

## TEJO AMBIENTE - EMPRESA INTERMUNICIPAL DE AMBIENTE DO MÉDIO TEJO, E. I. M., S. A.

### Regulamento n.º 780/2024

**Sumário:** Aprova o Regulamento do Serviço Público de Abastecimento de Água.

Luís Miguel Marques Grossinho Coutinho Albuquerque, Presidente do Conselho de Administração da Tejo Ambiente – Empresa Intermunicipal de Ambiente do Médio Tejo E. I. M., S. A., torna público que as Assembleias Municipais de Ferreira do Zêzere, Mação, Sardoal, Tomar e Vila Nova da Barquinha, aprovaram entre as datas de 28/12/2023 e 29/02/2024, sob proposta das respetivas Câmaras Municipais aprovadas entre as datas de 20/12/2023 e 29/02/2024, o Regulamento do Serviço de Abastecimento Público de Água.

Estando assim cumpridos os requisitos necessários, a seguir se publica o mencionado regulamento, nos termos do artigo 139.º do Código do Procedimento Administrativo.

22 de maio de 2024. – O Presidente do Conselho de Administração, Luís Miguel Marques Grossinho Coutinho Albuquerque.

### Regulamento do Serviço Público de Abastecimento de Água

#### CAPÍTULO I

#### Disposições Gerais

##### Artigo 1.º

#### Lei habilitante

O presente regulamento é aprovado ao abrigo do disposto no artigo 62.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, do Decreto Regulamentar n.º 23/95, de 23 de agosto, e da Lei n.º 73/2013, com respeito pelas exigências constantes da Lei n.º 23/96, de 26 de julho e, ainda, ao abrigo do disposto no Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de agosto, e do Decreto-Lei n.º 226-A/2007, de 31 de maio, todos na redação em vigor.

##### Artigo 2.º

#### Objeto

O presente Regulamento estabelece as regras a que obedece o serviço de abastecimento público de água aos utilizadores finais nos Municípios de Ferreira do Zêzere, Mação, Sardoal, Tomar e Vila Nova da Barquinha, e destina-se a estabelecer as obrigações e os direitos da Tejo Ambiente e dos utilizadores subjacentes às relações de prestação e utilização dos serviços, de acordo com o Contrato de Gestão Delegada celebrado entre os Municípios de Ferreira do Zêzere, Mação, Ourém, Sardoal, Tomar e Vila Nova da Barquinha, e a Tejo Ambiente – Empresa Intermunicipal de Ambiente do Médio Tejo S. A., doravante designada por “Tejo Ambiente”.

##### Artigo 3.º

#### Âmbito de aplicação

O presente Regulamento aplica-se em toda a área dos Municípios de Ferreira do Zêzere, Mação, Sardoal, Tomar e Vila Nova da Barquinha, às atividades de conceção, projeto, construção e exploração dos sistemas públicos e prediais de abastecimento de água.

## Artigo 4.º

### Legislação aplicável

1 – Em tudo o que for omissos neste Regulamento são aplicáveis as disposições legais em vigor respeitantes aos sistemas públicos e prediais de distribuição de água, nomeadamente:

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

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

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

d) O Decreto-Lei n.º 220/2008, de 12 de novembro, e a Portaria n.º 1532/2008, de 29 de dezembro, em especial no que respeita aos projetos, à instalação e à localização dos dispositivos destinados à utilização de água para combate a incêndios em edifícios;

e) O Decreto-Lei n.º 69/2023, de 21 de agosto, no que respeita à qualidade da água destinada ao consumo humano fornecida pelas redes de distribuição pública de água aos utilizadores;

f) A Lei n.º 58/2005, de 29 de dezembro, relativo à Lei da Água;

g) O Decreto-Lei n.º 226-A/2007, de 31 de maio, no que respeita ao Regime de Utilização dos Recursos Hídricos;

h) A Lei n.º 23/96, de 26 de julho, a Lei n.º 24/96, de 31 de julho, o Decreto-Lei n.º 195/99, de 8 de julho, e o Despacho n.º 4186/200 (2.ª série), de 22 de fevereiro, no que respeita às regras de prestação de serviços públicos essenciais, destinadas à proteção dos utilizadores e dos consumidores.

i) O Regulamento de Relações Comerciais dos Serviços de Águas e Resíduos, doravante designados por RRC (Regulamento n.º 594/2018, publicado na 2.ª série do *Diário da República* de 4 de setembro).

j) O Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, relativo à matéria de reclamações no livro, em formato físico e eletrónico;

k) A Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, em matéria de mecanismos de resolução alternativa de litígios de consumo.

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

## Artigo 5.º

### Entidade titular e entidade gestora do sistema

1 – Os Municípios de Ferreira do Zêzere, Mação, Sardoal, Tomar e Vila Nova da Barquinha, são as entidades Titulares que, nos termos da lei, tem por atribuição assegurar a provisão do serviço público de abastecimento de água nos respetivos territórios.

2 – Em toda a área dos Municípios identificados no artigo 3.º, a Entidade Gestora responsável pela Exploração e gestão do sistema público de abastecimento de água para consumo humano é a Tejo Ambiente – Empresa Intermunicipal do Médio Tejo S. A., ao abrigo do Contrato de Gestão Delegada referido no artigo 2.º

3 – As entidades responsáveis pela captação e tratamento de água para abastecimento, no âmbito do território intermunicipal, são a Tejo Ambiente, EPAL – Empresa Portuguesa das Águas Livres, S. A. e a AdVT – Águas do Vale do Tejo, S. A.

## Artigo 6.º

### Definições

Para efeitos do presente Regulamento, entende-se por:

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

b) «Água destinada ao consumo humano»:

i) Toda a água no seu estado original, ou após tratamento, destinada a ser bebida, a cozinhar, à preparação de alimentos, à higiene pessoal ou a outros fins domésticos, independentemente da sua origem e de ser fornecida a partir de uma rede de distribuição, de um camião ou navio-cisterna, em garrafas ou outros recipientes, com ou sem fins comerciais;

ii) Toda a água utilizada numa empresa da indústria alimentar para fabrico, transformação, conservação ou comercialização de produtos ou substâncias destinadas ao consumo humano, assim como a utilizada na limpeza de superfícies, objetos e materiais que podem estar em contacto com os alimentos, exceto quando a utilização dessa água não afeta a salubridade do género alimentício na sua forma acabada;

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

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

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

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

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

h) «Boca de incêndio»: equipamento para fornecimento de água para combate a incêndio, de instalação não saliente, que pode ser instalado na parede ou no passeio;

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

j) «Casos fortuitos de força maior»: Todo e qualquer acontecimento imprevisível ou inevitável, exterior à vontade da entidade gestora que impeça a continuidade do serviço, apesar de tomadas pela entidade gestora as precauções normalmente exigíveis, tais como cataclismos, guerra, alterações de ordem pública, malfeitorias, atos de vandalismo, incêndio, sempre que possivelmente comprovados, não se considerando as greves como casos de força maior;

k) «Caudal»: volume de água, numa dada secção, num determinado período de tempo;

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

m) «Consumidor»: utilizador do serviço a quem a água é fornecida para uso não profissional;

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

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

p) «Contador de rega»: Os contadores de rega destinam-se a cobrir situações de fornecimento de água a propriedades públicas ou privadas não edificadas para utilização na rega de jardins, hortas ou práticas agrícolas. A disponibilização aos utilizadores domésticos e não domésticos de contadores de rega, para uso complementar que não dê origem a águas residuais recolhidas pelo sistema público de saneamento,

é da exclusiva competência da Tejo Ambiente, mediante análise das condições da instalação predial e de utilização. Os Utilizadores, nesses contadores, ficam sujeitos a eventuais restrições de consumo impostas pelas entidades competentes sempre que as condições de fornecimento sofram restrições;

q) «Contador temporário»: Contadores que se destinam a cobrir situações de fornecimento de águas temporárias, designadamente para abastecimento a estaleiros, obras e zonas de concentração populacional temporária, tais como feiras, festivais e exposições. A atribuição de contadores temporários carece de autorização municipal ou apresentação de licença de utilização/ocupação válida. A duração destes contratos é limitada à validade da licença apresentada aquando da sua assinatura;

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

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

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

u) «Entidade Gestora»: entidade que é responsável pela prestação, total ou parcial, do serviço de abastecimento público de água;

v) «Entidade titular»: entidade, que nos termos da lei, tem por atribuição assegurar a provisão do serviço de abastecimento público de água;

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

x) «Famílias numerosas»: agregados familiares com cinco ou mais membros;

y) «Fornecimento de água»: serviço prestado pela Entidade Gestora aos utilizadores;

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

aa) «Inspeção»: atividade conduzida por funcionários da Entidade Gestora ou por esta acreditados, que visa verificar se estão a ser cumpridas todas as obrigações decorrentes do presente Regulamento, sendo, em regra, elaborado um relatório escrito da mesma, ficando os resultados registados de forma a permitir à Entidade Gestora avaliar a operacionalidade das infraestruturas e informar os utilizadores de eventuais medidas corretivas a serem implementadas;

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

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

dd) «Medidor de caudal»: dispositivo que tem por finalidade a determinação do volume de água, podendo, conforme os modelos, fazer a leitura do caudal instantâneo e do volume totalizado, ou apenas deste, e ainda registar esses volumes. Será de tipo mecânico, eletromagnético, ultrassónico ou outro adequado, e possuirá, eventualmente, dispositivo de alimentação de energia e emissão de dados;

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

ff) «Ramal de ligação de água»: troço de canalização destinado ao serviço de abastecimento de um prédio, compreendido entre os limites da propriedade do mesmo e a conduta da rede pública em que estiver inserido;

gg) «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;

hh) «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;

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

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

kk) «Serviço»: exploração e gestão do sistema público municipal de abastecimento de água nos territórios dos Municípios de Ferreira do Zêzere, Mação, Sardoal, Tomar e Vila Nova da Barquinha;

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

mm) «Serviços em alta»: serviços de captação e transporte de água bruta, tratamento de água e sua adução aos reservatórios da entidade gestora em baixa;

nn) «Serviços em baixa»: serviços de abastecimento prestados aos utilizadores finais;

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

pp) «Sistema público de abastecimento de água» ou «rede pública»: sistema de canalizações, órgãos e equipamentos, destinados à distribuição de água para consumo humano, instalado, em regra, na via pública, em terrenos da Entidade Gestora ou em outros, cuja ocupação seja do interesse público, incluindo os ramais de ligação às redes prediais;

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

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

ss) «Titular do contrato»: qualquer pessoa individual ou coletiva, pública ou privada, que celebra com a Entidade Gestora um contrato para a prestação do serviço de fornecimento de água, também designada na legislação aplicável em vigor por utilizador ou utente;

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

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

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

uu) «Utilizador mais carenciado»: famílias cujo agregado familiar beneficia de umas das seguintes prestações sociais: Complemento Solidário para Idosos, Rendimentos Social de Inserção, Subsídios Social de Desemprego, 1.º escalão do Abono de Família, Pensão Social de Invalidez, Pensão Social de Velhice, ou outros utilizadores a sinalizar pelo Município; são considerados ainda em situação de carência económica os clientes finais, cujo agregado familiar tenha um rendimento anual igual ou inferior a €5.808,00, acrescido de 50 % por cada elemento do agregado familiar que não aufera qualquer rendimento, até ao máximo de 10, ainda que não beneficiem de qualquer prestação social;

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

## Artigo 7.º

### **Simbologia e Unidades**

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

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

## Artigo 8.º

### **Regulamentação técnica**

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

## Artigo 9.º

### **Princípios de gestão**

A prestação do serviço de abastecimento público de água obedece aos seguintes princípios:

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

## Artigo 10.º

### **Disponibilização do Regulamento**

O regulamento está disponível no sítio da Internet da Tejo Ambiente, e nos sítios da Internet das Entidades Titulares, e nos serviços de atendimento ao público, sendo, neste último caso, permitida a sua consulta gratuita e/ou fornecidos exemplares mediante o pagamento da quantia publicitada no tarifário em vigor.

