicidade técnica, é suficiente a entrega de ficha técnica da AdRA, disponível no sítio da internet da AdRA ou facultada por qualquer meio, mediante solicitação.
 5. O projetista deve entregar na AdRA o projeto e ou a ficha técnica referidos nos números anteriores, em simultâneo com a entrega dos demais projetos de especialidades na respetiva câmara municipal.

Artigo 37.º

Execução, inspeção e ensaios das obras das redes prediais

1. A execução das redes prediais de distribuição ou de drenagem de águas residuais, é da responsabilidade dos proprietários, em harmonia com os projetos referidos no artigo anterior.
2. A realização de vistoria pela AdRA, destinada a verificar a conformidade da execução dos projetos de redes de distribuição predial ou das 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, que ateste essa conformidade.
3. O disposto nos números anteriores não prejudica a possibilidade de verificação aleatória da execução dos referidos projetos, nomeadamente nos casos em que as características da atividade sejam suscetíveis de ter impacto no serviço do Sistema.
4. Sempre que julgue conveniente, a AdRA procede a ações de inspeção nas obras dos sistemas prediais, que podem incidir sobre o comportamento hidráulico do sistema, as caixas dos contadores, bem como a ligação do sistema predial ao sistema público, nos termos do disposto no artigo 77.º.
5. Durante a execução das obras dos sistemas prediais, a AdRA pode acompanhar os ensaios de eficiência e as operações de desinfecção previstas na legislação em vigor, sem prejuízo da manutenção da responsabilidade do diretor de obra, mediante solicitação e pagamento da respetiva tarifa.

Artigo 38.º

Roturas e anomalias nos sistemas prediais

1. Logo que seja detetada uma rotura ou fuga de água em qualquer ponto nas redes prediais de distribuição predial ou nos dispositivos de utilização, deve ser promovida a reparação pelos responsáveis pela sua conservação.
2. Os utilizadores são responsáveis por todo o gasto de água relativo às redes prediais de distribuição e seus dispositivos de utilização.
3. Não obstante o referido nos números anteriores, a AdRA pode realizar um ajustamento na faturação relativamente ao consumo atípico e excessivo de água, o que faz da seguinte forma:
 - a) Considera o consumo médio apurado entre as duas últimas leituras reais, a que serão aplicados os correspondentes escalões tarifários;
 - b) Relativamente ao volume remanescente (a esse consumo médio), será aplicada a tarifa correspondente ao escalão que assegure a recuperação de custos.
4. No caso de roturas ou fugas cuja água não entre, comprovadamente, na rede de saneamento, não sendo recolhida pelo sistema público, não é faturado o consumo excessivo relativo ao saneamento.
5. Em caso de ausência de leituras subsequentes à instalação do contador, o ajustamento da faturação tem por referência o consumo médio dos utilizadores com características similares no âmbito territorial do Sistema verificado no ano anterior.
6. A mesma medida pode ainda ser aplicada à faturação do serviço de resíduos urbanos quando indexada ao consumo de água, pela entidade competente, via faturação feita pela AdRA.
7. A ponderação na faturação, nos termos dos números anteriores, não é automática: deverá ser requerida pelo utilizador com a maior celeridade possível, o que não deve ultrapassar 60 dias após emissão da respetiva fatura. O deferimento do pedido de ponderação na faturação depende da prova da rotura ou fuga, apresentada pelo utilizador, nomeadamente, através da entrega de relatório que demonstre a existência da rotura bem como a descrição dos factos que a originaram, a sua localização no sistema predial, bem como da entrada, ou não, da água perdida para o saneamento. Este relatório deverá ainda ser complementado por fotografias que atestem o constante do referido relatório ou, caso não seja possível a junção de fotografias, com indicação de testemunhas.

8. A AdRA procede ainda, sempre que entenda pertinente, para averiguar da concessão de ponderação na faturação solicitada, à realização de inspeção da rede predial em causa. O requerente deve permitir, em horário previamente acordado entre as partes, nos termos do artigo 77.º, a entrada dos técnicos da AdRA, ou por esta habilitados, na propriedade em causa, bem como cooperar inteiramente com esses técnicos para a inspeção da rede predial, sob pena de indeferimento da ponderação requerida.
9. O requerimento de concessão de ponderação na faturação nos casos precedentes é indeferido caso seja detetada qualquer irregularidade na rede predial, como ligações ilegais, interligação de redes, entre outras, sem prejuízo de eventual prossecução contraordenacional e ou cível e ou criminal.
10. O requerimento para ponderação na faturação não suspende o prazo de pagamento da fatura.
11. Os acertos na faturação são efetuados por nota de crédito, após o deferimento pela AdRA, do requerimento apresentado pelo utilizador, podendo ser objeto de compensação em faturação futura.
12. Se a compensação prevista no número anterior for insuficiente para pagar o crédito a favor do utilizador, este pode receber esse valor autonomamente, procedendo a AdRA à respetiva compensação nos períodos de faturação subsequentes, caso essa opção não seja utilizada.
13. Se, porém, o utilizador tiver dívidas vencidas, será feita a compensação de créditos.
14. Nos casos em que o acerto se traduza num débito do utilizador de valor superior ao consumo médio mensal do local do consumo a que diz respeito, a AdRA faculta ao utilizador a possibilidade de pagamento faseado, de modo a que o valor mensal a pagar decorrente do acerto de faturação não ultrapasse, em mais de 25%, do consumo médio mensal do utilizador nos últimos seis meses.
15. A obrigação de fracionamento para a AdRA não implica, naturalmente, a obrigação de fracionamento para o utilizador que pode optar pelo pagamento integral do valor em dívida.

SUBSECÇÃO VII -

Disposições específicas sobre medição e leitura de contadores de água

Artigo 39.º

Medição do consumo de água por contadores

1. Deve existir um contador destinado à medição do consumo de água em cada local de consumo.
2. A água fornecida através de fontanários ligados à rede pública de abastecimento de água é também objeto de medição e faturação nos termos do contrato que vier a ser estabelecido com a parte interessada.
3. A água fornecida através de fontanários não ligados à rede pública e que se constituam como origem única de água para consumo humano, serão objeto de medição e, serão objeto de faturação sempre que a racionalização de consumos assim o determinar.
4. São instalados instrumentos de medição em número e com o caudal permanente estritamente necessários aos consumos nas zonas comuns ou, em alternativa e por opção da AdRA, serão instalados contadores totalizadores. Os referidos contadores não terão custos para os utilizadores, que suportarão no entanto o valor dos consumos de água que lhes sejam imputáveis, bem como serão responsáveis pelos custos de preparação da rede predial necessários à instalação do(s) instrumento(s) de medição.
5. Existindo dispositivos de utilização nas partes comuns associados a contadores totalizadores, é devida pelo condomínio uma tarifa de disponibilidade cujo valor depende do caudal permanente do contador que seria necessário para o perfil do consumo verificado nas partes comuns.
6. Os contadores são da propriedade da AdRA, que é responsável pela respetiva instalação, manutenção e substituição, exceto nos casos em que a manutenção ou substituição se deva a factos imputáveis ao utilizador.
7. Os custos com a instalação, manutenção e substituição dos contadores não são objeto de faturação autónoma aos utilizadores, exceto nos casos referidos na segunda parte do número anterior.

Artigo 40.º

Contadores para usos de água que não originem águas residuais

1. Os utilizadores podem requerer a instalação de um segundo contador para usos que não deem origem a águas residuais recolhidas pelo sistema público de saneamento.
2. A entidade gestora pode definir, mediante requerimento e atendendo às condições concretas das redes e de forma a impedir utilizações indevidas, as condições técnicas para a instalação do segundo contador.

3. Aos consumos do segundo contador são aplicadas as tarifas variáveis de abastecimento previstas para os utilizadores não domésticos.
4. Ao consumo do segundo contador não se aplicam as tarifas de saneamento e resíduos urbanos, quando exista indexação.
5. A tarifa fixa para o segundo contador é definida nos termos do n.º 5 e n.º 6 do artigo 62.º.

Artigo 41.º

Tipo de contadores

1. Os contadores a empregar na medição da água fornecida a cada prédio ou fração são do tipo autorizado por lei e obedecem às respetivas especificações regulamentares.
2. O caudal permanente do instrumento de medição é fixado pela AdRA. O contador deve ser determinado tendo em conta:
 - a) O caudal de cálculo previsto na rede de distribuição predial;
 - b) A pressão de serviço máxima admissível;
 - c) A perda de carga.
3. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, podem ser fixados pela AdRA caudais permanentes de contadores tendo por base o perfil de consumo do utilizador.
4. Os contadores podem ter associados equipamentos e ou sistemas tecnológicos que permitam à AdRA a medição dos níveis de utilização por telecontagem, sendo as necessárias instruções e especificações técnicas, bem como eventuais regras imperativas fixadas em procedimento específico de acordo com o normativo vigente.
5. Nenhum contador pode ser instalado e mantido em serviço sem estar em conformidade com a legislação em vigor relativa a controlo metrológico.

Artigo 42.º

Localização e instalação dos contadores de água

1. Nas moradias e estabelecimentos, as caixas ou nichos dos contadores são obrigatoriamente instaladas na parede da edificação ou do muro, no limite da propriedade, com acesso pelo espaço público.
2. Nos edifícios confinantes com a via ou espaços públicos, em que não seja comprovadamente possível a localização das caixas ou nichos nos termos do número anterior, como por exemplo prédios em propriedade horizontal, estas devem localizar-se no interior da edificação, na zona comum de entrada do prédio ou estabelecimento, com possibilidade de leitura pela via pública ou pelos espaços comuns, sendo que, nestes casos, deve ser permitido o acesso do pessoal da AdRA para as regulares visitas de leitura e necessárias visitas de instalação, manutenção, substituição e retirada de contadores e acessórios.
3. Nas moradias ou estabelecimentos com logradouros privados, sem muros de vedação, as caixas ou nichos dos contadores devem localizar-se no logradouro, junto à zona de entrada confinante com a via pública, de forma a ser possível a leitura e intervenções nos contadores e acessórios, pela via pública, para o que os nichos podem ser instalados em murete para esse efeito.
4. Nos condomínios fechados, habitacionais ou outros, os contadores devem ser colocados no limite da propriedade, com acesso pelo espaço público.
5. As caixas ou nichos, bem como os muretes para os nichos, devem ter as dimensões e especificações determinadas pela AdRA, nos termos legais, regulamentares e das melhores práticas, especificações que constam do sítio da internet da AdRA ou podem ser fornecidos, por qualquer via, mediante solicitação.
6. A responsabilidade pela construção das caixas ou nichos, bem como dos muretes, pertence aos proprietários ou utilizadores, para o que poderão contratar qualquer técnico que respeite as especificações referidas no ponto anterior. Este serviço poderá ser solicitado à AdRA e existindo disponibilidade para a sua execução, será objeto de orçamentação e prévio pagamento.

