



REGULAMENTO DE RELAÇÕES COMERCIAIS DO SECTOR DE ÁGUA E SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS EM CABO VERDE

Data: 31/08/2017

AGÊNCIA DE REGULAÇÃO ECONÓMICA

Av. Cidade de Lisboa – C.P 785 – Praia, cabo Verde – Telefone (238) 260 04 24 – Fax.: 261 14 40 - Site: www.are.cv

PREÂMBULO

Atento o quadro institucional e legal de Cabo Verde, a prestação dos serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais implica o estabelecimento de relacionamentos comerciais entre vários agentes, designadamente as entidades gestoras de sistemas públicos de abastecimento e de saneamento, os produtores independentes, os auto-produtores, as entidades responsáveis pela gestão de fontanários e pela distribuição de água em auto-tanques e, naturalmente, os utilizadores.

Os Estatutos da Agência de Regulação Económica (ARE), aprovados pelo Decreto-Lei n.º 27/2003, de 25 de Agosto, conferem à entidade reguladora inúmeras atribuições, entre outras, a garantia, nas actividades reguladas, das obrigações de serviço público, a protecção dos interesses dos consumidores em matéria de preços e de tarifas, assim como de qualidade do serviço prestado, assegurar a transparência das relações comerciais entre os operadores regulados e entre estes e os consumidores, assim como velar pela aplicação e fiscalização do cumprimento das leis, e regulamentos aplicáveis aos sectores regulados, bem como pelo cumprimento por parte dos operadores das disposições dos respectivos títulos de exercício de actividades ou contratos” (alíneas e), f), g) e h) do artigo 9.º dos Estatutos). Para prossecução destas atribuições, a ARE é competente para aprovar o regulamento de relacionamento comercial (artigo 12.º) bem como outros regulamentos que se mostrem necessários à execução das leis relativas aos sectores por si regulados (artigo 13.º).

Na mesma linha, o regime jurídico das entidades reguladoras independentes de Cabo Verde, constante da Lei n.º 14/VIII/2012, de 11 de Julho, alterada pela Lei n.º 103/VIII/2016, de 6 de Janeiro, atribui a estas entidades a competência para a aprovação de regulamentos sobre o relacionamento comercial das entidades reguladas entre si e com os consumidores ou utilizadores (artigo 21.º), assim como em matéria de qualidade do serviço ou do produto (artigo 22.º). A aprovação destes regulamentos é obrigatoriamente sujeita a parecer prévio do Conselho Consultivo da ARE, assim como a um período de discussão pública, exigindo-se a fundamentação das decisões tomadas, por referência aos contributos apresentados, o que constitui um mecanismo importante de legitimação deste instrumento e da atividade do regulador (artigo 28.º).

Assim, a presente regulamentação visa definir as condições de acesso ao serviço (requisitos prévios à contratação), a forma e o conteúdo do contrato, assim como regular todo o ciclo de facturação e cobrança. Alguns aspectos relativos às condições em que o serviço deve ser prestado, nomeadamente as que sejam mais directamente sentidas pelos seus utilizadores, não deixando de estar associadas à qualidade de serviço, são simultaneamente obrigações que emergem do contrato e por isso se justifica serem também tratadas no regulamento de relações comerciais. A resolução de conflitos emergentes deste relacionamento é igualmente uma matéria que não pode ser ignorada.

Na elaboração deste regulamento e, não obstante ser necessário regular um número significativo de relações comerciais entre os diferentes agentes do sector, procurou-se uma arrumação simples e clara das matérias tratadas, já que, tratando-se de um documento extenso, essa nem sempre é uma tarefa simples, tanto para quem os redige, como para quem os consulta. A lógica de estruturação do documento foi a de regular os diferentes relacionamentos comerciais que se estabelecem ao longo da cadeia de valor da prestação dos serviços (abastecimento e saneamento), tratando para cada um deles as questões do acesso ao serviço e

contratação, condições de prestação do serviço mais directamente sentidas pelo utilizador e o ciclo de facturação (medição, facturação, cobrança e o pagamento).