## CAPÍTULO II

### **Direitos e Deveres**

## Artigo 11.º

### **Deveres da Entidade Gestora**

Compete à Tejo Ambiente, designadamente:

- a) Dispor de um regulamento de serviço;
- b) Estar registada na Plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico;
- c) Divulgar no respetivo sítio na internet, em local visível e de forma destacada, o acesso à Plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico;

- d) Manter um registo atualizado dos processos das reclamações dos utilizadores e garantir a sua resposta no prazo legal;
- e) Prestar informação essencial sobre a sua atividade, designadamente a exigida pelo artigo 14.º;
- f) 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 Tejo Ambiente e das Entidades Titulares;
- g) Garantir a qualidade, regularidade e continuidade do serviço, salvo em casos fortuitos ou de força maior, que não incluam as greves, sem prejuízo da tomada de medidas imediatas para resolver a situação e, em qualquer caso, com a obrigação de avisar de imediato os utilizadores;
- h) Promover a elaboração de planos, estudos e projetos que sejam necessários à boa gestão dos sistemas;
- i) Proceder em tempo útil à emissão e ao envio das faturas correspondentes aos serviços prestados e à respetiva cobrança;
- j) Disponibilizar meios de pagamento que permitam aos utilizadores cumprir as suas obrigações com o menor incómodo possível;
- k) Assegurar a constituição de um registo com a identificação e tipologia dos utilizadores;
- l) Promover a atualização tecnológica dos sistemas, nomeadamente quando daí resulte um aumento da eficiência técnica e da qualidade ambiental;
- m) Dispor de serviços de atendimento aos utilizadores, direcionados para a resolução dos seus problemas relacionados com o serviço de abastecimento de água, bem como com a apresentação de sugestões para a melhoria do serviço;
- n) Manter atualizado o cadastro das infraestruturas e instalações afetas ao sistema público de abastecimento de água, bem como elaborar e cumprir um plano anual de manutenção preventiva para as redes públicas de abastecimento;
- o) Fornecer água destinada ao consumo público com a qualidade necessária ao consumo humano, nos termos fixados na legislação em vigor, e dar conhecimento público, nos termos legais, do resultado das análises efetuadas para controlo da qualidade de água fornecida;
- p) Assumir a responsabilidade da conceção, construção, extensão, reparação, renovação, manutenção e melhoria das instalações, infraestruturas e equipamentos do sistema público de distribuição de água, bem como mantê-lo em bom estado de funcionamento e conservação;
- q) Submeter os componentes do sistema público, antes de entrarem ao serviço, a ensaios que assegurem o seu bom funcionamento;
- r) Tomar as medidas adequadas para evitar danos nos sistemas prediais, resultantes de pressão de serviço excessiva, variação brusca de pressão ou de incrustações nas redes;
- s) Promover a instalação, a substituição ou a renovação dos ramais de ligação;
- t) Fornecer, instalar e manter os contadores, as válvulas a montante e a jusante e, quando aplicável, os filtros de proteção dos mesmos;
- u) Cumprir e fazer cumprir o presente Regulamento em conjunto com as Entidades Titulares.

#### Artigo 12.º

##### **Deveres dos utilizadores e proprietários**

1 – Constituem deveres dos utilizadores e dos proprietários, designadamente:

- a) Cumprir o presente Regulamento;
- b) Solicitar a ligação ao serviço de abastecimento público de água, sempre que esteja disponível;
- c) Utilizar a água fornecida sob a forma e para os usos estabelecidos no contrato;



- d) Não fazer uso indevido ou danificar qualquer componente dos sistemas públicos de abastecimento de água;
- e) Não fazer uso indevido ou danificar as redes prediais e assegurar a sua conservação e manutenção;
- f) Manter em bom estado de funcionamento os aparelhos sanitários e os dispositivos de utilização;
- g) Avisar a Tejo Ambiente de eventuais anomalias nos sistemas e contadores;
- h) Não alterar o ramal de ligação;
- i) Não proceder às alterações nas redes prediais sem a prévia autorização da Tejo Ambiente quando tal seja exigível nos termos da legislação em vigor e do presente Regulamento, ou se preveja que cause impacto nas condições de fornecimento em vigor;
- j) Não proceder à execução de ligações ao sistema público sem autorização da Tejo Ambiente;
- k) Abster-se de realizar ou permitir derivações na sua canalização para abastecimento de outros locais, para além dos que constam do projeto do sistema predial a que está vinculado por contrato;
- l) Permitir o acesso ao sistema predial por pessoal devidamente credenciado pela Tejo Ambiente, tendo em vista a realização de trabalhos no contador e/ou ações de verificação e fiscalização;
- m) Pagar pontualmente as importâncias devidas, nos termos da legislação em vigor, do presente Regulamento e dos contratos estabelecidos com a Tejo Ambiente;
- n) Pagar as importâncias resultantes de dano, fraude ou avaria que lhe sejam imputadas.

2 – Sem prejuízo do disposto no número anterior, cabe aos Proprietários ou Usufrutuários dos prédios, a limpeza e desinfeção de reservatórios pertencentes à rede predial e a eventual correção e beneficiação dos circuitos hidráulicos, de utilização comum, incluindo as instalações elevatórias ou subpressoras determinadas aquando do processo de licenciamento do imóvel.

3 – Constitui, ainda, dever de os Proprietários comunicar à Tejo Ambiente num prazo de 30 (trinta) dias a resolução do contrato de arrendamento referente ao local de consumo.

#### Artigo 13.º

##### **Direito à prestação do serviço**

1 – Qualquer utilizador cujo local consumo se insira na área de influência da Tejo Ambiente tem direito à prestação do serviço de abastecimento público de água, sempre que o mesmo esteja disponível.

2 – Para efeitos do número anterior, o serviço de abastecimento público de água através de redes fixas considera-se disponível desde que o sistema infraestrutural da Tejo Ambiente esteja localizado a uma distância igual ou inferior a 20 metros do limite da propriedade.

#### Artigo 14.º

##### **Direito à informação**

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

2 – A Tejo Ambiente publicita trimestralmente, através do sítio da Internet os resultados analíticos obtidos pela implementação do programa de controlo da qualidade da água. Estes resultados são também publicitados no sítio da Internet de cada um dos Municípios.

3 – A Tejo Ambiente dispõe de um sítio na internet no qual é disponibilizado o Regulamento n.º 594/2018, de 4 de setembro, designado Regulamento de Relações Comerciais dos Serviços de Águas e Resíduos, na sua redação atual, bem como a informação essencial sobre a sua atividade, designadamente:

- a) Identificação da Tejo Ambiente, suas atribuições e âmbito de atuação;
- b) Estatutos da Tejo Ambiente e contrato relativo à gestão dos sistemas e suas alterações;



- c) Relatório de contas ou documento equivalente de prestação de contas;
- d) Regulamentos de serviço;
- e) Tarifário;
- f) Adesão ao tarifário social;
- g) Condições contratuais relativas à prestação dos serviços aos utilizadores;
- h) Resultados da qualidade da água, bem como outros indicadores de qualidade do serviço prestado aos utilizadores, informação que deve permanecer disponível para consulta pelo período mínimo de um ano;
- i) Indicadores de qualidade do serviço prestado aos utilizadores;
- j) Informações sobre interrupções do serviço;
- k) Horários de atendimento;
- l) Contactos gerais e piquete;
- m) Mecanismos de resolução alternativa de litígios, incluindo a identificação do centro de arbitragem de conflitos de consumo competente e o seu sítio eletrónico na Internet;
- n) Acesso à Plataforma Digital do Livro de Reclamações.

4 – Os utilizadores podem, mediante a apresentação de pedido justificado, designadamente por razões de prova judicial, investigação científica ou jornalística, solicitar o acesso ao histórico de dados relativos à qualidade da água para consumo humano, relativos aos últimos 10 anos, caso se encontrem disponíveis.

#### Artigo 15.º

##### **Atendimento ao público**

1 – A Tejo Ambiente dispõe de 6 locais de atendimento ao público e de um serviço de atendimento telefónico e via Internet, através dos quais os utilizadores a podem contactar diretamente.

2 – O atendimento ao público é efetuado nos dias úteis de acordo com o horário publicitado sítio da internet e nos serviços da entidade gestora, tendo uma duração mínima de 6 horas diárias.

3 – A Tejo Ambiente dispõe ainda de um serviço de assistência permanente, que funciona de forma ininterrupta todos os dias do ano.

#### CAPÍTULO III

##### **Sistemas de Distribuição de Água**

##### SECÇÃO I

##### **Condições de Fornecimento de Água**

#### Artigo 16.º

##### **Obrigatoriedade de ligação à rede geral de distribuição**

1 – Sempre que o serviço público de abastecimento de água se considere disponível, nos termos do disposto no n.º 2 do artigo 13.º, os proprietários dos prédios existentes ou a construir são obrigados a:

- a) Instalar, por sua conta, a rede de distribuição predial.
- b) Solicitar a ligação à rede de distribuição pública de água.

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

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

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

5 – Após a entrada em funcionamento da ligação da rede predial à rede pública, os proprietários dos prédios que disponham de captações particulares de água para consumo humano devem deixar de as utilizar para esse fim no prazo de 30 dias, sem prejuízo de prazo diferente fixado em legislação ou licença específica.

6 – A Tejo Ambiente comunica à autoridade ambiental competente as áreas servidas pela respetiva rede pública na sequência da sua entrada em funcionamento.