Artigo 43.º

Verificação metrológica e substituição de contadores de água

1. A AdRA procede à verificação periódica dos contadores nos termos da legislação em vigor, e, sempre que o julgar conveniente, procede ainda à verificação extraordinária do contador.
2. O utilizador pode solicitar a verificação extraordinária em instalações de ensaio devidamente credenciadas, tendo direito a receber cópia do respetivo boletim de ensaio, mediante o pagamento de

- uma tarifa, nos termos do tarifário em vigor, a qual deve ser devolvida caso se venha a comprovar que existe efetivamente funcionamento irregular do contador, desde que não seja imputável ao utilizador.
3. Para efeitos do disposto nos números anteriores, a entidade gestora procede ao levantamento do contador, substituindo-o por outro com o mesmo caudal permanente, no prazo máximo de cinco dias úteis a contar da solicitação do utilizador ou da sua iniciativa, nos termos do número 1.
 4. O relatório de verificação extraordinária do contador é enviado ao utilizador no prazo máximo de cinco dias úteis, após a sua elaboração ou receção.
 5. A AdRA procede à substituição dos contadores no termo de vida útil destes ou sempre que tenha conhecimento de qualquer anomalia, por razões de exploração e controlo metrológico.
 6. No caso de ser necessária a substituição de contadores por motivos de anomalia, exploração e controlo metrológico, com exceção dos casos em que o utilizador dispense qualquer formalidade, nomeadamente nos termos do n.º 7, a AdRA deve avisar o utilizador, com uma antecedência mínima de dez dias, da data e do período previsível para a deslocação, que não ultrapasse as duas horas, ou para o utilizador, querendo, agendar e estar presente nessa intervenção, em data e horário acordados, assim como da cominação de suspensão do fornecimento no caso de não ser possível a substituição na data indicada ou de o utilizador não indicar uma data alternativa, a ser acordada com a AdRA para o efeito. O referido aviso prévio poderá revestir formato eletrónico desde que previamente autorizado pelo utilizador, considerando-se o mesmo notificado na data do recibo de entrega da referida comunicação.
 7. O aviso prévio referido no número anterior é dispensado quando seja possível o acesso ao contador e o utilizador se encontre no local de consumo. Na data da substituição deve ser entregue ao utilizador um documento onde constem as leituras dos valores registados pelo contador substituído e pelo contador que, a partir desse momento, passa a registar o consumo de água, o qual pode revestir formato eletrónico, desde que previamente autorizado pelo utilizador.
 8. A AdRA é responsável pelos custos incorridos com a substituição ou reparação dos contadores por anomalia não imputável ao utilizador. Verificando-se que a anomalia é imputável ao utilizador, esses custos ser-lhe-ão faturados.
 9. A deteção de anomalia no volume de água medido por um contador dá lugar à correção da faturação emitida, quer do serviço de abastecimento de água, quer dos demais serviços cujas tarifas estejam indexadas ao volume de água consumida.
 10. A correção da faturação a que se refere o número anterior tem por base a percentagem de erro apurada na verificação periódica ou extraordinária do contador e afeta apenas os meses em que os consumos se afastem mais de 25% do valor médio relativo:
 - a) Ao período de seis meses anteriores à substituição do contador;
 - b) Ao período de funcionamento, se este for inferior a seis meses.
 11. No caso de comprovada paragem do contador, a faturação é corrigida com base no consumo médio apurado entre as duas leituras subsequentes à substituição do contador.
 12. No caso de a paragem do contador ser detetada no momento da rescisão do contrato, a correção da faturação é feita com base no previsto no artigo 46.º.

Artigo 44.º

Responsabilidade pelo contador de água

1. O contador fica à guarda e fiscalização imediata do utilizador, o qual deve comunicar à AdRA todas as anomalias que verificar, nomeadamente, não fornecimento de água, fornecimento sem contagem, contagem deficiente, rotura e deficiências na selagem, entre outros.
2. Com exceção dos danos resultantes da normal utilização, o utilizador responde por todos os danos, deterioração ou perda do contador, salvo se provocados por causa que lhe não seja imputável e desde que dê conhecimento imediato à AdRA, para que esta promova o imediato procedimento criminal junto das autoridades policiais, nomeadamente nos casos de furto ou dano.
3. Para além da responsabilidade criminal e ou civil e ou contraordenacional que daí resultar, o utilizador responde ainda pelos prejuízos causados em consequência do emprego de qualquer meio capaz de interferir com o funcionamento ou marcação do contador, salvo se provar que aqueles prejuízos não lhe são imputáveis.

Artigo 45.º

Periodicidade das leituras e acesso aos contadores de água

1. As leituras reais dos contadores são efetuadas, por intermédio de trabalhadores da AdRA ou por esta devidamente habilitados, com uma frequência mínima de duas vezes por ano e com um distanciamento

máximo entre duas leituras consecutivas de oito meses, ou nos termos de legislação ulterior que venha a regular a matéria. Tal dever não se aplica nos casos em que a AdRA utilize sistemas tecnológicos que asseguram os mesmos efeitos.

2. O utilizador está obrigado a facultar o acesso da AdRA ao contador para todas as leituras, em especial, as referidas no número anterior, quando este se encontre localizado no interior do prédio, sem prejuízo de, sempre que viável, proceder à retirada deste para o exterior, com observação dos preceitos legais, e nos termos descritos no presente regulamento quanto à localização das caixas ou nichos dos contadores. Caso não seja viável essa instalação no exterior, confirmada pela AdRA, poderá ser instalado um sistema de telecontagem, a expensas do utilizador.
3. Sempre que, por indisponibilidade ou outras razões imputáveis ao utilizador, se revelar impossível, por duas vezes consecutivas, o acesso ao contador por parte da AdRA, esta avisa o utilizador, por carta registada ou meio equivalente, com a antecedência mínima de dez dias relativamente à data em que se pretende fazer a leitura, 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. O referido aviso prévio poderá revestir formato eletrónico desde que previamente autorizado pelo utilizador, considerando-se o mesmo notificado na data do recibo de entrega da referida comunicação.
4. Nos casos de impossibilidade de acesso ao contador após a notificação a que se refere o número anterior, e enquanto não procede à suspensão do fornecimento de água nesses termos, a AdRA pode estimar o consumo do utilizador nos termos do disposto no artigo 46.º, n.º I, alínea c), ainda que exista histórico de leituras.
5. A AdRA disponibiliza aos utilizadores meios para a comunicação de leituras, nomeadamente através da plataforma eletrónica específica, telefone, email, carta, ou qualquer outro meio que venha a considerar-se apto, podendo também ser comunicadas em atendimento presencial, nas lojas de atendimento ao público. As leituras fornecidas pelos utilizadores devem ser realizadas nas datas para o efeito indicadas nas faturas anteriores, sendo consideradas para efeitos de faturação sempre que a entidade gestora não disponha de informação mais atualizada (leitura real) ou que indicie a incorreção da leitura comunicada.
6. Os valores lidos podem ser arredondados para o número inteiro anterior ao volume efetivamente medido.

Artigo 46.º

Avaliação dos consumos por estimativa

1. Nos períodos em que não haja leitura, o consumo é estimado:
 - a) Em função do consumo médio apurado entre as duas últimas leituras reais efetuadas pela AdRA;
 - b) Em função do consumo médio do período homólogo do ano anterior quando o histórico de consumos revele a existência de sazonalidade;
 - c) Em função do consumo médio de utilizadores com características similares no âmbito do território do Sistema, verificado no ano anterior, na ausência de qualquer leitura subsequente à instalação do contador.
2. Para efeitos do cálculo do consumo médio referido na alínea a) do número anterior, a AdRA deve apurar os volumes 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.

SUBSECÇÃO VIII -

Disposições específicas sobre medição e leitura no serviço de saneamento

Artigo 47.º

Avaliação do volume de águas residuais urbanas por estimativa

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

- indexação ao volume de água consumida ou com base noutro indicador com correlação com a produção de águas residuais urbanas, é a que vigorar à data nos termos das normas legais e regulamentares aplicáveis.
2. Quando seja aplicada a metodologia de indexação ao consumo de água, não é considerado o volume de água consumido pelo utilizador, quando:
 - a) O utilizador requeira e comprove, nos termos do artigo 38.º, ter-se verificado uma rotura ou fuga no sistema predial de distribuição de água e que a água não foi drenada para o sistema público;
 - b) O utilizador não contrate o serviço de abastecimento ou comprovadamente produza águas residuais a partir de origens de águas próprias;
 - c) A indexação ao consumo de água não se mostre adequada a atividades específicas que os utilizadores prosseguem.
 3. Nas situações previstas na alínea a) do número anterior, a tarifa variável do serviço de saneamento de águas residuais urbanas é aplicada ao consumo médio apurado nos termos do artigo 46.º.
 4. Nas situações previstas na alínea b) do número 2, a tarifa variável do serviço de saneamento de águas residuais urbanas é aplicada ao volume médio de água abastecida aos utilizadores com características similares, nomeadamente atendendo à dimensão do agregado familiar, no âmbito do território do Sistema, verificado no ano anterior, ou à natureza da atividade económica desenvolvida pelo utilizador não doméstico, sem prejuízo de, mediante consentimento da AdRA e concordância do utilizador, se instalar um instrumento de medição nas origens particulares para avaliação dos referidos volumes.
 5. Nas situações previstas na alínea c) do número 2, a tarifa variável do serviço de saneamento de águas residuais urbanas é reajustada tendo em conta o perfil do utilizador e mediante informação à comissão de parceria.
 6. A aplicação do método constante da alínea b) do número 2 ocorre após informação ao utilizador dos indícios recolhidos pela AdRA que suportam a correspondente decisão.
 7. Por iniciativa da AdRA ou a pedido dos utilizadores não domésticos, podem ser definidos coeficientes de custo específicos aplicáveis a tipos de atividades industriais que produzam águas residuais com características que impliquem custos de tratamento substancialmente distintos dos de águas residuais de origem doméstica ou que comprovadamente utilizem águas de outras origens.
 8. Em casos excecionais, para utilizadores não domésticos em que comprovadamente o caudal rejeitado de águas residuais não tenha qualquer relação direta com o consumo de água, pode ser estabelecido pela AdRA a determinação de um critério específico para cálculo do efluente a faturar.