Por outro lado, e no que respeita às soluções vertidas no regulamento, procurou-se reunir e articular todas as normas legais directa e indirectamente aplicáveis, que se encontram dispersas por diferentes diplomas. Nas situações não expressamente reguladas, mas que frequentemente originam conflitos entre as entidades gestoras e os utilizadores, procuraram-se soluções que se considera assegurarem um justo equilíbrio entre os legítimos direitos e interesses de ambas as partes.

Consequentemente, o presente regulamento respeita as regras definidas no Código de Água e Saneamento, aprovado pelo Decreto-Legislativo n.º 3/2015 de 19 de Outubro, no Decreto n.º 168/87, de 31 de Dezembro, que estabelece as normas pelas quais se regem os serviços públicos de distribuição de água potável e esgotos, na lei de defesa do consumidor (Lei n.º 88/V/98, de 31 de Dezembro), na lei que estabelece as regras a que deve obedecer a prestação de serviços públicos essenciais (Lei nº 88/VI/2006, de 9 de janeiro, alterada pela Lei nº 21/VIII/2012, de 19 de dezembro) e no regime do livro de reclamações (Decreto-Lei nº 19/2008 de 9 de Junho).

No que respeita à facturação, e sem prejuízo de o prazo de pagamento já se encontrar definido na lei, o facto de a lei dos serviços públicos essenciais ter vindo admitir diversos meios para a comunicação da factura aos utilizadores, alguns dos quais deixam de assentar numa comunicação directa entre o prestador e o utilizador (entrega nas Casas do Cidadão, nas caixas automáticas, e nas instalações da concessionária, bem como por via da Internet e por SMS), considerou-se necessário distinguir as duas situações em termos de prazo de pagamento, no sentido de garantir o equilíbrio entre o ónus imposto aos utilizadores e a dificuldade de estes conhecerem a data em que a factura é colocada à sua disposição através daqueles meios indirectos.

Os meios de reacção face ao atraso no pagamento merecem igualmente regulamentação de maior detalhe, nomeadamente a possibilidade de aplicação de penalidades alternativas aos juros de mora, dado que, pelos valores em causa, dificilmente assumirão uma expressão que incentive o pagamento atempado. Sem prejuízo, e porque se trata de contratos de adesão, importa assegurar a moderação e a proporcionalidade de tais penalidades. Por outro lado, tendo presente que a Lei nº 21/VIII/2012 dispensou a notificação autónoma do aviso prévio de suspensão do serviço, importa estabelecer algumas exigências quanto à forma como o mesmo é incluída na factura, no sentido de assegurar que é facilmente perceptível pelo utilizador que a recebe.

Um outro assunto sensível no relacionamento comercial entre os diferentes intervenientes no serviço de abastecimento de água é o da fiabilidade dos instrumentos de medição, dado que é sobre eles que assenta a facturação. Não cabendo a um regulamento de relações comerciais definir regras de metrologia (de carácter eminentemente técnico), os procedimentos de verificação dos contadores a pedidos dos utilizadores e as regras de correcção da facturação no caso de detecção de anomalia não podem deixar de constar deste documento (pressupondo, de todo o modo, que as regras de metrologia legal são definidas em sede própria). Foi introduzido um mecanismo de atribuição de indemnizações em caso de cumprimento defeituoso do contrato de prestação de serviços, em situações em que o mesmo é facilmente identificável e auditável. O valor das indemnizações, a definir pelo ARE, pretende penalizar o prestador do serviço mas também ressarcir o utilizador dos danos sofridos pelo incumprimento contratual (em regra a privação do serviço).

TÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º

Objecto

O presente Regulamento estabelece as regras a que obedece o relacionamento comercial entre os vários intervenientes nos serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais regulados pela Agência de Regulação Económica, adiante designada ARE.