7 – Relativamente aos prédios situados fora dos arruamentos ou em zonas não abrangidas pelas redes de distribuição, a Tejo Ambiente analisará cada situação e fixará pontualmente as condições em que poderá ser estabelecida a ligação, tendo em consideração os aspetos técnicos e financeiros inerentes e o interesse das partes envolvidas.

8 – Nestes casos, a Tejo Ambiente reserva-se o direito de exigir ao interessado o pagamento total ou parcial das respetivas despesas, em função do previsível, ou não, alargamento do serviço a outros utilizadores, tendo em conta, nomeadamente, os planos de ordenamento do território.

#### Artigo 17.º

##### **Dispensa de ligação**

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

a) Os edifícios que disponham de sistemas próprios de abastecimento de água devidamente licenciados, nos termos da legislação aplicável, designadamente unidades industriais;

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

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

d) Os edifícios em vias de expropriação ou demolição.

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

#### Artigo 18.º

##### **Prioridades de fornecimento**

1 – A Tejo Ambiente, 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.

2 – O abastecimento de água às indústrias não alimentares e a instalações com finalidade de rega agrícola, fica condicionado à existência de reservas que não ponham em causa os usos referidos no número anterior.

## Artigo 19.º

### Exclusão da responsabilidade

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

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

## Artigo 20.º

### Interrupção ou restrição no abastecimento de água por razões de exploração

1 – A Tejo Ambiente pode interromper o abastecimento de água nos seguintes casos:

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

2 – A Tejo Ambiente comunica aos utilizadores, com a antecedência mínima de 48 horas, qualquer interrupção programada no abastecimento de água, através do respetivo sítio da Internet e por comunicação individual ou a afixação de avisos/editais, ou a difusão de anúncios nos meios de comunicação social.

3 – Quando ocorrer qualquer interrupção não programada no abastecimento de água aos utilizadores, a Tejo Ambiente informa os utilizadores, que o solicitem, da duração estimada da interrupção, e, no caso de interrupções cuja duração se preveja superior a 4 horas, disponibiliza essa informação no respetivo sítio da Internet e através de meios de comunicação social.

4 – Nos casos descritos no número anterior, e tratando-se de utilizadores especiais, tais como hospitais, a Tejo Ambiente adota medidas específicas no sentido de mitigar o impacto dessa interrupção.

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

6 – Nas situações em que a interrupção se mantenha por mais de 24 horas, a Tejo Ambiente providencia uma alternativa de água para consumo humano.

## Artigo 21.º

### Interrupção do abastecimento de água por facto imputável ao utilizador

1 – A Tejo Ambiente pode interromper o abastecimento de água, por motivos imputáveis ao utilizador, nas seguintes situações:

- a) Quando o utilizador não seja o titular do contrato de fornecimento de água e não apresente evidências de estar autorizado pelo mesmo a utilizar o serviço;

- b) Quando haja avarias ou obras nas redes prediais e nas ligações às redes gerais de distribuição;
- c) Quando as redes prediais, pelo seu estado de degradação, deixem de oferecer condições de defesa da qualidade de água, uma vez feita a respetiva verificação pela autoridade sanitária;
- d) Quando não seja possível o acesso ao sistema predial para inspeção ou, tendo sido realizada inspeção e determinada a necessidade de realização de reparações em auto de vistoria, aquelas não sejam efetuadas dentro do prazo fixado, em ambos os casos desde que haja perigo de contaminação, poluição ou suspeita de fraude que justifiquem a suspensão;
- e) Quando for recusada a entrada no local de consumo para leitura, verificação, substituição ou levantamento do contador;
- f) Quando o utilizador não tenha assegurado as condições necessárias na rede predial para que a Tejo Ambiente proceda à substituição do contador;
- g) Quando o contador for encontrado viciado ou for empregue qualquer meio fraudulento para consumir água;
- h) Quando o sistema de distribuição predial tiver sido modificado e altere as condições de fornecimento;
- i) Quando forem detetadas ligações clandestinas ou interligações de origens próprias de água ao sistema público;
- j) Mora do utilizador no pagamento do serviço de fornecimento de água prestado;
- k) Caso tenha sido apresentada documentação falsa no ato de celebração do contrato, nos casos em que essa falsidade se venha comprovar em momento posterior;
- l) Em outros casos previstos na lei.

2 – A interrupção do abastecimento, com fundamento em causas imputáveis ao utilizador, não priva a Tejo Ambiente de recorrer às entidades judiciais ou administrativas para garantir o exercício dos seus direitos ou para assegurar o recebimento das importâncias devidas e, ainda, de impor as coimas que ao caso couberem.

3 – Sem prejuízo do disposto nos n.ºs 4 e 5, a interrupção do abastecimento de água, só pode ocorrer após a notificação ao utilizador, por escrito, com a antecedência mínima de dez dias relativamente à data que venha a ter lugar.

4 – No caso previsto na alínea j) do n.º 1, a interrupção do abastecimento de água só pode ocorrer após notificação por escrito ao utilizador com uma antecedência mínima de 20 dias.

5 – No caso previsto nas alíneas g) e i) do n.º 1, a interrupção pode ser feita imediatamente, devendo, no entanto, ser depositado no local do consumo documento justificativo da razão daquela interrupção de fornecimento.

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

## Artigo 22.º

### **Restabelecimento do fornecimento**

1 – O restabelecimento do fornecimento de água por motivo imputável ao utilizador depende da correção da situação que lhe deu origem.

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

3 – O restabelecimento do fornecimento é efetuado no prazo máximo de 24 horas após a regularização da situação que originou a interrupção e do pagamento das importâncias devidas pelo restabelecimento, de acordo com o tarifário em vigor.

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

## SECÇÃO II

### Qualidade da Água

#### Artigo 23.º

### Qualidade da Água

1 – Cabe à Tejo Ambiente garantir:

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

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

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

d) A disponibilização da informação relativa a cada zona de abastecimento, de acordo com os n.ºs 1, 2 e 8 do artigo 32.º do Decreto-Lei n.º 69/2023, de 21 de agosto, quando solicitada, sendo que a informação deve estar disponível para consulta pelo período mínimo de 1 ano, nos termos do n.º 3 do mesmo artigo;

e) A implementação de eventuais medidas determinadas pela autoridade de saúde e/ou da autoridade competente, incluindo eventuais ações de comunicação ao consumidor, nos termos fixados na legislação em vigor;

f) Que o tipo de materiais especificados nos projetos das redes de distribuição pública, para as tubagens e os acessórios em contacto com a água, tendo em conta a legislação em vigor, não provocam alterações que impliquem a redução do nível de proteção da saúde humana.

2 – O utilizador do serviço de fornecimento de água está obrigado a garantir:

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

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

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

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

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

### SECÇÃO III

#### Uso Eficiente da Água

##### Artigo 24.º

#### Objetivos e medidas gerais

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

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

##### Artigo 25.º

#### Rede pública de distribuição de água

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

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

##### Artigo 26.º

#### Rede de distribuição predial

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

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

##### Artigo 27.º

#### Usos em instalações residenciais e coletivas

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

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

## SECÇÃO IV

### Sistema Público de Distribuição de Água

#### Artigo 28.º

##### Propriedade da rede geral de distribuição

1 – A rede geral de distribuição de água é propriedade das Entidades Titulares, os Municípios de Ferreira do Zêzere, Mação, Sardoal, Tomar e Vila Nova da Barquinha, sem prejuízo de a gestão e a exploração do serviço público de abastecimento de água caberem à Tejo Ambiente em todos esses municípios.

2 – As redes de abastecimento estabelecidas nos termos do n.º 1 do artigo 16.º serão, em qualquer caso, propriedade exclusiva dos Municípios, mesmo que a instalação tenha sido executada por conta dos Utilizadores interessados.

3 – A Tejo Ambiente poderá fazer uso do regime da posse administrativa, nos termos do Código das Expropriações, sempre que tal se demonstre necessário.

#### Artigo 29.º

##### Instalação e conservação

1 – Compete à Tejo Ambiente a instalação, a conservação, a reabilitação e a reparação da rede pública de distribuição de água, assim como a sua substituição e renovação.

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

3 – Quando as reparações da rede de distribuição pública de água resultem de danos causados por terceiros à Tejo Ambiente, os respetivos encargos são da responsabilidade dos mesmos, incluindo eventuais perdas e prejuízos resultantes do dano.

4 – Quando a demolição ou a transformação de um prédio obrigar à reformulação de uma canalização exterior e/ou de um ramal de ligação, as despesas correspondentes serão cobradas à pessoa ou entidade que tiver solicitado a licença de demolição ou de execução de obras, incluindo remodelações, sendo, a realização das obras de reformulação necessárias, da competência da Tejo Ambiente.

#### Artigo 30.º

##### Conceção, dimensionamento, projeto e execução de obra

1 – A conceção e o dimensionamento dos sistemas, a apresentação dos projetos e a execução das respetivas obras devem cumprir integralmente o estipulado na legislação em vigor, designadamente o disposto no Decreto Regulamentar n.º 23/95, de 23 de agosto, e no Decreto-Lei n.º 555/99, de 16 de dezembro, bem como as normas aplicáveis.

2 – A execução de ligações aos sistemas públicos ou a alteração das existentes é da exclusiva competência da Tejo Ambiente, não podendo ser executada por terceiros, exceto em situações devidamente autorizadas por escrito pela Tejo Ambiente, mediante requerimento escrito do interessado/requerente.

3 – Sempre que seja autorizada, pela Tejo Ambiente, a execução de ligações aos sistemas públicos ou a alteração das ligações existentes, os trabalhos não poderão ser realizados sem a presença física dos técnicos da Tejo Ambiente, que cobrará os respetivos custos de fiscalização dos trabalhos, nos termos do tarifário aprovado.



4 – O desrespeito do referido no número anterior implica a imediata anulação da autorização prevista no n.º 3 do presente Artigo e a realização, pela Tejo Ambiente, das ligações aos sistemas públicos ou a alteração das existentes.

## SECÇÃO V

### Ramais de Ligação

#### Artigo 31.º

##### Propriedade

Os ramais de ligação são propriedade das Entidades Titulares, os Municípios de Ferreira do Zêzere, Mação, Sardoal, Tomar e Vila Nova da Barquinha, sem prejuízo de a gestão e a exploração do serviço público de abastecimento de água caberem à Tejo Ambiente, em todos os Municípios.

#### Artigo 32.º

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

1 – A instalação de ramais de ligação é da responsabilidade da Tejo Ambiente, a quem incumbe, de igual modo, a respetiva conservação, renovação e substituição, sem prejuízo do disposto nos números seguintes.

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

3 – No âmbito de novos loteamentos, a instalação dos ramais, pode ficar a cargo do promotor, nos termos previstos nas normas legais relativas ao licenciamento urbanístico.

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

5 – A ligação do ramal só poderá ter início de execução após apresentação na Tejo Ambiente do alvará de utilização ou de construção.