Artigo 48.º

Medidores de caudal e leitura destes por estimativa

1. A pedido do utilizador do serviço de saneamento de águas residuais urbanas ou por iniciativa da AdRA, pode ser instalado um medidor de caudal, desde que tal seja técnica e economicamente pertinente e ou viável.
2. Os medidores de caudal podem ser fornecidos e instalados pela AdRA, quando exista disponibilidade operacional para o efeito, o que se fará a expensas do utilizador, mediante pagamento antecipado do orçamento elaborado pela AdRA.
3. A instalação e substituição dos medidores pode ser efetuada pelo utilizador desde que prévia e devidamente autorizado pela AdRA, por escrito, e obedecem às especificações legais e técnicas, informadas pela AdRA, face a cada caso concreto. A instalação e funcionamento do medidor de caudal estão sujeitas a inspeção da AdRA, pelo que o utilizador deve informar a AdRA da data de instalação ou substituição para esta, querendo, estar presente.
4. Na data da substituição realizada nos termos do número anterior, deve ser entregue, pelo utilizador à AdRA, 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, bem como o certificado de conformidade do novo medidor.
5. Independentemente do disposto nos números 2 e 3, os custos com a aquisição, instalação, reparação, substituição e manutenção dos medidores de caudal são sempre da responsabilidade do utilizador.
6. As regras relativas à manutenção, verificação periódica e extraordinária dos medidores, bem como a respetiva substituição, são definidas com o utilizador no respetivo contrato ou em adenda que passa a ser parte integrante e indissociável desse contrato.
7. O medidor fica à guarda e fiscalização imediata do utilizador, o qual deve comunicar à AdRA todas as anomalias que verificar no respetivo funcionamento.

8. O utilizador não pode intervencionar, por qualquer forma, o equipamento sem autorização prévia da AdRA, pois este passa a incorporar a rede pública.
9. Os medidores de caudal são instalados em recintos vedados e de fácil acesso, ficando os utilizadores responsáveis pela sua proteção e respetiva segurança.
10. A AdRA define ainda a localização e o tipo de medidor, tendo em conta o caudal de cálculo previsto no sistema de drenagem predial e as características físicas e químicas das águas residuais.
11. Os medidores podem ainda ter associados equipamentos e ou sistemas tecnológicos que permitam à AdRA a medição dos níveis de utilização por telecontagem, que serão instalados a expensas do utilizador.
12. No caso de ser necessária a substituição de medidores por motivo de anomalia, exploração ou controlo metrológico, a AdRA avisa o utilizador com uma antecedência mínima de dez dias da data e do período previsível para a deslocação, que não ultrapasse as duas horas. A substituição nestes termos é também a expensas do utilizador e pode também ser realizada nos termos dos números 3 do presente artigo.
13. O aviso prévio indicado no número anterior é dispensado quando seja possível o acesso ao medidor de caudal e o utilizador se encontre no local de consumo.
14. Na data de substituição, caso esta seja realizada pela AdRA, é entregue, ao utilizador um documento nos mesmos termos do disposto no número 4. O referido documento poderá ser remetido exclusivamente em formato eletrónico.
15. Nos locais em que exista medidores de caudal, 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 AdRA;
 - b) Em função do volume médio do período homólogo do ano anterior quando o histórico das leituras revele a existência de sazonalidade;
 - c) Em função do volume médio de águas residuais recolhido de utilizadores com características similares no âmbito do território do Sistema, verificado no ano anterior, na ausência de qualquer leitura subsequente à instalação do medidor.
16. Para efeitos do cálculo do volume recolhido referido na alínea a) do número anterior, a AdRA deve apurar os volumes recolhidos entre as duas últimas leituras que efetuou e dividir pelo número de dias decorridos entre as mesmas, multiplicando o volume diário assim obtido pelos dias que pretende faturar por estimativa.
17. Quando haja medição das águas residuais recolhidas, a tarifa variável do serviço prestado aos utilizadores não domésticos é única e expressa em euros por m³ ou litros ou outra unidade, nos termos legais em vigor e recomendações. Alternativamente, podem ser definidas classes de tarifas em função da carga poluente das águas residuais industriais.

Artigo 49.º

Leituras dos medidores de caudal

1. Os valores lidos são arredondados, nos casos aplicáveis, para o número inteiro anterior ao volume efetivamente medido.
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 ou em prazo que venha a ser fixado em legislação ulterior.
3. O utilizador deve facultar o acesso da AdRA ao medidor, quando este, por alguma circunstância excecional considerada pela AdRA, se encontre localizado no interior do prédio.
4. Sempre que, por indisponibilidade ou outras razões imputáveis ao utilizador, se revele por duas vezes impossível o acesso ao medidor por parte da AdRA, esta deve avisar o utilizador, com uma antecedência mínima de dez dias, por carta registada ou meio equivalente, da data e intervalo horário, com amplitude máxima de duas horas, de terceira deslocação a fazer para o efeito, assim como da cominação da suspensão da recolha. O referido aviso prévio poderá revestir formato eletrónico desde que previamente autorizado pelo utilizador, considerando-se o mesmo notificado na data do recibo de entrega da referida comunicação.
5. Quando não exista contrato de água e enquanto não procede à suspensão da recolha, a AdRA pode estimar a rejeição do utilizador nos termos do disposto no artigo 47.º e 48.º ainda que exista histórico de leituras.
6. A AdRA disponibiliza aos utilizadores meios para a comunicação de leituras nos mesmos termos do disposto no artigo 45.º, n.º 5.

CAPÍTULO IV -
Contratos de abastecimento e ou saneamento de águas residuais urbanas

SECÇÃO I -
Disposições gerais

Artigo 50.º
Contrato de abastecimento público de água e ou saneamento de águas residuais

1. Os contratos de abastecimento de água e ou saneamento de águas residuais devem ser titulados por documento escrito, podendo ser celebrados nos termos da legislação aplicável em matéria de contratos celebrados à distância, conforme disposto no artigo 3.º, n.º 2, ou por qualquer via que venha a ser considerada validamente equiparada.
2. A celebração do contrato é gratuita.
3. Os contratos de abastecimento e ou saneamento de águas residuais são contratos de adesão, constituídos por clausulado ou condições gerais, previamente definidas e tipificadas em formulário disponível no sítio da internet da AdRA, nas lojas de atendimento ao público e mediante solicitação, por qualquer via.
4. Quando a AdRA entenda pertinente, pode o contrato ainda conter cláusulas particulares, acordadas entre as partes, por forma escrita, no momento da celebração ou posteriormente, por adenda, também escrita, que passará a ser parte integrante e indissociável do contrato. Geralmente, a inclusão de cláusulas particulares verifica-se na relação contratual com alguns utilizadores especiais, nos termos do artigo seguinte.
5. Para a celebração do contrato é necessário que o interessado disponha de título válido para a utilização do local de consumo, nos termos do disposto no artigo 14.º, n.º 3, e sem prejuízo do disposto no artigo 51.º, n.º 5.
6. Domicílio convencionado:
 - a) O titular do contrato deve indicar no formulário do contrato, nos campos devidamente identificados, a morada do local de consumo e a morada para efeito de receção de toda a correspondência e faturação relativa à prestação do serviço, sendo estas diferentes, podendo ainda convencionar a receção dos referidos documentos por meios eletrónicos;
 - b) O titular do contrato deve ainda comunicar a alteração do domicílio convencionado ou endereço eletrónico, com a devida antecedência, por escrito, tendo em conta que a mesma produz efeitos no prazo de 15 dias após a sua comunicação à AdRA.
7. As condições contratuais gerais da prestação dos serviços, a minuta ou formulário-tipo do contrato e respetivo clausulado geral, bem como a informação sobre a documentação necessária, encontram-se disponíveis, de forma clara e simplificada, no sítio da internet da AdRA, em qualquer loja de atendimento da AdRA e podem ser fornecidas, por qualquer via, mediante solicitação. Estes elementos são também disponibilizados no momento da celebração do contrato ou nos termos do número 12. A AdRA disponibiliza ainda, aquando da celebração do contrato, e sem prejuízo do disposto no artigo 12.º, informação clara e precisa sobre:
 - a) Identificação da AdRA, contactos e horários de atendimento;
 - b) O código do local de consumo e ou de recolha;
 - c) Os serviços fornecidos e a data de início de fornecimento;
 - d) Tarifas e outros encargos eventualmente aplicáveis;
 - e) Condições aplicáveis à medida ou estimativa dos níveis de utilização dos serviços;
 - f) Os meios e prazos de pagamento, bem como as situações em que se admitem condições especiais de pagamento;
 - g) Condições de suspensão do serviço e denúncia do contrato;
 - h) Os prazos máximos de resposta a pedidos de informação e reclamações que lhe sejam dirigidos e meios alternativos de litígios disponíveis.
8. Quando os serviços de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais estejam disponíveis, o contrato é único e engloba os dois serviços.
9. Se aquando da celebração do contrato apenas estiver disponível o serviço de abastecimento de água e vier a ficar disponível o serviço de saneamento, considera-se este automaticamente incluído no contrato de abastecimento, não sendo necessário qualquer aditamento.

10. Para os efeitos do disposto no número anterior, a AdRA notifica o titular do contrato de abastecimento, da disponibilidade do serviço de saneamento, da obrigatoriedade de ligação da sua rede predial de esgotos à rede pública e cominações previstas para a violação desse dever, conferindo o prazo máximo de 30 dias, ou outro prazo que venha a ser definido na legislação em vigor, para efetivação dessa ligação, e que, no final do prazo conferido, será iniciada a faturação do serviço de saneamento por se presumir a efetivação dessa ligação. Procede ainda ao envio da documentação considerada pertinente no âmbito do número 7, isto é, que o utilizador ainda não disponha no âmbito do contrato de água já celebrado ou que tenha sido atualizada, e o tarifário que será aplicável.
11. O serviço de saneamento considera-se contratado desde a ligação da rede predial à rede pública de saneamento, e desde que hajam evidências de utilização do serviço, como desde logo o consumo de água, pelo que a faturação é devida desde essa data de ligação e utilização efetiva, quando essa data seja conhecida pela AdRA.
12. Se o utilizador procedeu à ligação da sua rede predial à rede pública antes da notificação da AdRA, nos termos do disposto no número 10, e sem prejuízo do disposto no número 11, segunda parte, a AdRA, nos 30 dias úteis posteriores ao conhecimento dessa utilização, remete ao utilizador a documentação considerada pertinente no âmbito do número 7, isto é, que o utilizador ainda não disponha no âmbito do contrato de água já celebrado ou que tenha sido atualizada, e o tarifário aplicável.
13. Na verificação da violação do dever de ligação da rede predial de esgotos à rede pública de saneamento, nos termos do disposto no número 10, a AdRA informará a competente autoridade ambiental, para que esta promova as diligências adequadas, sem prejuízo dos procedimentos de natureza contraordenacional encetados pela AdRA.
14. A AdRA deve informar, por escrito, com antecedência mínima de 30 dias, os seus utilizadores acerca de qualquer intenção de alteração das condições contratuais vigentes.