Artigo 2º

Âmbito

1. O presente Regulamento aplica-se em todo o território de Cabo Verde aos seguintes agentes:
 - a) Entidades gestoras responsáveis pelos sistemas públicos de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais, independentemente da respectiva natureza jurídica;
 - b) Produtores de água, vinculados e não vinculados, responsáveis pela venda de água a sistemas públicos;
 - c) Entidades responsáveis pela distribuição de água por veículos;
 - d) Entidades responsáveis pela distribuição de água por fontanários;
 - e) Consumidores ou Clientes.
 - f) A produção e venda de água a entidades gestoras responsáveis por sistemas públicos rege-se pelo disposto no título II.
 - g) A distribuição de água aos consumidores e a drenagem de águas residuais por estes produzidas, realizadas por entidades gestoras responsáveis por sistemas públicos rege-se pelo disposto no título III.
 - h) A venda de água a consumidores por entidades responsáveis pela distribuição de água através de fontanários rege-se pelo disposto no título IV
 - i) A venda de água a consumidores por entidades responsáveis pela distribuição de água através de veículos rege-se pelo disposto no título V.
2. Os títulos VI e o título VII são aplicáveis ao relacionamento comercial entre entidades gestoras responsáveis pelos sistemas públicos de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais ou entidades responsáveis pela distribuição de água por veículos e fontanários e os respectivos consumidores ou clientes.

Artigo 3º

Definições

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

- a) «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 fontanário ou veículo, em garrafas ou outros recipientes, com ou sem fins comerciais;

Regulamento de Relações Comerciais do Sector de Água e Saneamento

- ii) Toda a água utilizada numa empresa da indústria alimentar para fabrico, transformação, conservação ou comercialização de produtos ou substâncias destinados ao consumo humano e para a produção de gelo.
- b) «Águas pluviais»: águas oriundas de precipitação atmosférica;
- c) «Águas residuais domésticas»: águas residuais de instalações residenciais e serviços, essencialmente provenientes do metabolismo humano e de actividades domésticas;
- d) «Águas residuais industriais»: as águas residuais provenientes de qualquer tipo de actividade que não possam ser classificadas como águas residuais domésticas nem sejam águas pluviais;
- e) «Águas residuais urbanas»: águas residuais domésticas ou águas resultantes da mistura destas com águas residuais industriais e/ou com águas pluviais;
- f) «Autoprodutor» qualquer pessoa singular ou colectiva, pública ou privada que produza água destinada maioritariamente a uso próprio;
- g) «Avaria»: evento detectado em qualquer componente do sistema que necessite de medidas de reparação/renovação, incluindo causado por:
 - i) Seleção inadequada ou defeitos no fabrico dos materiais, deficiências na construção ou relacionados com a operação;
 - ii) Corrosão ou outros fenómenos de degradação dos materiais, externa ou internamente;
 - iii) Danos mecânicos externos, por exemplo devidos à escavação, incluindo danos provocados por terceiros;
 - iv) Movimentos do solo relacionados com efeitos provocados por períodos de seca, por tráfego pesado, por sismos, por inundações ou outros.
- h) «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;
- i) «Cliente»: a entidade que adquire água ou o serviço de saneamento para o fornecer a um consumidor ou para outro fim;
- j) «Consumidor»: todo aquele a quem é fornecido água e ou é prestado serviço de saneamento para uso final próprio, podendo ser classificado como:
 - i) «Doméstico»: aquele que use o prédio urbano servido para fins habitacionais, com excepção das utilizações para as partes comuns, nomeadamente as dos condomínios;
 - ii) «Não doméstico»: aquele que não esteja abrangido pela sub-alínea anterior, incluindo o Estado, as autarquias locais, os fundos e serviços autónomos e as entidades dos sectores empresariais do Estado e das autarquias;
- k) «Contador»: instrumento concebido para medir, totalizar e indicar o volume, nas condições da medição, da água que passa através do transdutor de medição;
- l) «Contador diferencial»: contador cujo consumo que lhe está especificamente associado é também medido por contador colocado a montante;
- m) «Contador totalizador»: contador que, para além de medir o consumo que lhe está especificamente associado, mede consumos dos contadores diferenciais instalados a jusante;
- n) «Diâmetro Nominal»: designação numérica do diâmetro de um componente que corresponde ao número inteiro que se aproxima da dimensão real em milímetros;