6 – Quando a renovação de ramais de ligação ocorrer por alteração das condições de exercício do abastecimento, por exigências do Utilizador, a mesma é suportada por este.

#### Artigo 33.º

##### Utilização de um ou mais ramais de ligação

Cada prédio é normalmente abastecido por um único ramal de ligação, podendo, em casos especiais, a definir pela Tejo Ambiente, o abastecimento ser feito por mais do que um ramal de ligação.

#### Artigo 34.º

##### Válvula de corte para suspensão do abastecimento

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

2 – As válvulas de corte só podem ser manobradas pelo pessoal da Tejo Ambiente e/ou da Proteção Civil.

3 – Sempre que as válvulas de corte sejam manobradas em situações de emergência, a entidade que as manobrou deve comunicar esse facto à Tejo Ambiente.

## Artigo 35.º

### Entrada em serviço

1 – Nenhum ramal de ligação pode entrar em serviço sem que as redes de distribuição prediais tenham sido verificadas e ensaiadas, nos termos da legislação em vigor, exceto nas situações referidas no n.º 2 do artigo 54.º do presente Regulamento.

2 – A colocação em serviço da rede predial só pode ser realizada pela Tejo Ambiente, após o pagamento dos respetivos encargos pelo Utilizador e verificação da efetiva realização do ensaio referido no número anterior.

3 – A entrada em serviço da rede predial não envolve qualquer responsabilidade para a Tejo Ambiente por danos motivados por roturas nas canalizações, por mau funcionamento dos dispositivos de utilização ou por descuido dos Utilizadores.

## SECÇÃO VI

### Sistemas de Distribuição Predial

## Artigo 36.º

### Caracterização da rede predial

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

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

3 – Excetuam-se do número anterior o contador de água, as válvulas a montante e a jusante, e, quando aplicável, o filtro de proteção do contador, cuja responsabilidade de colocação e manutenção é da Tejo Ambiente.

4 – A instalação de reservatórios prediais é autorizada pela Tejo Ambiente quando o sistema público não ofereça garantias necessárias ao bom funcionamento do sistema predial em termos de caudal e pressão.

5 – A Tejo Ambiente define os aspetos construtivos, de dimensionamento e de localização dos reservatórios prediais, de forma a assegurar adequadas condições de salubridade.

6 – À exceção do disposto n.º 3 do presente Artigo, a manutenção dos sistemas referidos nos números anteriores é da responsabilidade dos Utilizadores.

## Artigo 37.º

### Separação dos sistemas

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

2 – A separação física dos sistemas deve ser efetiva, não sendo admissíveis comutadores, válvulas de retenção ou outros dispositivos de seccionamento. Em relação a outros ramos do sistema público de distribuição, não podem existir dois ramos distintos interligados pelo sistema predial de distribuição, excetuando o disposto no artigo 33.º

3 – Todos os dispositivos de utilização de água potável, quer em prédios, quer na via pública, deverão ser protegidos, pela natureza da sua construção e pelas condições da sua instalação, contra a contaminação da água, de acordo com a legislação vigente sobre esta matéria.

4 – Não é permitida a ligação direta da água fornecida a depósitos de receção que existam nos prédios e de onde derive depois a rede de distribuição interior, salvo em situações especiais em que tal solução se justifique por razões de ordem técnica ou de segurança reconhecidas pela Tejo Ambiente.

5 – O não cumprimento das situações referidas nos números anteriores é motivo de interrupção do fornecimento de água para consumo humano e respetiva contraordenação.

#### Artigo 38.º

##### **Projeto da rede de distribuição predial**

1 – É da responsabilidade do autor do projeto das redes de distribuição predial, a recolha de elementos de base para a elaboração dos projetos, devendo a Tejo Ambiente fornecer toda a informação relevante, designadamente a existência ou não de redes públicas, as pressões máxima e mínima na rede pública de água e a localização da válvula de corte, regra geral, junto ao limite da propriedade, nos termos da legislação em vigor.

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

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

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

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

b) Articulação com a Tejo Ambiente em particular no que respeita à interface de ligação do sistema público e predial tendo em vista a sua viabilidade;

c) Que o tipo de material utilizado na rede predial não provoca alterações, da qualidade da água que impliquem a redução do nível de proteção da saúde humana, nos termos da legislação em vigor.

5 – As alterações aos projetos das redes prediais que previsivelmente causem impacto nas condições de fornecimento em vigor devem ser sujeitas a parecer prévio da Tejo Ambiente, aplicando-se ainda o disposto nos n.ºs 2 a 4 do presente artigo.

6 – No âmbito do pedido de parecer referido no n.º 2 do presente artigo, devem também ser disponibilizados à Tejo Ambiente os seguintes documentos:

a) Termo de responsabilidade do técnico autor do projeto;

b) Memória descritiva e justificativa, onde consta a identificação do proprietário;

c) Cálculo hidráulico onde conste os critérios de dimensionamento adotados e o dimensionamento das redes, equipamentos e instalações complementares projetadas;

d) Planta de localização a cores às escalas 1:2 000 e 1:25 000;

e) Peças desenhadas dos traçados em plantas e cortes à escala mínima 1:100, com indicação dos materiais e acessórios das canalizações, diâmetros e inclinações das tubagens, dos órgãos acessórios e instalações complementares, e dos respetivos pormenores que clarifiquem a obra projetada;

f) Caderneta predial do prédio;

g) Documento onde conste o nome completo, morada e NIF do utilizador para efeitos de faturação.

### Artigo 39.º

#### **Execução, inspeção, ensaios das obras das redes de distribuição predial**

1 – A execução das redes de distribuição predial é da responsabilidade dos proprietários, em harmonia com os projetos referidos no artigo anterior e de acordo com manuais de boas práticas promovidos pela Tejo Ambiente.

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

3 – O termo de responsabilidade a que se refere o número anterior certifica o cumprimento do disposto nas alíneas b) e c) do n.º 4 do artigo 38.º e segue os termos da minuta constante do Anexo II ao presente Regulamento.

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

5 – Sempre que julgue conveniente, a Tejo Ambiente procede a ações de inspeção nas obras dos sistemas prediais, que podem incidir sobre o comportamento hidráulico do sistema, as caixas dos contadores para garantia do cumprimento do disposto no artigo 48.º e a ligação do sistema predial público.

6 – O técnico responsável pela execução da obra deverá comunicar à Tejo Ambiente, por escrito, o início e o fim dos trabalhos, com a antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, para efeitos de fiscalização.

7 – O técnico responsável pela obra deve informar a Tejo Ambiente, com a antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, da data de realização dos ensaios de eficiência e das operações de desinfeção previstas na legislação em vigor, para que os possa acompanhar.

8 – Os ensaios são da responsabilidade do Proprietário, Usufrutuário, Promotor ou Condomínio, e serão realizados na presença de pessoal da Tejo Ambiente, se esta assim o achar conveniente.

9 – A Tejo Ambiente notifica a Câmara Municipal responsável pelo licenciamento urbanístico e o técnico responsável pela obra acerca das eventuais desconformidades que verificar nas obras executadas, para que a entidade licenciadora possa exigir a sua correção num prazo a afixar pela mesma.

### Artigo 40.º

#### **Rotura nos sistemas prediais**

1 – Logo que seja detetado uma rotura ou fuga de água em qualquer ponto de rede predial ou nos dispositivos de utilização, deve ser promovida a reparação pelos responsáveis pela sua conservação.

2 – Os utilizadores são responsáveis por todo o gasto de água em fugas ou perdas nas redes de distribuição predial e seus dispositivos de utilização, bem como eventuais danos que possam ser causados aos próprios e a terceiros pelas fugas e perdas de água.

3 – No caso de comprovada rotura, o volume de água perdida e não recolhida pela rede de saneamento não é considerado para efeitos de faturação do serviço de saneamento e de gestão de resíduos urbanos, quando indexados ao consumo de água. Para avaliação desse volume, o consumo é estimado nos termos do artigo 52.º

4 – Nos casos em que se comprove não ter havido incúria ou menos cuidado, e o custo resultante da perda de água for significativo, poderá ser autorizado o pagamento dos encargos inerentes, em prestações mensais, iguais e sucessivas, no máximo de doze.

## SECÇÃO VII

### Serviço de Incêndios

#### Artigo 41.º

#### Legislação aplicável

Os projetos, a instalação, a localização, os diâmetros nominais e outros aspetos construtivos dos dispositivos ligados à utilização de água para combate a incêndios, deverão, além do disposto no presente Regulamento, obedecer à legislação em vigor.

#### Artigo 42.º

#### Hidrantes

1 – Na rede de distribuição pública de água são previstos hidrantes de modo a garantir uma cobertura efetiva, de acordo com as necessidades, do serviço de incêndios e das condições de funcionamento da rede pública de distribuição.

2 – A responsabilidade pela manutenção dos ramais de ligação dos hidrantes, ainda que instalados nas fachadas dos edifícios, é da responsabilidade da Tejo Ambiente.

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

#### Artigo 43.º

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

1 – As válvulas de corte e dispositivos de tomada de água para serviço de incêndios, só podem ser manobradas por pessoal da Tejo Ambiente, dos Bombeiros ou da Proteção Civil, devidamente identificados.

2 – Os utilizadores, os trabalhadores da Tejo Ambiente e os munícipes em geral, deverão colaborar na vigilância da utilização e das condições de conservação destes dispositivos, denunciando à Tejo Ambiente fugas de água e utilização abusiva da rede pública de distribuição.

3 – Para efeitos de ensaios e/ou simulacros a realizar nos dispositivos de combate a incêndio, as autoridades competentes (Bombeiros e Proteção Civil), deverão, previamente, informar a Tejo Ambiente dessa pretensão. Deverão ainda, estimar os consumos a utilizar, bem como datas e locais previstos para a realização de tais ensaios e pontos de abastecimento, de modo a garantir o equilíbrio do sistema público de distribuição de água.

#### Artigo 44.º

#### Redes de incêndios particulares

1 – Nas instalações existentes no interior dos prédios, destinadas exclusivamente ao serviço de proteção contra incêndios (marcos de água, bocas de incêndio e redes de combate a incêndios), a água consumida não é faturada, no entanto é objeto de medição ou estimativa para efeitos de avaliação do balanço hídrico dos sistemas.

2 – O fornecimento de água para essas instalações, a partir de um ramal de ligação de água, para o efeito, é comandado por uma válvula de corte selada e localizada, de acordo com as instruções da Tejo Ambiente.

3 – Os custos de instalação de cada um dos dispositivos, previstos no n.º 1 do presente artigo, são da responsabilidade do proprietário da rede predial.

4 – Os dispositivos de combate a incêndio instalados nos sistemas de distribuição predial só podem ser utilizados em caso de incêndio, devendo a Tejo Ambiente ser disso avisada pelos utilizadores finais nas 48 horas seguintes ao sinistro.