Artigo 51.º

Contratos especiais ou com cláusulas especiais

1. São objeto de clausulado especial os serviços de abastecimento de água e ou os serviços de saneamento de águas residuais que, devido ao seu elevado impacto nas redes públicas devam ter um tratamento específico, designadamente hospitais, escolas, quartéis, complexos industriais e comerciais e grandes conjuntos imobiliários.
2. Na definição das condições especiais deve ser acautelado tanto o interesse da generalidade dos utilizadores como o justo equilíbrio da exploração do sistema de abastecimento de água, a nível de qualidade e quantidade.
3. 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.
4. A AdRA, por razões de salvaguarda da saúde pública e da proteção ambiental, admite a contratação temporária ou sazonal dos serviços, nas seguintes situações:
 - a) Obras e estaleiro de obras;
 - b) Zonas de concentração de população ou atividades com carácter temporário, nomeadamente feiras, festivais e exposições.
5. A AdRA admite a contratação dos serviços em situações especiais, como as a seguir enunciadas, e de forma transitória ou condicionada:
 - a) Litígios entre os titulares de direito à celebração do contrato, desde que, por fundadas razões sociais, atestadas por entidades com competência em matéria social, 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.
6. A celebração de contratos transitórios ou condicionados referidos na alínea a) do número anterior, pode ainda depender de prova da situação de litígio invocada, designadamente pela demonstração da correspondente ação em Tribunal.
7. Os contratos condicionados referidos na alínea b) do n.º 5, até à entrega dos documentos exigidos, podem ser denunciados unilateralmente pela AdRA, mediante prova de que o utilizador não é titular do direito invocado sobre o local de consumo ou decorrido o prazo previsto para entrega dos documentos administrativos.

Artigo 52.º

Vigência dos contratos

1. O contrato de abastecimento de água e ou saneamento de águas residuais entra em vigor na data de efetiva prestação do(s) serviço(s) contratado(s), nomeadamente para efeitos de faturação, o que deve ocorrer no prazo máximo de cinco dias úteis contados da solicitação do contrato, instruído de toda a documentação necessária, com ressalva das situações de força maior, e desde que esteja assegurada a existência de condições técnicas, quer na rede pública, quer na rede predial, verificadas pela AdRA. A inexistência destas condições será comunicada por escrito e torna ineficaz o contrato celebrado.
2. No caso especial de rejeição de águas residuais industriais, é condição essencial prévia à celebração do contrato de saneamento, a vigência de autorização para rejeição de águas residuais industriais na rede pública, que deve ser solicitada e instruída junto da AdRA, e é gratuita. A caducidade da autorização pode determinar a denúncia do contrato pela AdRA.
3. O contrato de recolha de águas residuais, quando em conjunto com o contrato dos serviços do abastecimento de água, produz os seus efeitos a partir da data de fornecimento de água.
4. No contrato autónomo, só de saneamento, considera-se que o contrato produz efeitos:
 - i) A partir da data de entrada em funcionamento do ramal;
 - ii) Se o serviço for prestado através de meios móveis, a partir da data de outorga do contrato.
5. A cessação do contrato de abastecimento de água e ou de saneamento de águas residuais ocorre por ineficácia, denúncia e caducidade.
6. Os contratos de obras, nos termos do artigo 51.º, n.º 4, são celebrados com o construtor, com o dono de obra ou com o loteador e caducam no prazo fixado no documento que titula a operação urbanística ou documento que o substitua, exceto se, mediante requerimento fundamentado, o requerente demonstrar a necessidade da sua prorrogação, atendendo a eventuais contingências no processo administrativo junto da câmara municipal, entre outras contingências ponderosas, o que dependerá sempre da respetiva necessidade de análise e aceitação pela AdRA.

Artigo 53.º

Suspensão e reinício do contrato

1. O contrato de abastecimento de água e ou saneamento de águas residuais pode ser suspenso pelo titular em caso de desocupação temporária do imóvel.
2. Considera-se desocupação temporária do imóvel quando, por motivos do foro da vida dos titulares, estes mantenham o local de consumo desocupado por um período até 12 meses.
3. Em caso de desocupação temporária do imóvel, os titulares podem solicitar, por escrito e com uma antecedência mínima de 10 dias úteis, a suspensão dos serviços por esse motivo.
4. A suspensão dos serviços prevista no número anterior depende do pagamento de tarifas especiais de suspensão e religação, pagas no momento dos pedidos respetivos, e implica ainda o acerto da faturação emitida até à data da suspensão do contrato e respetivo pagamento, tendo ainda por efeito a suspensão do contrato, da faturação e da cobrança das tarifas mensais associadas à normal prestação dos serviços, a partir da data em que a suspensão se torne efetiva.
5. No momento em que o titular solicita a suspensão do serviço é simultaneamente agendada a futura religação. Esta data de religação poderá ser reagendada, em qualquer altura, por *email*, carta ou telefonicamente, com o limite de 5 dias úteis antes da data em que o titular pretenda a ativação efetiva do serviço.
6. É admitida a prorrogação da suspensão do contrato, com pagamento da tarifa especial de suspensão, no início de cada nova vigência, destinada a cobrir os custos de deslocação de técnico da AdRA ao local, no final de cada período de suspensão, para averiguação geral da instalação, nomeadamente, para verificação da leitura, de eventuais consumos fraudulentos, e eventuais danos, entre outras diligências que se revelem necessárias.
7. A suspensão do contrato concedida por desocupação temporária caduca de imediato se a AdRA verificar que o imóvel está a ser ocupado, sem prejuízo de procedimento contraordenacional e ou criminal e ou cível.
8. Este regime da suspensão do contrato é também aplicado pela AdRA ainda que o pedido do cliente não seja expressamente apresentado como tal, nomeadamente através da constatação de pedido de denúncia e nova celebração de contrato dentro de doze meses. A tarifa de religação, prevista no tarifário em vigor, é incluída na fatura subsequente.
9. 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.

Artigo 54.º

Sucessão de contratos no local de consumo, transmissão da posição contratual em vida e responsabilidade pelos serviços prestados

1. Quando um utilizador pretende desocupar o local de consumo, pode denunciar o contrato, nos termos do artigo 56.º. O novo utilizador que pretender ocupar imediatamente o local de consumo, celebra com a AdRA um novo contrato, nos termos do presente Regulamento, nomeadamente, do artigo 50.º, não se procedendo à retirada do contador, mas apenas à leitura real do contador, que deve ser dada pelo utilizador que pretende denunciar o contrato, e é responsável pelos valores correspondentes, nos termos do referido artigo 56.º, e deve ser confirmada pelo novo utilizador.
2. O utilizador pode também solicitar a transmissão da sua posição contratual para um terceiro com quem tenha convivido, no local de consumo, em economia comum, ou em comum utilização no âmbito de trabalho ou atividade para utilizadores não domésticos, desde que tal seja feito através de um pedido escrito para a AdRA, e cumulativamente sejam remetidos ou entregues:
 - a) A identificação do transmissário nos mesmos termos necessários para a celebração do contrato, bem como o envio da mesma documentação necessária para a celebração do contrato, nos termos do artigo 50.º, nomeadamente o disposto nos números 5 a 7;
 - b) Declaração expressa, com identificação do contrato em causa e do local do consumo, subscrita por ambas as partes, aí devidamente identificadas, em que o transmitente declara querer transmitir a sua posição contratual no contrato e o transmissário declara querer aceitar a transmissão, para si, da posição contratual do utilizador transmitente, e que pretendem tal transmissão da posição contratual livre e esclarecidamente, e que o transmissário tem pleno conhecimento que assume todos os direitos e obrigações do transmitente no âmbito do contrato objeto da transmissão, nomeadamente a responsabilidade por todos os consumos já registados e ou serviços já fornecidos, bem como o direito a quaisquer créditos existentes.
 - c) Em caso de deferimento do pedido de transmissão da posição contratual, tal constituirá um contrato com aditamento.
3. Deferido o pedido realizado nos termos do número 2, pela AdRA, esta envia ou entrega a documentação constante do artigo 50.º, n.º 7, ao transmissário ou novo titular do contrato, nos 30 dias posteriores à alteração da titularidade.
4. Não pode ser recusada a celebração de contrato de abastecimento de água e ou de recolha de águas residuais urbanas com novo utilizador, com fundamento na existência de dívidas emergentes de contrato distinto com outro utilizador que tenha anteriormente ocupado o mesmo imóvel ou local de consumo, salvo quando seja manifesto que a alteração do titular do contrato visa o não pagamento dos débitos, presumindo-se essa evidência, nomeadamente, nos casos de laços familiares e nos casos de vida em economia comum, ou em comum utilização no âmbito de trabalho ou atividade para utilizadores não domésticos.
5. Pode ser recusada a celebração de contrato de abastecimento de água e ou recolha de águas residuais quando não se encontre regularizado o pagamento das dívidas provenientes de anteriores consumos e ou de anteriores contratos entre a AdRA e o utilizador, ainda que para diferentes locais de consumo, salvo se tais dívidas tiverem sido contestadas em tribunal e ainda não tiver sido publicada sentença, ou junto de eventuais entidades com competência para a resolução extrajudicial de conflitos, sem prejuízo do disposto no artigo 59.º.

Artigo 55.º

Morte do titular do contrato e responsabilidade pelos serviços prestados. Celebração de contrato na ausência de partilha

1. O contrato de abastecimento de água e ou saneamento de águas residuais caduca por morte do seu titular.
2. A responsabilidade pelos valores em dívida correspondentes aos serviços prestados, bem como eventuais créditos que possam resultar do contrato, pertencem à herança aberta pela morte do utilizador, sendo que, se houverem créditos, só podem ser entregues ao cabeça de casal.
3. O cabeça de casal deve informar a AdRA do óbito, entregando uma fotocópia simples ou digitalização da certidão de óbito do titular do contrato, do número de identificação fiscal da herança e da habilitação de herdeiros, para confirmação da sua qualidade de cabeça de casal, bem como fornecer a leitura do contador e ou do medidor do caudal, e permitir o acesso da AdRA para remoção do contador e ou

medidor de caudal, nos termos do artigo 56.º, bem como liquidar as quantias em dívida e receber eventuais créditos, na sua qualidade de administrador da herança.