5 – 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.

#### Artigo 45.º

##### **Utilização dos dispositivos de combate a incêndio instalados nas redes de distribuição predial**

1 – Os dispositivos de combate a incêndio instalados nas redes de distribuição predial só podem ser utilizados em caso de incêndio, devendo a Tejo Ambiente ser disso avisada pelos utilizadores finais nas 48 horas seguintes ao sinistro.

2 – Caso não seja dado cumprimento ao estabelecido no número anterior, a faturação da água consumida é associada ao contrato estabelecido para os usos do condomínio.

3 – As válvulas de manobra dos hidrantes particulares, não sujeitos a medição por contador, serão seladas, sendo o proprietário do prédio ou o condomínio responsável pela sua preservação.

4 – O acesso aos selos das válvulas deve ser garantido em condições idênticas às utilizadas para contadores.

#### SECÇÃO VIII

##### **Instrumentos de Medição**

#### Artigo 46.º

##### **Medição por contadores**

1 – Deve existir um contador destinado à medição do consumo de água em cada local de consumo, incluindo as partes comuns dos condomínios quando nelas existam dispositivos de utilização, sem prejuízo do disposto no n.º 4 do artigo 47.º

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

3 – Os contadores são propriedade da Tejo Ambiente, que é responsável pela respetiva instalação, manutenção e substituição.

4 – Os custos com a instalação, a manutenção e a substituição dos contadores, não são objeto de faturação autónoma aos utilizadores, exceto em situações de violação, dano, deterioração anormal ou perda do contador imputável ao utilizador.

#### Artigo 47.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 diâmetro nominal e/ou a classe metrológica dos contadores, são fixados pela Tejo Ambiente, 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 1 e 2 do presente artigo, para utilizadores não domésticos, podem ser fixados pela Tejo Ambiente diâmetros nominais de contadores tendo por base o perfil de consumo do utilizador.

4 – Em prédios em propriedade horizontal são instalados instrumentos de medição em número e com o diâmetro estritamente necessários aos consumos nas zonas comuns ou, em alternativa e por opção da Tejo Ambiente, nomeadamente quando existir reservatório predial, podem ser instalados contadores totalizadores.

5 – Os contadores podem ter associados equipamentos e/ou sistemas tecnológicos que permitam à Tejo Ambiente a medição dos níveis de utilização por telecontagem.

6 – Nenhum contador pode ser instalado e mantido em serviço, sem a verificação metrológica prevista na legislação em vigor.

7 – A Tejo Ambiente pode subcontratar outras entidades, por ela devidamente credenciadas, para instalar, manter e retirar os contadores.

8 – A Tejo Ambiente poderá também selecionar a tipologia do contador, em função do caudal permanente e/ou intervalo de medição respetivo.

#### Artigo 48.º

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

1 – As caixas dos contadores obedecem às dimensões e especificações definidas pela Tejo Ambiente, e são obrigatoriamente instaladas em locais de fácil acesso ao pessoal da Tejo Ambiente, de modo a permitir um trabalho regular de substituição ou reparação no local, e que a sua visita e leitura se possam fazer em boas condições.

2 – Em caso de edifícios os contadores deverão ser instalados em bateria, em zona comum e de fácil acesso, preferencialmente no acesso principal do edifício ou no piso imediatamente abaixo.

3 – Nos edifícios com logradouros privados, as caixas dos contadores devem localizar-se no logradouro, junto à zona de entrada contígua com a via pública e com possibilidade de leitura pelo exterior.

4 – A Tejo Ambiente poderá impor a alteração das condições de instalação existentes, sempre que não seja cumprido o disposto nos números anteriores.

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

6 – Em prédios em propriedade horizontal devem ser instalados instrumentos de medição em número e com o diâmetro estritamente necessários aos consumos nas zonas comuns ou, em alternativa e por opção da Tejo Ambiente, nomeadamente quando existir reservatório predial, podem ser instalados contadores totalizadores, sem que neste caso o acréscimo de custos possa ser imputado aos proprietários.

#### Artigo 49.º

##### **Verificação metrológica e substituição de contadores**

1 – Independentemente das verificações periódicas estabelecidas, tanto o utilizador como a Tejo Ambiente, têm o direito de fazer verificar o contador quando o julgarem conveniente, não podendo nenhuma das partes opor-se a esta operação.

2 – O utilizador pode solicitar a verificação extraordinária do contador em instalações de ensaio devidamente credenciadas, tendo o direito a receber cópia do respetivo boletim de ensaio, mediante o pagamento de uma tarifa, nos termos do Regulamento Tarifário, 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 no número anterior, a Tejo Ambiente procede ao levantamento do contador, substituindo-o por outro com o mesmo caudal permanente, no prazo máximo de 5 dias úteis a contar da solicitação do utilizador.



4 – Nas verificações dos contadores, os erros admissíveis serão os previstos na legislação em vigor sobre o controlo metrológico dos contadores para água fria.

5 – Após aferição do contador, a Tejo Ambiente corrigirá as contagens efetuadas. A correção da faturação 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 ao:

- a) Período de seis meses anteriores à substituição do contador;
- b) Período de funcionamento, se este for inferior a seis meses.

6 – 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.

7 – Sempre que da verificação do contador resulte a correção do consumo registado, isso será comunicado por escrito ao utilizador.

8 – O utilizador tem o prazo de 10 (dez) dias para contestar o resultado da verificação e requerer nova aferição.

9 – A importância depositada para a verificação extraordinária, será restituída ao utilizador, de acordo com a legislação em vigor, quando se concluir que o contador não funcionava dentro dos limites das tolerâncias referidas no n.º 4 do presente Artigo.

10 – A Tejo Ambiente procede à substituição dos contadores, no termo de vida útil destes, sempre que tenha conhecimento de qualquer anomalia ou por razões de exploração e controlo metrológico.

11 – No caso de ser necessária a substituição de contadores por motivos de anomalia, exploração e controlo metrológico, a Tejo Ambiente 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.

12 – Na data da substituição é entregue ao utilizador um documento de 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.

13 – A Tejo Ambiente é responsável pelos custos incorridos com a substituição ou reparação dos contadores por anomalia não imputável ao utilizador.

#### Artigo 50.º

##### **Responsabilidade pelo contador**

1 – O contador fica à guarda e fiscalização imediata do utilizador, o qual deve comunicar à Tejo Ambiente 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 de imediato à Tejo Ambiente.

3 – Para além da responsabilidade criminal que daí resultar, o utilizador responde ainda pelos prejuízos causados em consequência do emprego de qualquer meio capaz de interferir com o funcionamento ou marcação do contador, salvo se provar que aqueles prejuízos não lhe são imputáveis.

#### Artigo 51.º

##### **Leituras**

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

2 – Quando a contagem não traduzir um número inteiro, será a mesma arredondada para o m<sup>3</sup> imediatamente inferior.

3 – As leituras dos contadores são efetuadas por funcionários da Tejo Ambiente, ou outros devidamente autorizados e credenciados para o efeito, sendo a periodicidade das leituras realizada com uma frequência mínima de duas vezes por ano e com um distanciamento máximo entre as duas leituras consecutivas de seis meses.

4 – O utilizador deve facultar o acesso da Tejo Ambiente ao contador, com a periodicidade a que se refere o número anterior, quando este se encontrar localizado no interior do prédio servido.

5 – Quando não puder ser lido o contador, devido a ausência do utilizador ou por qualquer outro motivo não imputável à Tejo Ambiente, o pessoal por esta credenciado deixará no local um talão de aviso de leitura não efetuada, com instruções para a sua comunicação.

6 – Sempre que, por indisponibilidade do utilizador, se revele por duas vezes impossível o acesso ao contador por parte da Tejo Ambiente, esta avisa o utilizador, com uma antecedência mínima de dez dias, através de carta registada ou meio equivalente, da data e intervalo horário, com amplitude máxima de duas horas, de terceira deslocação a fazer para o efeito, assim como da comunicação da suspensão do fornecimento no caso de não ser possível a leitura. Admite-se a possibilidade de o utilizador indicar uma data alternativa para a leitura num prazo previsto no aviso (não inferior a 5 dias), no sentido de evitar a suspensão do serviço.

7 – A Tejo Ambiente disponibiliza aos utilizadores meios alternativos para a comunicação de leituras, nomeadamente Internet, serviço de telefone e serviços postais, as quais são consideradas para efeitos de faturação sempre que realizadas nas datas para o efeito indicadas nas faturas anteriores.

#### Artigo 52.º

##### **Avaliação dos consumos**

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

a) Em função do consumo médio apurado entre as duas últimas leituras reais efetuadas pela Tejo Ambiente;

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 municipal 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 entidade gestora deve apurar os m<sup>3</sup> 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.

#### CAPÍTULO IV

##### **Contrato com o Utilizador**

#### Artigo 53.º

##### **Contrato de fornecimento**

1 – A prestação do serviço público de abastecimento de água é objeto de contrato de fornecimento entre a Tejo Ambiente e os utilizadores que disponham de título válido para a ocupação do imóvel.

2 – O contrato de fornecimento de água é elaborado em impresso de modelo próprio da Tejo Ambiente e instruído em conformidade com as disposições legais em vigor à data da sua celebração, no que respeita, nomeadamente, aos direitos dos utilizadores e à inscrição de cláusulas gerais contratuais.

3 – O contrato será celebrado por quem tiver legitimidade para o fazer, designadamente por proprietário, usufrutuário ou promitente-comprador, quando habitem o prédio, ou com o arrendatário, comodatário ou usuário, de acordo com o modelo vigente, podendo a Tejo Ambiente exigir os documentos comprovativos dos respetivos títulos ou outros que repute equivalentes.

4 – A Tejo Ambiente não assume qualquer responsabilidade pela falta de valor legal, vício ou falsidade de documentos apresentados pelo utilizador para efeitos do presente Artigo.

5 – Celebrar-se-á, no máximo, 1 (um) contrato de fornecimento por prédio ou fração autónoma, ainda que pertençam ao mesmo utilizador e sejam contíguas respeitando-se o fracionamento da propriedade como critério de contratação.

6 – Os preços aplicáveis são definidos em função de escalões de consumo e do tipo de utilizador.

7 – O contrato será único e englobará todos os serviços prestados. Para o efeito, os serviços de fornecimento de água e drenagem de águas residuais são considerados indissociáveis, sendo os serviços de gestão de resíduos urbanos considerados dissociáveis dos restantes dois serviços de fornecimento de água e drenagem.

8 – No momento da celebração do contrato de fornecimento é entregue ao utilizador a respetiva cópia, um exemplar do Regulamento e o tarifário em vigor.