4. Caso se pretenda celebrar novo contrato de abastecimento de água e ou saneamento de águas residuais para o local de consumo controvertido, sem realização de partilha, este ocorrerá nos termos do artigo 50.º, por quem se encontre habilitado na qualidade de cabeça de casal, ou por terceiro devidamente autorizado por este, bem como nos casos que o requerente invoque proteção que lhe seja cometida por Lei ou invoque e demonstre o direito de celebrar contrato nos termos do artigo 51.º, n.º 5.

Artigo 56.º

Denúncia pelos utilizadores e deveres dos proprietários

1. Os utilizadores podem denunciar a todo o tempo os contratos de abastecimento de água e saneamento de águas residuais que tenham celebrado por motivo de desocupação do local de consumo/recolha, desde que o comuniquem por escrito à AdRA e facultem a nova morada para envio da última fatura.
2. Nos 15 dias subsequentes à comunicação referenciada no número anterior, os utilizadores devem facultar o acesso ao contador instalado e ou medidor de caudal, se for o caso, para leitura, produzindo a denúncia efeitos a partir dessa data.
3. Não sendo possível a leitura, nos termos do número 2, por motivo imputável ao utilizador, a denúncia não produz efeitos e o utilizador continua responsável pelos encargos entretanto decorrentes do contrato, que não pôde ser considerado como denunciado.
4. Nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, o cliente tem o direito de livre resolução do contrato, sem necessidade de indicar o motivo, até 14 dias após celebração do contrato de abastecimento de água e ou saneamento de águas residuais urbanas, mediante o pagamento proporcional dos serviços prestados e encargos correspondentes, e desde que observados os requisitos do número 2, bastando apresentar declaração, por escrito, dirigida à AdRA, para os contactos constantes do contrato ou do sítio da internet da AdRA, via email, carta, ou entregue em qualquer loja/balcão da AdRA de atendimento ao público, e que deve observar o modelo de declaração constante das cláusulas gerais do contrato e ou do sítio da internet da AdRA.
5. O cliente que pretenda a resolução do contrato nos termos do número anterior, deve comunicar o dia e intervalo horário para retirada do contador e ou medidor de caudal e/ou recolha da respetiva leitura, para o que deve fornecer o seu contacto, para eventual reagendamento por parte dos serviços técnicos, caso não seja possível essa diligência no dia e/ou hora propostos. Deve ainda facultar a morada para envio da última fatura, resultante dessa leitura.
6. Não sendo possível a leitura, nos termos do número 5, por motivo imputável ao utilizador, aplica-se o disposto no número 3.
7. Os proprietários ou usufrutuários dos locais de consumo ligados à rede pública de abastecimento de água, sempre que o contrato de abastecimento de água e ou saneamento de águas residuais não esteja em seu nome (um senhorio e arrendatário, por exemplo), devem informar a AdRA da desocupação pelo utilizador e respetiva data, bem como permitir o acesso da AdRA para a leitura e ou retirada do contador e ou medidor de caudal, caso o respetivo utilizador tenha violado esse dever.
8. Se o último titular ativo do contrato e o requerente de novo contrato, no mesmo local de consumo, coincidirem na mesma pessoa e desde que ocorra num período temporal de 1 ano, deve aplicar-se o regime da suspensão e reinício do contrato, nos termos do artigo 53.º.

Artigo 57.º

Denúncia pela AdRA

1. A cessação do contrato de abastecimento de água e ou de saneamento de águas residuais ocorre por ineficácia, denúncia e caducidade, conforme previsto expressamente no presente Regulamento e ou resultar da lei.
2. A AdRA denuncia o contrato caso, na sequência da interrupção do serviço por mora no pagamento dos consumos realizados, o utilizador não proceda ao pagamento em dívida com vista ao restabelecimento do serviço ou não realize um acordo de pagamento, nos termos do disposto no artigo 20.º, n.º 3, no prazo de 40 dias após a data limite de pagamento constante do aviso de corte, conforme notificação do aviso de corte, realizada nos termos do disposto no artigo 66.º.
3. O utilizador deve permitir a retirada do contador e ou medidor instalado(s), para o que será notificado nos mesmos termos do disposto no artigo 45.º, n.º 3. Caso o utilizador não permita esse acesso, será acionado judicialmente para entrega do(s) equipamento(s), sem prejuízo do devido procedimento

criminal e indemnizatório, no caso de suspeita de utilização ilegal dos serviços de águas e sem prejuízo do disposto no número seguinte.

4. Nos casos de fundada suspeita de utilização ilegal dos serviços, a AdRA pode proceder ao tamponamento do ramal e denúncia do contrato.
5. Nos casos previstos no número anterior, a AdRA pode condicionar a celebração de novo contrato pelo mesmo utilizador, ao pagamento das despesas daí decorrentes.

Artigo 58.º

Caducidade

1. Os contratos caducam por morte do titular ou por extinção da pessoa coletiva.
2. Nos contratos celebrados com base em títulos sujeitos a termo, a caducidade opera no termo do prazo respetivo.
3. Os contratos temporários, sazonais, transitórios ou condicionados, conforme artigo 51.º, n.º 4, em que tenha sido estipulado prazo, podem não caducar nesse termo se, mediante requerimento, aceite pela AdRA, o utilizador demonstre que se mantêm os pressupostos que levaram à sua celebração.
4. A caducidade tem como consequências:
 - a) A supressão imediata dos serviços de abastecimento de água e ou saneamento de águas residuais urbanas, assim que a AdRA tenha conhecimento, com ressalva dos casos do artigo 55.º, n.º 4;
 - b) O dever de comunicação do óbito ou extinção, à AdRA, pelo cabeça de casal ou pelos sócios e ou liquidatários, no caso de utilizadores não domésticos;
 - c) O dever de pagamento de todas as quantias resultantes da prestação dos serviços até ao momento em que a AdRA tenha conhecimento da caducidade, pela herança aberta pelo óbito do titular ou pelo património no caso de utilizadores não domésticos;
 - d) A supressão das obrigações de depósito do contador e ou do medidor de caudal;
 - e) Podem ainda ser retirados os respetivos contador e ou medidor, bem como proceder-se ao tamponamento do saneamento.

Artigo 59.º

Caução

1. A AdRA pode exigir a prestação de uma caução para garantia do pagamento dos serviços de águas nas seguintes situações:
 - a) Como condição prévia ao restabelecimento do fornecimento dos serviços, na sequência de interrupção decorrente de mora no pagamento e, desde que os utilizadores não optem pela transferência bancária ou débito direto ou outra modalidade de pagamento equivalente, como forma de pagamento dos serviços, o que afasta o pagamento de caução.
 - b) No momento da celebração do contrato de serviços de águas no caso dos contratos temporários ou sazonais, melhor identificados no artigo 51.º, n.º 4, bem como aos utilizadores que deem uso profissional à água.
2. A caução referida no número anterior é prestada por depósito em dinheiro, cheque, transferência bancária, garantia bancária ou seguro-caução, ou modalidade que venha a ser equivalente, e o seu valor é calculado da seguinte forma:
 - a) Para os utilizadores constantes da alínea a) do número anterior, é igual a quatro vezes o encargo com o consumo médio mensal dos últimos 12 meses, nos termos fixados pelo Despacho n.º 4186/2000, publicado no Diário da República, 2.ª série, de 22 de fevereiro de 2000 ou de legislação superveniente que regule a matéria;
 - b) Para os utilizadores constantes da alínea b) do número anterior, o valor é definido pela AdRA atendendo ao princípio da proporcionalidade.
3. Para as instituições sem fins lucrativos, desde que registadas nas suas próprias designações e sejam titulares da instalação, o valor da caução é definido com base no consumo médio dos utilizadores com características similares, a que é aplicado o tarifário especial das instituições sem fins lucrativos, com o limite de 6 meses ou outro critério que venha a ser fixado pela AdRA, atendendo aos princípios de proporcionalidade e recomendações da entidade reguladora.
4. É emitido o correspondente recibo da caução prestada.
5. A caução prestada nos termos do número 1, alínea a) será utilizada quando se verificar atraso no pagamento de faturas, evitando a suspensão do fornecimento dos serviços. Uma vez acionada a caução,

- a AdRA deve exigir ao utilizador, através de aviso prévio enviado por carta registada ou meio equivalente, com a antecedência mínima de 10 dias úteis, a sua reconstituição ou reforço, sob pena de suspensão do serviço.
6. Findo o contrato de fornecimento, a caução prestada é restituída ao utilizador, nos termos da legislação vigente, deduzida de todos os montantes eventualmente em dívida.
 7. É imediatamente restituída quando, nos termos do disposto no número 1, alínea a), o utilizador venha posteriormente a optar por uma dessas modalidades de pagamento, sem prejuízo de dedução de montantes eventualmente em dívida, anteriores;
 8. A quantia a restituir será atualizada em relação à data da sua última alteração, com base no índice harmonizado de preços no consumidor.

CAPÍTULO V - Estrutura tarifária e faturação dos serviços

SECÇÃO I - Estrutura tarifária

Artigo 60.º

Incidência subjetiva, aprovação, início da vigência e publicitação das tarifas

1. Estão sujeitos a tarifas todos os utilizadores dos serviços de abastecimento de água e ou de saneamento de águas residuais, bem como de outros serviços no âmbito da atividade.
2. Ao conjunto das tarifas aplicáveis, chama-se tarifário.
3. Para efeitos da determinação das tarifas, os utilizadores são classificados como domésticos ou não domésticos.
4. A Comissão de Parceria da AdRA aprova a estrutura tarifária e o tarifário do serviço de águas para cada subperíodo tarifário nos termos do disposto nos Contratos de Parceria e Gestão e respetivas adendas e ou aditamentos.
5. A Comissão de Parceria aprova ainda a atualização anual dos tarifários até ao final do mês de novembro do ano civil anterior àquele a que respeite.
6. A atualização anual do tarifário é divulgada até dezembro do ano civil anterior àquele a que respeita.
7. O tarifário anual atualizado é enviado com a fatura subsequente à sua aprovação, disponibilizado no sítio da internet da AdRA e de cada município, bem como da entidade reguladora, nos balcões de atendimento e podendo ainda esta informação ser fornecida por qualquer meio, conforme solicitação do interessado, ou nos termos que a legislação exija.
8. O tarifário anual atualizado entra em vigor em 01 de janeiro do ano civil a que respeita, sem prejuízo de eventuais revisões extraordinárias nos termos da legislação aplicável ou dos instrumentos contratuais da Parceria.
9. A Comissão de Parceria pode ainda aprovar tarifários específicos mediante proposta instruída pela AdRA.