9 – Os proprietários ou usufrutuários dos prédios ligados à rede pública de distribuição, sempre que não sejam titulares do contrato de fornecimento, deverão comunicar à Tejo Ambiente, por escrito e no prazo de 30 (trinta) dias, a ocorrência de qualquer dos seguintes factos relativamente ao prédio ou domicílio: a venda e a partilha, a constituição ou cessação de usufruto, comodato, uso e habitação, arrendamento ou situações equivalentes.

10 – Os proprietários dos prédios ligados à rede pública, sempre que o contrato de fornecimento não esteja em seu nome, devem solicitar aos respetivos ocupantes que permitam o acesso da Tejo Ambiente para a retirada do contador, caso ainda não o tenham facultado e a Tejo Ambiente tenha denunciado o contrato nos termos previstos no artigo 58.º

11 – Sempre que haja alteração do utilizador efetivo do serviço de abastecimento de água, o novo utilizador, que disponha de título válido para a ocupação do local de consumo, deve solicitar a celebração de contrato de fornecimento antes que se registem novos consumos, sob pena da interrupção de fornecimento de água, salvo se o titular do contrato autorizar expressamente tal situação.

12 – Se o último titular ativo do contrato e o requerente de novo contrato coincidirem na mesma pessoa, aplica-se o regime da suspensão e reinício do contrato a pedido do utilizador previsto no artigo 57.º

13 – No ato de celebração do contrato, as importâncias a pagar pelos interessados à Tejo Ambiente, para ligação da água, são as constantes no tarifário em vigor.

14 – Pode ser recusada a celebração de contrato de fornecimento com base na existência de dívidas emergentes de contrato distinto com outro utilizador que tenha anteriormente ocupado o mesmo imóvel, quando seja manifesto que a alteração do titular do contrato visa o não pagamento do débito.

15 – Não pode ser recusada a celebração de contratos de fornecimento e de recolha com novo utilizador com base na existência de dívidas emergentes de contrato distinto com outro utilizador que tenha anteriormente ocupado o mesmo imóvel, salvo quando for manifesto que a alteração do titular do contrato visa o não pagamento do débito.

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

## Artigo 54.º

### Contratos especiais

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

2 – Podem ainda ser definidas condições especiais para os fornecimentos temporários ou sazonais de água nas seguintes situações:

a) Obras e estaleiro de obras;

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

3 – A Tejo Ambiente admite a contratação do serviço em situações especiais, como as a seguir enunciadas, e de forma transitória:

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

b) Na fase prévia à obtenção de documentos administrativos necessários à celebração do contrato.

4 – 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.

## Artigo 55.º

### Domicílio convencionado

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

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

## Artigo 56.º

### Vigência dos contratos

1 – O contrato de abastecimento de água produz efeitos a partir da data do início de fornecimento, o qual deve ocorrer no prazo, máximo, de cinco dias úteis contados da solicitação do contrato, com ressalva das situações de força maior.

2 – A cessação do contrato de fornecimento de água ocorre por denúncia, nos termos do artigo 58.º, ou caducidade, nos termos do artigo 59.º

3 – Os contratos de fornecimento de água referidos na alínea a) do n.º 2 do artigo 54.º, são celebrados com o construtor, com o dono de obra ou com o promotor, a título precário, e caducam com a verificação do termo do prazo, ou suas prorrogações, fixado no respetivo alvará de licença ou autorização.

4 – No caso de contratos estabelecidos para fornecimento a obras particulares e de outra natureza, é responsabilidade do utilizador a comunicação da conclusão das obras e a alteração das condições contratuais.

## Artigo 57.º

### Suspensão e reinício do contrato

1 – Os utilizadores podem solicitar, por escrito e com uma antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis, a suspensão do serviço de abastecimento de água, por motivo de desocupação temporária do imóvel.

2 – A suspensão do fornecimento prevista no número anterior depende do pagamento da respetiva tarifa, e implica o acerto de faturação emitida até à data da suspensão tendo ainda por efeito a suspensão do contrato e da faturação e cobrança das tarifas mensais associadas à normal prestação do serviço a partir da data da suspensão.

3 – O serviço é retomado no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis contados da apresentação do pedido pelo utilizador nesse sentido, sendo a tarifa de reinício do fornecimento de água, prevista no tarifário em vigor, incluída na primeira fatura subsequente.

4 – O disposto nos números anteriores não isenta o utilizador dos pagamentos que foram devidos por consumos que venham a verificar-se na instalação de que se ausenta, ainda que efetuados por outrem ou originados por roturas nas canalizações ou dispositivos interiores.

#### Artigo 58.º

##### Denúncia

1 – Os utilizadores podem denunciar a todo o tempo os contratos de fornecimento que tenham celebrado por motivo de desocupação do local de consumo, desde que o comuniquem por escrito à Tejo Ambiente e facultem 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, para leitura, produzindo efeitos a partir dessa data.

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

4 – A Tejo Ambiente denuncia o contrato caso, na sequência da interrupção do serviço por mora no pagamento, o utilizador não proceda ao pagamento em dívida com vista ao restabelecimento do serviço no prazo de dois meses. Para o efeito, a Tejo Ambiente notifica o utilizador, por escrito, com antecedência de vinte dias relativamente à data a que a denúncia produza efeito.

#### Artigo 59.º

##### Caducidade

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

2 – Os contratos referidos no n.º 2 do artigo 54.º, podem não caducar no termo do respetivo prazo, desde que o utilizador prove que se mantêm os pressupostos que levaram à sua celebração.

3 – Os contratos caducam, ainda, por morte do titular, salvo nos casos de transmissão por via sucessória, quando demonstrada a vivência em economia comum, nos termos do artigo 78.º do Regulamento n.º 594/2018, de 4 de setembro (Regulamento de Relações Comerciais dos Serviços de águas e Resíduos), ou, no caso de o titular ser uma pessoa coletiva, aquando da sua extinção.

4 – A caducidade tem como consequência a retirada imediata dos respetivos contadores e o corte de abastecimento de água, bem como a extinção das obrigações do proprietário do imóvel.

#### Artigo 60.º

##### Prestação de caução

1 – A Tejo Ambiente pode exigir a prestação de uma caução para garantia do pagamento do consumo de água nas seguintes situações:

a) No momento da celebração do contrato de fornecimento de água, desde que o utilizador não seja considerado consumidor na aceção da alínea i) do artigo 6.º;

b) No momento do restabelecimento de fornecimento, na sequência de interrupção decorrente de mora no pagamento e, no caso de consumidores, desde que estes não optem pela transferência bancária como forma de pagamento dos serviços.

2 – A caução referida no número anterior é prestada por depósito em dinheiro, cheque ou transferência eletrónica, ou através de garantia bancária ou seguro caução, e o seu valor é calculado da seguinte forma:

a) Para os consumidores é igual a 4 (quatro) vezes o encargo com o consumo médio mensal dos últimos 12 meses, nos termos fixados pelo Despacho n.º 4186/2000, publicado no *Diário da República*, 2.ª série, de 22 de fevereiro de 2000;

b) Para os restantes utilizadores, será definido um valor pela Tejo Ambiente, atendendo ao princípio da proporcionalidade.

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

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

#### Artigo 61.º

#### **Restituição da caução**

1 – Findo o contrato de fornecimento, a caução prestada é restituída ao utilizador, nos termos da legislação vigente, deduzida dos montantes eventualmente em dívida.

2 – Sempre que o consumidor, que tenha prestado caução, nos termos da alínea c) do n.º 1 do artigo anterior, opte posteriormente pela transferência bancária como forma de pagamento, tem direito à imediata restituição da caução prestada.

3 – A quantia a restituir será atualizada em relação à data da sua última alteração, com base no índice anual de preços ao consumidor, publicado pelo Instituto Nacional de Estatística.

### CAPÍTULO V

#### **Estrutura Tarifária e Faturação dos Serviços**

#### SECÇÃO I

#### **Estrutura Tarifária**

#### Artigo 62.º

#### **Incidência**

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

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

#### Artigo 63.º

#### **Estrutura tarifária**

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

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

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

c) O montante correspondente à repercussão do encargo suportado pela Tejo Ambiente relativo à Taxa de Recursos Hídricos, nos termos do Decreto-Lei n.º 46/2017, de 3 de maio.

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

a) Manutenção e renovação de ramais, incluindo a ligação do sistema público ao sistema predial, com a ressalva prevista no artigo 66.º;

b) Fornecimento de água;

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

d) Disponibilização e instalação de contador individual;

e) Disponibilização e instalação de contador totalizador por iniciativa da Tejo Ambiente;

f) Leituras periódicas programadas e verificação periódica do contador;

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

3 – Para além das tarifas do serviço de abastecimento de água, referidas no n.º 1, são cobradas pela Tejo Ambiente tarifas como contrapartida dos seguintes serviços auxiliares:

a) Análise de projetos de instalações prediais e domiciliárias de abastecimento;

b) Análise dos projetos dos sistemas públicos de abastecimento integrados em operações de loteamento;

c) Execução de ramais de ligação nas situações previstas no artigo 66.º;

d) Realização de vistorias aos sistemas prediais a pedido dos utilizadores;

e) Suspensão e reinício da ligação do serviço por incumprimento do utilizador;

f) Suspensão e reinício da ligação do serviço a pedido do utilizador;

g) Leitura extraordinária de consumos de água;

h) Verificação extraordinária de contador a pedido do utilizador, salvo quando se comprove a respetiva avaria por motivo não imputável ao utilizador;

i) Ligação temporária ao sistema público, designadamente para abastecimento a estaleiros, obras e zonas de concentração populacional temporária;

j) Informação sobre o sistema público de abastecimento em plantas de localização;

k) Fornecimento de água em autotanques, salvo quando justificado por interrupções de fornecimento, designadamente em situações em que esteja em risco a saúde pública.

4 – A Tejo Ambiente pode ainda cobrar tarifas a título de outros serviços a pedido do utilizador, nomeadamente, reparações no sistema predial ou domiciliário de abastecimento.

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



**Artigo 64.º****Tarifa fixa**

1 – Aos utilizadores finais domésticos, cujo contador possua diâmetro nominal igual ou inferior a 25 mm, aplica-se a tarifa fixa única, expressa em euros por cada 30 (trinta) dias.

2 – Aos utilizadores finais domésticos, cujo contador possua diâmetro nominal superior a 25 mm, aplica-se a tarifa fixa prevista para os utilizadores não domésticos.

3 – Existindo consumos nas partes comuns de prédios em propriedade horizontal, e sendo os mesmos medidos por um contador totalizador, é devida pelo condomínio uma tarifa fixa cujo valor é determinado em função do calibre do contador diferencial que seria necessário para medir aqueles consumos. No caso de o contador totalizador ser instalado por opção da Tejo Ambiente, nomeadamente quando exista reservatório predial, o mesmo não tem custos para o utilizador.

4 – Não é devida a tarifa fixa se não existirem dispositivos de utilização nas partes comuns associados aos contadores totalizadores.