Artigo 61.º

Estrutura tarifária

- I. A estrutura tarifária da AdRA compreende:
 - a) A componente fixa da tarifa dos serviços de abastecimento de água e ou de saneamento: que é um valor aplicado em função de cada intervalo temporal de 30 dias, que visa recuperar tendencialmente os custos envolvidos na disponibilização dos serviços aos utilizadores, incorridos pela AdRA. A componente fixa da tarifa de água é progressiva em função dos vários níveis correspondentes ao caudal permanente do contador instalado nos termos da legislação em vigor e recomendações da entidade reguladora quando aplicável. A componente fixa da tarifa de saneamento é diferenciada apenas quanto à tipologia de utilizador final, isto é, doméstico e não doméstico;
 - b) A componente variável da tarifa do serviço de abastecimento de água: é um valor unitário aplicável em função do nível de utilização do serviço, em cada intervalo temporal de 30 dias, visando recuperar os custos incorridos e não recuperados através da componente fixa da tarifa, e no caso de utilizadores domésticos compreende vários escalões correspondentes aos metros cúbicos;

- c) A componente variável da tarifa do serviço de saneamento: é determinada pela aplicação de um coeficiente de custo, à tarifa variável média do serviço de abastecimento, devida pelo utilizador final;
- d) Quando haja medição das águas residuais recolhidas, a tarifa variável do serviço prestado aos utilizadores não domésticos é única e aplica-se o volume de efluente efetivamente rejeitado.
2. A componente fixa da tarifa integral, nomeadamente, os custos de execução de ramais domiciliários de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais, desde que os ramais não possuam uma extensão superior a 20 metros, caso em que a respetiva execução, sempre que técnica e economicamente viável, é realizada pela AdRA, a pedido do utilizador, mediante o pagamento da tarifa correspondente à extensão superior àquela distância, rateada em partes iguais sempre que os ramais beneficiem mais do que um utilizador.
3. No caso do serviço de limpeza de fossas sépticas nos termos do n.º 1 do art.º 29, do presente regulamento, haverá a aplicação mensal das tarifas fixa e variável pela realização de um número máximo anual de limpezas a ser definido no contrato de saneamento, de acordo com um pré-planeamento definido com a AdRA, tendo por base as características da respetiva fossa.
4. São ainda cobradas tarifas específicas aos utilizadores pela prestação de serviços auxiliares, que estão previstas no tarifário em vigor e ou são informadas aquando da solicitação dos referidos serviços. Os serviços auxiliares devem ser solicitados pelos utilizadores ou resultam de incumprimentos, e são os seguintes:
- a) Restabelecimento da ligação dos serviços por incumprimento das obrigações dos utilizadores, nos termos da Lei dos Serviços Públicos Essenciais, na redação vigente ou alterações supervenientes que regulem a referida matéria;
 - b) Leituras extraordinárias de contadores efetuadas fora do período definido no presente regulamento ou em legislação específica, consoante solicitação do utilizador;
 - c) Verificação extraordinária de contadores a pedido do utilizador, salvo quando se comprove que a respetiva avaria não lhe é imputável;
 - d) Realização de vistorias ou ensaios aos sistemas prediais, a pedido do utilizador;
 - e) Limpezas urgentes, incluindo de fossas sépticas, e transporte das respetivas águas residuais para tratamento desde que a AdRA o considere viável e por razões imperiosas de saúde pública;
 - f) Deslocações realizadas ao local da prestação de serviços, e não concretizadas, por facto imputável ao utilizador ou quando a deslocação seja motivada por anomalias com origem na rede predial;
5. Podem ainda ser cobradas tarifas específicas aos utilizadores, previstas no tarifário em vigor e ou informadas aquando da solicitação, pela prestação de outros serviços relacionados com a atividade da AdRA e que esta desempenhe, ou resultantes de incumprimento contratual, ou a pedido do utilizador ou terceiro devidamente habilitado, nomeadamente:
- a) Execução de ramais de ligação além de 20 m;
 - b) Análise de projetos de sistemas prediais;
 - c) Suspensão e reinício da ligação dos serviços a pedido do utilizador;
 - d) Ligação temporária às redes públicas, designadamente para abastecimento a estaleiros de obras e zonas de concentração populacional temporária;
 - e) Fornecimento de água em autotanques, salvo quando justificado por interrupções de fornecimento, designadamente em situações em que esteja em risco a saúde humana,
 - f) Limpezas, incluindo de fossas sépticas, e transporte das respetivas águas residuais para tratamento desde que a AdRA o considere viável e por razões imperiosas de saúde pública;
 - g) Realização de obras nos sistemas prediais nos termos do disposto na lei e no presente Regulamento;
 - h) Outros serviços a pedido do utilizador, desde que relacionados com a atividade da AdRA, como a construção de nichos ou caixas de contador, bem como pequenas extensões de rede, mediante orçamento.
6. Os valores das tarifas referidas na al. a) do número anterior, variam consoante sejam relativos a água ou a saneamento. A fixação do valor da tarifa aplicável é determinada em função do comprimento e do calibre dos ramais respetivos.
7. Os valores das tarifas referidas nos números 4 e 5, não dependem do tipo de utilizador, com exceção dos serviços constantes da alínea e) do número 4, e alínea f) do número 5, relativos à limpeza urgente e não urgente, nos termos do artigo 64.º, n.º 1 e n.º 2.
8. Não estão incluídos nos serviços da tipologia dos números 4 e 5 as intervenções de reparação ou manutenção nas redes prediais, que são da responsabilidade dos respetivos proprietários ou utilizadores;
9. O modelo de tarifário da AdRA é do tipo custo de serviço, em que as tarifas a praticar correspondem às tarifas necessárias, ou seja, a tarifas que permitem a recuperação anual de todos os custos devidos para suportar a atividade principal, em condições de assegurar a qualidade dos serviços, durante e após o termo do Contrato de Gestão, o respetivo equilíbrio económico-financeiro, a gestão eficiente do Sistema de Águas da Região de Aveiro e a acessibilidade aos serviços públicos por parte dos utilizadores. Obedece ao disposto nos Contratos de Parceria Pública e de Gestão e respetivas adendas e ou

- aditamentos, e tendo também em conta as disposições do Regulamento Tarifário, previsto no artigo 13.º do Anexo da Lei n.º 10/2014, de 6 de março e as recomendações da entidade reguladora quando aplicável;
10. As tarifas devem ser aprovadas com 4 casas decimais.

Artigo 62.º

Tarifa fixa

1. A tarifa fixa de abastecimento aos utilizadores é devida em função do intervalo temporal objeto de faturação, expressa em euros, por cada 30 dias, e diferenciada de forma progressiva em função do tipo de utilizador e do caudal permanente do contador instalado, nos termos fixados no tarifário em vigor.
2. A tarifa fixa de saneamento para os utilizadores é única e devida em função do tipo de utilizador e do intervalo temporal objeto de faturação, a ser expressa em euros, por cada 30 dias.
3. Os condomínios são considerados utilizadores não domésticos, sem prejuízo das situações particulares descritas no presente regulamento e demais legislação em vigor. Existindo consumos nas partes comuns de prédios em propriedade horizontal e sendo os mesmos medidos por um contador totalizador, é devida pelo condomínio uma tarifa fixa cujo valor é determinado em função do caudal permanente do contador que seria necessário para medir aqueles consumos.
4. Não é devida tarifa fixa se não existirem dispositivos de utilização nas partes comuns associados aos contadores totalizadores.
5. Os utilizadores podem requerer a instalação de um segundo contador para usos que não deem origem a águas residuais recolhidas pelo sistema público de saneamento, nomeadamente para regas, piscinas, entre outros, sendo aplicada ao conjunto dos contadores uma tarifa fixa única, que deverá corresponder a 50% do valor da tarifa correspondente ao caudal permanente dos contadores previstos no n.º 3.

Artigo 63.º

Tarifa variável

1. A tarifa variável do serviço de abastecimento aplicável aos utilizadores domésticos é devida em função do volume de água fornecido durante o período objeto de faturação, diferenciada de forma progressiva de acordo com os escalões de consumo, definidos no tarifário, expressos em unidades de volume de água, por cada 30 dias.
2. O valor final da componente variável do serviço de abastecimento, devida pelo utilizador doméstico, é o resultado da soma das parcelas correspondentes a cada escalão, parcelas essas resultantes do produto da respetiva tarifa pelo volume apurado para cada escalão.
3. A tarifa variável do serviço de abastecimento aplicável aos utilizadores não domésticos é uma tarifa única, e é calculada em função do volume de água fornecido durante o período objeto de faturação, nos termos do tarifário em vigor.
4. O valor final da componente variável do serviço de saneamento, devido pelos utilizadores que disponham de serviço de abastecimento é determinado pela aplicação de um coeficiente de custo, específico da AdRA, à tarifa variável média do serviço de abastecimento, devida pelos utilizadores finais. O valor da tarifa variável média do serviço de abastecimento é o que resulta do *ratio*, apurado em cada fatura, entre o somatório dos valores da componente variável do serviço de abastecimento, faturados em cada escalão, e o somatório dos volumes faturados em cada escalão, corrigidos de eventuais acertos.
5. Quando exista medidor de caudal das águas residuais recolhidas a tarifa variável do serviço prestado aos utilizadores não domésticos é única e consta do tarifário em vigor.
6. A pedido dos utilizadores não domésticos, ou por iniciativa da AdRA, podem ser definidos coeficientes de custo específicos aplicáveis a tipos de atividades industriais que produzam águas residuais com características que impliquem custos de tratamento substancialmente distintos dos correspondentes às águas residuais de origem doméstica, ou que comprovadamente utilizem águas de outras origens.
7. A tarifa variável aplicável aos contadores totalizadores é a tarifa correspondente aos utilizadores não domésticos, nos termos do tarifário em vigor.
8. O valor final da componente variável aplicável aos contadores totalizadores resulta do produto da respetiva tarifa pelo volume correspondente à diferença entre o consumo nele registado e o somatório dos contadores que lhe estão indexados.
9. Os utilizadores do serviço de abastecimento podem requerer a instalação de um segundo contador para usos que não deem origem a águas residuais recolhidas pelo sistema público de saneamento, nomeadamente para regas, piscinas, entre outros. A tarifa variável aplicável aos consumos desse contador é a tarifa variável correspondente aos utilizadores não domésticos, não sendo computados

esses consumos, do segundo contador, para efeitos de tarifas de saneamento e resíduos, quando exista tal indexação.

10. No caso de abastecimento a sistemas prediais comunitários que sirvam múltiplos utilizadores domésticos, como por exemplo os sistemas centralizados para aquecimento de águas sanitárias em edifícios, o respetivo consumo é faturado ao 2.º escalão da tarifa variável do serviço prevista para os utilizadores domésticos, bem como da tarifa variável de saneamento, nos moldes previstos no n.º 4.

Artigo 64.º

Tarifários especiais, de índole técnica e de índole social

1. No caso do serviço de limpeza de fossas sépticas legalmente admissível, e que não seja urgente, a aplicação mensal das tarifas fixa e variável, e atendendo ao tipo de utilizador doméstico ou não doméstico, constitui a contrapartida pela realização de um número máximo anual de limpezas definidos no contrato de recolha, de acordo com a periodicidade estabelecida nos termos do artigo 30.º, n.º 3, sendo cada serviço adicional faturado autonomamente, nos termos do tarifário em vigor.
2. No caso do serviço de limpeza de fossas sépticas legalmente admissível, e que seja urgente, é aplicável uma tarifa fixa, diferente para utilizadores domésticos e não domésticos, prevista no tarifário em vigor.
3. Os utilizadores podem ainda beneficiar da aplicação de tarifários especiais por razões de índole social, nas seguintes situações:
 - a) Famílias numerosas: O tarifário especial para as famílias numerosas é aplicável aos utilizadores domésticos nos termos do tarifário em vigor;
 - b) ISFL e equiparados: O tarifário especial para as instituições sem fins lucrativos ou outras entidades de reconhecida utilidade pública cuja ação social o justifique, legalmente constituídas;
 - c) Outros que venham a ser determinados pela Comissão de Parceria.
4. A concessão do benefício de aplicação de tarifário especial, nos termos do número 3, depende de apresentação do pedido na AdRA, instruído nos termos constantes dos formulários específicos, disponíveis no sítio da internet da AdRA ou fornecidos por qualquer via, mediante solicitação, e ser sujeito a análise e deferimento da AdRA.

SECÇÃO II - Faturação

Artigo 65.º

Periodicidade de faturação e anomalias

1. A periodicidade das faturas é mensal, podendo ser definida outra periodicidade pela entidade gestora, desde que tal corresponda a uma opção considerada mais favorável pelo utilizador.
2. O serviço de saneamento é faturado conjuntamente com o serviço de abastecimento, sendo serviços indissociáveis, exceto nos casos em que apenas haja contrato de saneamento, obedecendo a faturação deste serviço às mesmas regras de periodicidade referidas no número anterior.
3. As faturas emitidas discriminam os serviços prestados e as correspondentes tarifas, podendo ser baseadas em leituras reais ou em estimativas de consumo, bem como as taxas e imposto, legalmente exigíveis, conforme legislação vigente em cada momento.
4. Sempre que não seja respeitada a periodicidade aplicável nos termos do disposto no número 1, e a fatura emitida inclua um período igual ou superior ao dobro daquele que seria devido, a AdRA deve facultar ao utilizador, caso este pretenda usar essa faculdade, o pagamento fracionado do respetivo valor, sem prejuízo do regime aplicável em sede de prescrição e caducidade.
5. O número de prestações previstas no número anterior é obtido pela divisão do período de faturação por trinta dias e às mesmas não acrescem juros legais ou convencionais.
6. Sempre que o período de consumo a que respeita a fatura seja diferente dos 30 dias, conforme disposto, a tarifa de disponibilidade e, se for o caso, os limites dos escalões de consumo da tarifa variável são ajustados proporcionalmente ao período a faturar, nos termos dos números seguintes.
7. O ajustamento da tarifa de disponibilidade é feito multiplicando o número de dias objeto de faturação pelo valor diário da tarifa de disponibilidade, obtido dividindo o valor da tarifa pelos 30 dias para os quais foi definida.

8. O ajustamento dos limites dos escalões da tarifa variável é feito multiplicando o número de dias objeto de faturação pelo volume diário atribuível a cada escalão de consumo, obtido dividindo o volume máximo imputável a cada escalão pelos 30 dias para os quais estes limites estão definidos.
9. No ajustamento dos limites dos escalões de consumo mencionado no número anterior são consideradas duas casas decimais.
10. As faturas cujo período de faturação abranja dois períodos tarifários distintos, devem evidenciar os dias faturados com base num e noutro(s) tarifário(s), os consumos associados, bem como as correspondentes tarifas e valores faturados.

Artigo 66.º

Prazo, forma e local de pagamento das faturas. Mora do utilizador. Aviso de corte

1. O pagamento da fatura de fornecimento de água e ou de saneamento de águas residuais emitida pela AdRA deve ser efetuado no prazo, na forma e nos locais nela indicados.
2. O prazo para pagamento da fatura é o que em cada momento for determinado pela legislação em vigor sobre a matéria.
3. A AdRA disponibiliza aos seus utilizadores diversos meios de pagamento, nomeadamente que permitam dispensar a deslocação às lojas ou balcões de atendimento ao público, como o débito direto e pagamentos por multicanal, entre outros, conforme informação disponível no sítio da internet da AdRA e em cada fatura.
4. A AdRA possibilita aos utilizadores a celebração de acordos de pagamento faseado.
5. No caso de ter sido acordado o pagamento em prestações, a falta de pagamento de uma prestação no prazo estabelecido implica o vencimento de toda a dívida e faz incorrer o utilizador em mora.
6. A verificação de não pagamento das faturas dentro do prazo estipulado para o efeito constitui a parte faltosa em mora, podendo a AdRA recorrer à caução, caso exista;
7. Não é admissível o pagamento parcial da fatura quando estejam em causa serviços indissociáveis, tarifas fixas e variáveis, taxa de recursos hídricos ou outras que a lei venha a determinar, correspondentes aos serviços indissociáveis, e imposto.
8. O pagamento parcial não é aplicável aos acordos de pagamento fracionado estabelecidos entre as partes.
9. A apresentação de reclamação escrita alegando erros de medição de consumo e ou volume de águas não suspende o prazo de pagamento da respetiva fatura exceto se o utilizador solicitar a verificação extraordinária do contador e ou medidor de caudal, nos termos do n.º 2 do artigo 43.º, após ter sido informado da tarifa aplicável a esse serviço, conforme tarifário em vigor.
10. O atraso no pagamento dentro do prazo estipulado para o efeito fica sujeito à cobrança de juros de mora às taxas legais em vigor, de acordo com o tipo de utilizador, calculados desde o primeiro dia seguinte ao do vencimento da correspondente fatura.
11. Se o valor resultante do cálculo dos juros previsto no número anterior não atingir uma quantia mínima a publicar anualmente pela entidade reguladora, os atrasos de pagamento podem ficar sujeitos ao pagamento dessa quantia, de modo a cobrir exclusivamente os custos de processamento administrativo originados pelo atraso, bem como poderão ser aplicadas outras soluções propostas pela entidade reguladora, em cada momento, para as entidades gestoras.
12. O atraso no pagamento da fatura para além da data limite de pagamento, confere ainda à AdRA o direito de proceder à interrupção dos serviços de águas, tendo, porém, o utilizador que ser notificado de aviso de corte ou interrupção dos serviços, enviado por carta registada ou outro meio equivalente, com uma antecedência mínima de 20 dias relativamente à data em que a mesma venha a realizar-se ou com a antecedência que em cada momento for determinada pela legislação em vigor sobre a matéria.
13. A notificação de aviso de corte contém a identificação da (s) fatura (s) e respetivo valor cujo atraso no pagamento justifica a interrupção do abastecimento e ou recolha de águas residuais, bem como os meios ao dispor do utilizador para evitar a interrupção e para a retoma dos serviços, incluindo a tarifa aplicável ao restabelecimento. Pode conter ainda as demais cominações legais aplicáveis.
14. A notificação de aviso de corte é enviada por correio registado ou outro meio equivalente. Os custos administrativos destinados a cobrir exclusivamente os custos de processamento administrativo originados com esse aviso, podem ser imputados ao utilizador em mora.
15. A suspensão do abastecimento de água pode ainda implicar o tamponamento do saneamento, nos termos do disposto no artigo 19.º.

Artigo 67.º

Prescrição e caducidade

1. O direito ao recebimento do preço do serviço prestado prescreve no prazo de seis meses após a sua prestação. A prescrição tem natureza extintiva.
2. Após a prescrição, nos termos do número anterior, o pagamento corresponde ao cumprimento de uma obrigação natural, pelo que não confere ao utilizador o direito de repetição do indevido.
3. Se, por qualquer motivo, incluindo erro da AdRA, 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.
4. O prazo de caducidade das dívidas relativas aos consumos reais não começa a correr enquanto a AdRA não puder realizar a leitura do contador por motivos imputáveis ao utilizador.
5. A celebração de acordo para pagamento em prestações interrompe a prescrição, mas só quanto às dívidas então ainda não prescritas.

Artigo 68.º

Arredondamento dos valores a pagar

1. As tarifas variáveis de abastecimento e saneamento são aprovadas em função dos metros cúbicos com quatro casas decimais, sendo apresentadas ao utilizador final com o número de casas decimais significativas para efeitos de cálculo.
2. As tarifas fixas de abastecimento e saneamento são aprovadas com quatro casas decimais ou as que a legislação posterior vier a estabelecer.
3. Apenas o valor final da fatura, com IVA incluído, é objeto de arredondamento, feito aos centimos de euro em respeito pelas exigências do Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de maio, na redação vigente ou em alterações supervenientes que regulem a referida matéria.

Artigo 69.º

Acertos de faturação

1. Os acertos de faturação do serviço de águas são efetuados:
 - a) Quando a AdRA proceda a uma leitura, efetuando-se o acerto relativamente ao período em que esta não se processou, e em que o consumo foi estimado, para as componentes variáveis de água e saneamento, nos casos em que não haja medição direta do volume de águas residuais recolhidas. Os acertos de faturação são efetuados descontando os valores anteriormente pagos por estimativa e não deduzindo os volumes estimados anteriormente faturados;
 - b) Nos casos em que existe apenas contrato de saneamento, quando a AdRA proceda a uma leitura de medidor de caudal, efetuando-se o acerto relativamente ao período em que esta não se processou, e em que o consumo foi estimado;
 - c) Quando se confirme, nos termos do disposto no artigo 43.º, anomalia de funcionamento dos equipamentos de medição;
 - d) Condutas fraudulentas dos utilizadores;
 - e) Correção de erros de leitura ou faturação;
 - f) Em caso de comprovada rotura na rede predial.
2. Quando a fatura resulte em crédito a favor do utilizador final, este pode receber esse valor autonomamente, nos balcões de atendimento, por transferência bancária, ou conforme acordado com o utilizador. Se o utilizador não usar essa opção, a AdRA procede à respetiva compensação nos períodos de faturação subsequentes.
3. Nos casos previstos na alínea a) do número 1, 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, de modo a ressaltar o cliente, em respeito pela progressividade dos escalões.
4. Nos casos de acertos por comprovada rotura na rede predial, conforme alínea f) do n.º 1, há lugar a ajustamento da faturação, nos termos do disposto no artigo 38.º.