5 – A tarifa fixa faturada aos utilizadores finais não domésticos é diferenciada de forma progressiva, em função do diâmetro nominal do contador instalado:

- a) 1.º nível: até 20 mm;
- b) 2.º nível: superior a 20 mm e até 30 mm;
- c) 3.º nível: superior a 30 mm e até 50 mm;
- d) 4.º nível: superior a 50 mm e até 100 mm;
- e) 5.º nível: superior a 100 mm e até 300 mm.

**Artigo 65.º****Tarifa variável**

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

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

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

3 – A tarifa variável do serviço prestado de abastecimento de água devida pelos utilizadores não domésticos é única e expressa em euros por m<sup>3</sup>.

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

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

## Artigo 66.º

### Execução de ramais de ligação

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

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

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

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

b) Construção de segundo ramal para o mesmo utilizador.

## Artigo 67.º

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

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

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

3 – A tarifa de disponibilidade adicional a aplicar ao utilizador deverá corresponder a 50 % do valor da tarifa correspondente ao caudal permanente (Q3) dos contadores a que se refere o n.º 1.

4 – O consumo do segundo contador não é elegível para o conjunto das tarifas de saneamento de águas residuais e resíduos urbanos, quando exista tal indexação.

## Artigo 68.º

### Água para combate a incêndios

1 – Não são aplicadas tarifas fixas no que respeita ao serviço de fornecimento de água destinada ao combate direto a incêndios.

2 – Toda a água faturada nos sistemas de incêndio não utilizada no combate a incêndios, é faturada com base nas tarifas variáveis de abastecimento previstas para os utilizadores não domésticos.

3 – A água medida nos contadores associados ao combate a incêndios é objeto de aplicação da tarifa variável aplicável aos utilizadores não domésticos, nas situações em que não exista a comunicação prevista no n.º 1 do artigo 45.º

## Artigo 69.º

### Tarifários especiais

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

a) Utilizadores domésticos:

i) Serem beneficiários de, pelo menos, uma das seguintes prestações sociais:

1) Complemento solidário para idosos;

2) Rendimento social de inserção;

- 3) Subsídio social de desemprego;
- 4) Abono de família;
- 5) Pensão social de invalidez;
- 6) Pensão social de velhice;

ii) Pertencerem a um agregado familiar que tenha um rendimento anual igual ou inferior a € 6.272,64, acrescido de 50 % por cada elemento do agregado familiar que não aufera qualquer rendimento, até ao máximo de 10, ainda que não beneficiem de qualquer prestação social;

iii) Tarifário familiar, aplicável aos utilizadores domésticos finais cuja composição do agregado familiar ultrapasse quatro elementos;

b) Outros utilizadores que os Municípios pretendam beneficiar através da aplicação de outros critérios de referência, mediante deliberação da assembleia municipal, desde que não sejam restritivos em relação aos contemplados nas alíneas anteriores.

2 – A tarifa social é divulgada, em linguagem clara acessível, no sítio eletrónico da Tejo Ambiente, dos Municípios, nos tarifários publicados, nas faturas enviadas aos utilizadores, bem como noutros meios de divulgação utilizados pela Tejo Ambiente, como por exemplo SMS, e-mails ou redes sociais.

3 – O tarifário social para utilizadores finais domésticos do serviço de abastecimento de água na isenção da tarifa fixa e na aplicação ao consumo total do utilizador da tarifa variável do primeiro escalão, até ao limite mensal de 10 m<sup>3</sup>.

4 – O tarifário familiar consiste no alargamento dos escalões de consumo em 2 m<sup>3</sup> por cada membro do agregado familiar que ultrapasse os quatro elementos.

5 – O desconto a efetuar na faturação do serviço de abastecimento de água, no âmbito da tarifa social, é identificado de forma clara e visível nas faturas enviadas pela entidade responsável pela faturação do serviço.

6 – O financiamento dos tarifários sociais é suportado pelos Municípios mediante protocolo a estabelecer com a Tejo Ambiente.

7 – A atualização dos critérios de referência para a situação de carência económica será efetuada nos termos previstos do Decreto-Lei n.º 147/2017, de 5 de dezembro.

## Artigo 70.º

### Acesso aos tarifários especiais

1 – Para beneficiar da aplicação dos tarifários especiais, os utilizadores devem entregar no seu Município os documentos comprovativos da situação que, nos termos dos artigos anteriores, os torna elegíveis para beneficiar do(s) mesmo(s), designadamente:

- a) Cópia da declaração ou nota de liquidação do IRS (ou documento idóneo comprovativo dos rendimentos, no caso de o requerente não estar legalmente obrigado a entregar a mesma);
- b) Fotocópia do Bilhete de Identidade ou Cartão do Cidadão;
- c) Fotocópia da fatura/recibo emitida pela Tejo Ambiente que comprove a titularidade do contrato;
- d) A residência nos Concelhos abrangidos pelo serviço será aferida pelo domicílio fiscal do requerente do apoio, o qual deverá ser o titular do contrato celebrado com a Tejo Ambiente.

2 – Os Municípios poderão solicitar outros documentos e informações que se mostrem estritamente necessários para a concessão do benefício, devendo pronunciar-se sobre o pedido no prazo de 30 (trinta) dias a contar da data em que o processo se encontre devidamente instruído com todos os documentos necessários, decisão que o Município prontamente comunicará ao requerente.

3 – Em caso de deferimento do pedido, o Município comunicará à Tejo Ambiente a atribuição do tarifário especial no prazo máximo de 5 dias após o deferimento.

4 – O tarifário especial deverá estar refletido na fatura do mês subsequente à comunicação pelo Município referida no número anterior.

5 – A aplicação dos tarifários especiais tem um período de duração de um ano, findo o qual deve ser renovada pelo utilizador a prova referida no número anterior.

6 – A Tejo Ambiente notifica o utilizador para a renovação da prova documental com a antecedência mínima de 30 dias.

7 – Sempre que ocorra qualquer alteração das circunstâncias que fundamentaram o deferimento de atribuição do benefício, os beneficiários devem comunicar, por escrito e no prazo de 30 dias, o facto à Tejo Ambiente.

8 – A falta ou atraso da comunicação referida no número anterior implica o pagamento da importância correspondente à diferença entre o que o utilizador pagou e o que deveria ter pago, sem redução, acrescida de juros de mora.

9 – Em caso de fraude, mesmo com a apresentação da documentação exigida, o tarifário social não será aplicado e, se este já tiver sido atribuído, o titular deverá devolver os valores dos benefícios obtidos, acrescidos de juro de mora, com uma penalização de cinco vezes o valor total do benefício.

10 – Caso os Municípios que constituem a Tejo Ambiente venham a aderir ao regime legal da tarifa social, previsto no Decreto-Lei n.º 147/2017, de 5 de dezembro, de adesão voluntária, o disposto no Artigo anterior e no presente Artigo, no que se refere aos tarifários sociais para utilizadores domésticos dos serviços de abastecimento e de saneamento, não se aplica, observando-se a tramitação estabelecida naquele diploma legal.

#### Artigo 71.º

##### **Aprovação, início de vigência e publicitação do tarifário**

1 – O tarifário do serviço de abastecimento de água é aprovado pelas Entidades Delegantes até 30 de novembro do ano civil anterior aquele a que respeite o tarifário, de acordo com os prazos estabelecidos no Contrato de Gestão Delegada.

2 – O tarifário aprovado é aplicado a partir de 1 de janeiro de cada ano, sem prejuízo de eventuais revisões extraordinárias nos termos da legislação aplicável.

3 – O tarifário é publicitado nos serviços de atendimento, nos sítios da internet da Tejo Ambiente e respetivos Municípios, nos restantes locais definidos na legislação aplicável, bem como no sítio da internet da ERSAR.

4 – A informação sobre a alteração dos tarifários acompanha a primeira fatura subsequente à sua aprovação e é publicitada no sítio da internet da Tejo Ambiente antes da respetiva entrada em vigor.

#### SECÇÃO II

##### **Faturação**

#### Artigo 72.º

##### **Periodicidade e requisitos da faturação**

1 – A periodicidade das faturas é mensal, podendo as partes acordar expressamente numa periodicidade diferente, desde que o utilizador considere esta opção mais favorável e conveniente.

2 – As faturas emitidas discriminam os serviços prestados e as correspondentes tarifas, podendo ser baseadas em leituras reais ou em estimativas de consumo, nos termos previstos no artigo 51.º e no artigo 52.º, bem como as taxas legalmente exigíveis e devem incluir, no mínimo:

- a) O valor unitário da componente fixa do preço do serviço de abastecimento devida à entidade gestora e o valor resultante da sua aplicação ao período de prestação do serviço identificado objeto de faturação;
- b) A indicação do método de aferição do volume de água consumido, designadamente a medição, a leitura ou a estimativa da entidade gestora;
- c) A quantidade de água consumida, repartida por escalões de consumo, caso aplicável;
- d) A tendência anual do consumo de água do agregado familiar e a comparação deste com o consumo médio anual da totalidade dos agregados familiares, caso aplicável;
- e) Os valores unitários da componente variável resultante da sua aplicação aos consumos realizados em cada escalão, discriminando eventuais acertos face a volumes ou valores já faturados;
- f) O valor da componente variável resultante da sua aplicação aos consumos realizados em cada escalão, discriminando eventuais acertos face a volumes ou valores já faturados;
- g) Os preços aplicados a eventuais serviços auxiliares do serviço de abastecimento prestados;
- h) A informação simplificada sobre os resultados da última verificação da qualidade da água para consumo humano, obtidos na implementação do programa de controlo de qualidade da água;
- i) A ligação para o sítio na internet que contém as informações referidas no Artigo 14.º

3 – O valor devido por tarifas correspondentes a serviços auxiliares prestados pode ser incluído na fatura relativa ao serviço principal de águas ou resíduos, ou objeto de uma fatura específica emitida e remetida separadamente ou de uma fatura recibo emitida no ato da prestação do serviço.

#### Artigo 73.º

##### **Prazo, forma e local de pagamento**

1 – O pagamento da fatura relativa ao serviço de abastecimento de água emitida pela Tejo Ambiente deve ser efetuado no prazo, na forma e nos locais nela indicados.

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

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

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

5 – A apresentação de reclamação escrita alegando erros de medição do consumo de água, suspende o prazo de pagamento da respetiva fatura, caso o utilizador solicite a verificação extraordinária do contador após ter sido informado da tarifa aplicável.

6 – O atraso no pagamento, depois de ultrapassada a data-limite de pagamento da fatura, permite a cobrança de juros de mora à taxa legal em vigor.

7 – O atraso no pagamento da fatura superior a 15 dias, para além da data-limite de pagamento, confere à Tejo Ambiente, o direito de proceder à suspensão do serviço do fornecimento de água, desde que o utilizador seja notificado com uma antecedência mínima de 20 dias úteis relativamente à data em que venha a ocorrer.