Artigo 70.º

Conteúdo da fatura

1. A AdRA emite faturas detalhadas aos utilizadores finais que incluem a decomposição clara e rigorosa das componentes de custo que integram os serviços prestados, a identificação da afetação do produto da cobrança às diferentes entidades abrangidas, bem como identifica as taxas e impostos incidentes, entre outra informação obrigatória e ou considerada relevante.
2. O conteúdo da fatura da AdRA obedece ao disposto na legislação em vigor, enunciada no artigo 3.º, n.º 14, e às recomendações da entidade reguladora aplicáveis em cada momento.
3. O valor devido por tarifas correspondentes a serviços auxiliares ou outros serviços relacionados com a atividade da AdRA, conforme artigo 51.º, n.º 4 e n.º 5, pode ser incluído na fatura relativa ao serviço principal de águas ou objeto de fatura específica emitida e remetida separadamente, ou de uma fatura recibo emitida no ato da prestação do serviço.

CAPÍTULO VI -

Procedimentos contraordenacionais, criminais e ou civis, sanções acessórias

Artigo 71.º

Contraordenações

1. Os regimes jurídicos aplicáveis são os constantes do artigo 3.º, n.º 11.
2. Constitui contraordenação, nos termos do artigo 72.º, n.º 2, do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, punível com coima de €1.500,00 a €3.740,00 no caso de pessoas singulares, e de €7.500,00 a €44.890,00, 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, sem prejuízo de outros montantes de coimas que venham a ser fixados e outras condutas que eventualmente venham, ulteriormente, também a ser fixadas como ilícitos de mera ordenação social, em legislação sobre a matéria:
 - a) O incumprimento da obrigação de ligação dos sistemas prediais aos sistemas públicos;
 - b) O incumprimento da obrigação de ligação dos sistemas prediais aos sistemas públicos, quando tal resulte do disposto no artigo 69.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, na redação vigente em cada momento ou em normativo que o venha a atualizar, complementar, substituir ou revogar;
 - c) Execução de ligações aos sistemas públicos ou alterações das existentes sem a respetiva autorização prévia da AdRA;
 - d) O uso indevido ou dano a qualquer obra ou equipamento dos sistemas públicos.
3. Todas as contraordenações são puníveis a título de negligência, sendo nesse caso reduzidas para metade os limites mínimos e máximos das coimas previstas no número 2.
4. O pagamento da coima não desresponsabiliza o infrator de eventual responsabilidade civil e ou criminal.

Artigo 72.º

Processamento das contraordenações e aplicação das coimas

1. O processamento e a aplicação das coimas compete ao município onde se verificou a prática dos factos.
2. A fiscalização, a instauração e a instrução dos processos de contraordenação pertencem à AdRA, porém a decisão cabe ao Município.
3. A determinação da medida da coima faz-se em função da gravidade da contraordenação, do grau de culpa do agente e da situação económica e patrimonial, considerando essencialmente os seguintes fatores:
 - a) O perigo que envolva para as pessoas e para a salubridade pública, o ambiente e o património público e ou privado;
 - b) O benefício económico obtido pelo agente com a prática da contraordenação, devendo, sempre que possível, exceder esse benefício.
4. Na graduação das coimas deve ainda atender-se ao tempo durante o qual se manteve a situação de infração, se for continuada.

5. No caso do n.º 1, o produto da aplicação das coimas reverte integralmente para o Município.
6. No caso do n.º 2, o produto das coimas aplicadas é repartido em partes iguais entre a AdRA e o Município.

Artigo 73.º

Sanções acessórias

1. Independentemente das coimas aplicadas, poderá o infrator ser obrigado a restabelecer as situações nas condições técnicas legais.
2. A ligação à rede de drenagem poderá ser obstruída ou tamponada, após notificação da AdRA, e desde que as determinações constantes dessa notificação não tenham sido observadas no prazo aí conferido.
3. Em caso de urgência, nomeadamente, quando exista receio de perigo para a salubridade pública, o ramal de ligação à rede de drenagem pode ser imediatamente tamponado, notificando-se posteriormente o proprietário ou o utilizador, das razões desse tamponamento, bem como de prazo a observar para o restabelecimento da situação nas condições técnicas legais.
4. O tamponamento, embora também seja uma sanção acessória no âmbito de processo contraordenacional, é uma medida prevista no presente Regulamento para outras situações de incumprimentos que não depende de processo de contraordenação.

Artigo 74.º

Responsabilidade de menor ou incapaz

Quando o infrator das disposições deste Regulamento for menor ou incapaz, responde contraordenacionalmente e pela coima aplicada, o seu representante ou responsável legal.

CAPÍTULO VII -

Reclamações e Fiscalização

SECÇÃO III -

Reclamações

Artigo 75.º

Direito de reclamar e supervisão da entidade reguladora

1. Os interessados podem apresentar reclamações junto da AdRA, sempre que considerem que os seus direitos não foram devidamente acautelados, em violação do presente Regulamento e ou demais legislação aplicável.
2. A AdRA dispõe de livro de reclamações em todas as lojas/balcões de atendimento ao público, onde podem ser apresentadas as reclamações, bem como disponibiliza no seu sítio da internet, de forma destacada, o acesso à Plataforma Digital, onde o utilizador pode apresentar as reclamações em formato eletrónico, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na sua redação em vigor.
3. O prazo de resposta às reclamações apresentadas nos termos do número anterior é de 15 dias úteis, sem prejuízo de poder vir a ser fixado prazo diferente em legislação ulterior.
4. Para além do disposto no número 2, a AdRA disponibiliza ainda mecanismos alternativos para a apresentação de reclamações que não impliquem a deslocação do utilizador às instalações, designadamente através do seu sítio na Internet, via email, ou carta.
5. A AdRA deve responder por escrito, à reclamação, no prazo de 22 dias úteis, notificando o utilizador do teor da sua decisão e respetiva fundamentação, excetuando-se os casos de especial morosidade ou complexidade desde que a AdRA informe disso no prazo referido, e estabeleça a data previsível para a resposta final.
6. A reclamação não tem efeito suspensivo, exceto na situação em que seja solicitada e paga a verificação extraordinária do contador, nos termos do disposto no artigo 66.º, n.º 9.
7. Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais e arbitrais, nos termos da lei, se não for obtida resposta atempada ou satisfatória face à reclamação apresentada, podem os interessados solicitar a apreciação

pela entidade reguladora do setor, individualmente ou através de organizações representativas dos seus interesses, o que deve ser feito por escrito, invocando os factos que motivaram a reclamação e apresentando todos os elementos de prova de que dispõem.

8. A ERSAR é a entidade reguladora dos serviços de águas e intervém na resolução extrajudicial de conflitos que envolva a AdRA, analisando as reclamações, promovendo o recurso à conciliação e à arbitragem entre as partes como forma de resolução de conflitos e tomando as providências que considere urgentes e necessárias, fiscalizando o cumprimento das disposições legais e regulamentares.
9. Em matéria de reclamações é ainda aplicável o Regulamento n.º 446/2024, de 4 de abril, onde são definidos os níveis mínimos de qualidade para os aspetos que estão diretamente relacionados com os serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos, prestados aos utilizadores finais e por eles sentidos diretamente, bem como, as compensações devidas em caso do seu incumprimento, respetivas regras e condições para a sua verificação e atribuição.

Artigo 76.º **Resolução de litígios e arbitragem**

1. Sem prejuízo do recurso à ERSAR na resolução extrajudicial de conflitos que envolvam a AdRA nos termos do n.º 8 do artigo anterior, os litígios de consumo entre a AdRA e os utilizadores 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 resultante dos serviços de águas, 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.
3. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, as partes podem recorrer aos tribunais judiciais, ou administrativos e fiscais, consoante a matéria e sejam territorialmente e ou materialmente competentes nos termos da Lei vigente a cada momento.

SECÇÃO IV - **Fiscalização**

Artigo 77.º **Inspeção aos sistemas prediais**

1. Os sistemas prediais ficam sujeitos a ações de inspeção da AdRA sempre que hajam reclamações de utilizadores, ou quando a AdRA suspeite, em resultado de denúncia ou deteção de indícios pela AdRA, de perigos de contaminação, poluição, fraude, consumos não medidos e ou perdas de água, bem como de outras anomalias ou irregularidades.
2. Para os efeitos previstos no número anterior, o proprietário, usufrutuário, comodatário e ou arrendatário, ou utilizador mediante qualquer título válido, deve permitir o livre acesso ao pessoal da AdRA desde que avisado, por carta registada ou outro meio equivalente, com uma antecedência mínima de 8 dias, da data e intervalo horário, com amplitude máxima de duas horas, ou em prazo e intervalo que venham ulteriormente a ser conferidos em legislação sobre a matéria, previsto para a inspeção, carta em que devem constar a cominação da interrupção do(s) serviço(s) no caso de não ser possível a realização da inspeção na data indicada ou de o utilizador não indicar uma data e ou horário alternativos, sendo ainda aplicável a segunda parte do disposto no artigo 10.º, al. I), quanto à dispensa de tal aviso e formato da declaração.
3. O respetivo auto de vistoria ou relatório desses trabalhos de inspeção, deve ser comunicado aos responsáveis pelas anomalias ou irregularidades, fixando o prazo para a sua correção, sem prejuízo de eventual prossecução de procedimento contraordenacional e ou processo criminal e ou cível.
4. Em função da natureza das circunstâncias referidas no número 1, a AdRA pode ainda determinar a suspensão do fornecimento de água, bem como o tamponamento da ligação à rede de saneamento, sem prejuízo da referida eventual prossecução judicial.

CAPÍTULO VIII - Disposições finais e transitórias

Artigo 78.º Integração de lacunas

Em tudo o que não se encontre especialmente previsto neste Regulamento é aplicável a legislação em vigor a cada momento.

Artigo 79.º Prazos

Sem prejuízo de outra indicação específica, os prazos estabelecidos no presente Regulamento são seguidos.

Artigo 80.º Aplicação no tempo

O presente Regulamento aplica-se também aos contratos existentes à data da sua entrada em vigor, com salvaguarda dos efeitos já produzidos.

Artigo 81.º Entrada em vigor

Este Regulamento entra em vigor no quinto dia após a sua publicação em Diário da República.

Artigo 82.º Revogação

Após a entrada em vigor deste Regulamento fica automaticamente revogado o Regulamento de anteriormente aprovado.