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

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

10 – Do aviso referido no número anterior, deve constar a identificação da(s) fatura(s) e respetivo valor, a advertência quanto à suspensão do serviço em caso de não pagamento no prazo estipulado, bem como os meios à disposição do utilizador para evitar a suspensão do serviço e para o seu restabelecimento.

11 – O restabelecimento da ligação só será efetuado após o pagamento de todos os custos em dívida à Tejo Ambiente, incluindo os custos do respetivo processo eventualmente incorridos pela Tejo Ambiente. O pagamento dos mesmos deverá ser efetuado no prazo, na forma e nos locais indicados no aviso prévio de suspensão.

12 – Nos casos em que a Tejo Ambiente seja obrigada a avançar para a cobrança coerciva da dívida, o restabelecimento da ligação só será efetuado após o pagamento de todos os custos associados a este procedimento, de acordo com o tarifário em vigor.

#### Artigo 74.º

##### **Prescrição e caducidade**

1 – O direito ao recebimento do preço pelo serviço prestado prescreve no prazo de seis meses após a sua prestação, caso não seja instaurado procedimento judicial contra o utilizador em dívida.

2 – A pessoa singular ou coletiva que se torne devedora da Tejo Ambiente, qualquer que seja a natureza da dívida, fica responsável pela indicação dos elementos postais que permitam à Tejo Ambiente o envio para a morada devida, da fatura referente à dívida contraída.

3 – Se por qualquer motivo, incluindo o erro da Tejo Ambiente, tiver sido paga a 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 suspende-se se a Tejo Ambiente não puder realizar a leitura do contador por motivos imputáveis ao utilizador, a partir da data marcada para a terceira deslocação para leitura constante da notificação a que se refere o artigo 51.º

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

#### Artigo 75.º

##### **Arredondamentos dos valores a pagar**

1 – As tarifas são aprovadas com quatro casas decimais.

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

#### Artigo 76.º

##### **Acertos de faturação**

1 – Os acertos de faturação do serviço de abastecimento de água, são efetuados em caso de:

- a) Anomalia de funcionamento de equipamento de medição;
- b) Faturação baseada em estimativa de consumo, procedendo a Tejo Ambiente posteriormente a uma leitura e apurando consumos diferentes dos estimados;

- c) Procedimento fraudulento;
- d) Correção de erros de leitura ou faturação;
- e) Em caso de comprovada rotura na rede predial.

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

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

4 – A correção das situações previstas na alínea a) do n.º 1 do presente artigo deve ter por base o disposto no artigo 49.º

5 – Nas situações previstas na alínea b) do n.º 1 do presente artigo, em que entre duas leituras foram emitidas faturas por estimativa, são devidas tarifas pelo consumo real apurado entre as leituras registadas, implicando o ajustamento dos limites dos escalões a esse período, conforme procedimento previsto no artigo 65.º

6 – Nos casos de acertos por comprovada rotura na rede predial, conforme alínea e) do n.º 1 do presente artigo, há lugar à correção da faturação emitida nos seguintes termos:

a) Ao consumo médio apurado nos termos do artigo 52.º aplicam-se as tarifas dos respetivos escalões tarifários e ao volume remanescente, que se presume imputável à rotura, a tarifa do escalão que permite a recuperação de custos nos termos do Regulamento Tarifário;

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

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

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

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

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

11 – Nos casos em que o acerto se traduza num débito do utilizador de valor superior ao consumo médio mensal do local de consumo a que diz respeito, a Tejo Ambiente deve facultar ao utilizador a possibilidade de este realizar o pagamento de forma faseada, de modo que o valor mensal a pagar decorrente do acerto de faturação não ultrapasse, em mais de 25 %, o consumo médio mensal do utilizador nos últimos seis meses, salvo nas situações previstas na alínea c) do n.º 1 em que tal fracionamento depende do acordo da Tejo Ambiente.

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

#### Artigo 77.º

#### **Cobrança coerciva**

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



## CAPÍTULO VI

### Penalidades

#### Artigo 78.º

#### Contraordenações

1 – Constitui contraordenação, nos termos do artigo 72.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, punível com coima de € 1.500,00 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:

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

b) Execução de ligações aos sistemas públicos ou alterações das existentes, sem a prévia autorização da Tejo Ambiente;

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

2 – Constitui ainda contraordenação punível com coima de € 500,00 a € 3.000,00, no caso de pessoas singulares, e de € 2.500,00 a € 44.000,00, no caso de pessoas coletivas, a interligação de redes ou depósitos com origem em captações próprias a redes públicas de distribuição de água.

3 – Constitui contraordenação, punível com coima de € 250,00 a € 1.500,00, no caso de pessoas singulares, e de € 1.250,00 a € 22.000,00, 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:

a) A permissão da ligação e abastecimento de água a terceiros, quando não autorizados pela Tejo Ambiente;

b) A alteração da instalação da caixa do contador e a violação dos selos do contador;

c) O impedimento à fiscalização do cumprimento deste Regulamento e de outras normas vigentes que regulem o fornecimento de água por funcionários, devidamente identificados, da Tejo Ambiente.

#### Artigo 79.º

#### Negligência e dolo

Todas as contraordenações previstas no Artigo anterior são puníveis a título de dolo e de negligência, sendo, neste último caso, reduzidos para metade os limites mínimos e máximos das coimas previstas no Artigo anterior. O serviço de gestão de resíduos é faturado conjuntamente com o serviço de abastecimento de água e obedece à mesma periodicidade.

#### Artigo 80.º

#### Processamento das contraordenações e aplicação das coimas

1 – A fiscalização, a instauração e a instrução dos processos de contraordenação competem à Tejo Ambiente, cabendo aos Municípios a aplicação das respetivas coimas.

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

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

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

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

## Artigo 81.º

### Extensão da responsabilidade

1 – A aplicação do disposto nos artigos anteriores não afasta a responsabilidade civil ou criminal que sobre o infrator possa recair. No entanto importa referir que, no regime geral das contraordenações, nos termos da qual se o mesmo facto constituir simultaneamente crime e contraordenação, o agente é punido apenas a título de crime, sem prejuízo da aplicação das sanções acessórias previstas para a contraordenação (artigo 20.º do Decreto-Lei n.º 433/82, de 27 de outubro).

2 – Nas situações previstas nas alíneas b) e c) do n.º 1 do artigo 78.º, e independentemente da aplicação da coima, poderá ser determinado ao infrator a obrigatoriedade de executar, a suas expensas, no prazo fixado pela Tejo Ambiente, os trabalhos necessários à reposição da legalidade da situação, garantindo o cumprimento do disposto no Regulamento e na legislação aplicável.

3 – Serão ainda imputados ao infrator todos os danos e despesas que da infração resultem para a Tejo Ambiente.

## Artigo 82.º

### Produto das coimas

O produto das coimas é repartido em partes iguais entre a Entidade Titular e a Tejo Ambiente.

## CAPÍTULO VII

### Reclamações

## Artigo 83.º

### Direito de reclamar

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

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

3 – Para além do livro de reclamações, previsto no número anterior, a Tejo Ambiente disponibiliza mecanismos alternativos para a apresentação de reclamações não impliquem a deslocação às instalações da mesma, designadamente através do seu sítio da internet.

4 – A reclamação é apreciada pela Tejo Ambiente no prazo de 22 dias úteis, notificando o utilizador do teor da sua decisão e respetiva fundamentação, com a exceção das reclamações apresentadas no livro de reclamação (físico ou eletrónico), cuja resposta deverá ser dada num prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis.

5 – A reclamação não tem efeito suspensivo, exceto na situação prevista no n.º 5 do artigo 73.º do presente Regulamento.

## Artigo 84.º

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

1 – Os sistemas prediais ficam sujeitos a ações de inspeção da Tejo Ambiente sempre que haja reclamações de utilizadores, perigos de contaminação, poluição ou suspeita de fraude.

2 – Para efeitos previstos no número anterior, o proprietário, usufrutuário, comodatário e/ou arrendatário deve permitir o livre acesso à Tejo Ambiente, desde que avisado, por carta registada ou outro meio equivalente, com uma antecedência mínima de oito dias, da data e intervalo horário, com amplitude máxima de duas horas, previsto para a inspeção.

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

4 – Em função da natureza das circunstâncias referidas no n.º 1, a Tejo Ambiente pode determinar a suspensão do fornecimento da água.

#### Artigo 85.º

##### **Resolução alternativa de litígios**

1 – Os litígios de consumo no âmbito dos presentes serviços estão sujeitos a arbitragem necessária, quando, por opção expressa dos utilizadores que sejam pessoas singulares, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados.

2 – Para efeitos do disposto no número anterior, os utilizadores podem submeter a questão objeto de litígio ao Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC).

3 – Os utilizadores podem ainda recorrer aos serviços de conciliação e mediação das entidades de resolução alternativa de litígios.

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

#### Artigo 86.º

##### **Julgados de Paz**

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

### CAPÍTULO VIII

#### **Disposições Finais e Transitórias**

#### Artigo 87.º

##### **Integração de lacunas e normas subsidiárias**

1 – A aprovação das normas técnicas específicas e de minutas que se justifiquem para efeitos de clarificação e de aplicação do disposto no Regulamento é da competência do Conselho de Administração da Tejo Ambiente.

2 – Os documentos citados no número anterior são disponibilizados aos utilizadores nos locais próprios para o efeito, nomeadamente no sítio da internet da Tejo Ambiente e nos locais de atendimento ao público.

3 – Ao Conselho de Administração compete igualmente resolver as dúvidas e suprir as omissões que surjam quanto à formação dos contratos e à execução dos mesmos.

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

#### Artigo 88.º

##### **Entrada em vigor**

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

Artigo 89.º

**Revogação**

Após a entrada em vigor deste Regulamento, fica automaticamente revogado o Regulamento de Serviço de Abastecimento de Água dos Municípios de Ferreira do Zêzere, Mação, Sardoal, Tomar e Vila Nova da Barquinha anteriormente aprovados.

**ANEXO I**

**Termo de Responsabilidade do Autor do Projeto (Projeto de execução)**

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

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

a) as normas legais e regulamentares aplicáveis, designadamente ... (discriminar designadamente, as normas técnicas gerais e específicas de construção, os instrumentos de gestão territorial, o alvará de loteamento ou a informação prévia, quando aplicáveis, bem como justificar fundamentadamente as razões da não observância de normas técnicas e regulamentares nos casos previstos no n.º 5 do artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 555/99, de 16 de dezembro, na redação que lhe foi conferida pelo Decreto-Lei n.º 177/2001 de 4 de junho);

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

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

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

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

**ANEXO II**

**Minuta do Termo de Responsabilidade**

(artigo 39.º do presente Regulamento)

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

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

(assinatura reconhecida).