Regulamento de Relações Comerciais do Sector de Água e Saneamento

- o) «Distribuição»: todos os serviços entre o produtor e o consumidor de água, não definidos como o serviço de transporte, abrangendo a venda de água destinada ao consumo público, através de rede, fontanários, poços ou veículos;
- p) «Entidade gestora»: a entidade responsável pela exploração, gestão e fornecimento de águas destinadas ao consumo humano e pela prestação do serviço de saneamento de águas residuais nos termos de lei, regulamento ou contrato;
- q) «Fossa séptica»: tanque de decantação destinado a criar condições adequadas à decantação de sólidos suspensos, à deposição de lamas e ao desenvolvimento de condições anaeróbicas para a decomposição de matéria orgânica;
- r) «Inspeção»: actividade conduzida por trabalhadores da entidade gestora ou por esta acreditados, que visa verificar se estão a ser cumpridas todas as obrigações decorrentes do presente Regulamento ou outras regras relativas à prestação dos serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais;
- s) «Local de consumo»: ponto da rede predial de distribuição de água, através do qual um imóvel é ou pode ser servido nos termos do contrato de fornecimento e recolha, do Regulamento e da legislação em vigor;
- t) «Medidor de caudal»: dispositivo que tem por finalidade a determinação do volume de água residual produzido podendo, conforme os modelos, fazer a leitura do caudal instantâneo e do volume produzido, ou apenas deste, e ainda registar esses volumes;
- u) «Produção»: produção de água potável e tratada, abrangendo a exploração de águas subterrâneas, superficiais ou a produção por dessalinização, bem como o tratamento e a armazenagem;
- v) «Produtor independente»: entidade autorizada a produzir água para consumos que não esteja vinculado ao sistema público de abastecimento;
- w) «Produtor vinculado»: é a entidade titular de uma licença vinculada de produção de água, atribuída pelo órgão competente, na sequência de celebração de um contrato de vinculação com a entidade gestora, comprometendo-se a abastecer o sistema público em exclusivo;
- x) «Pré-tratamento das águas residuais»: processo, a cargo do responsável de uma instalação industrial, destinado à redução da carga poluente, à redução ou eliminação de certos poluentes específicos, ou à regularização de caudais, de forma a tornar essas águas residuais aptas a ser rejeitadas no sistema público de drenagem;
- y) «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;
- z) «Ramal de ligação de águas residuais»: troço de canalização que tem por finalidade assegurar a recolha e condução das águas residuais domésticas e industriais desde o limite da propriedade até ao coletor da rede de drenagem;
- aa) «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;
- bb) «Serviços auxiliares»: serviços prestados pela entidade gestora aos consumidores, de carácter conexo com os serviços de abastecimento de água e/ou de saneamento de águas residuais, mas que pela sua natureza, nomeadamente pelo facto de serem prestados pontualmente por solicitação do consumidor

- ou de terceiro, ou de resultarem de incumprimento contratual por parte do consumidor, são objecto de facturação específica;
- cc) «Sistema de distribuição predial» ou «rede predial»: as canalizações, acessórios e aparelhos instalados entre as torneiras normalmente utilizadas para consumo humano e a rede geral de distribuição, desde que não sejam da responsabilidade da entidade gestora do sistema de abastecimento;
 - dd) «Sistema de drenagem predial» ou «rede predial»: conjunto constituído por instalações e equipamentos privativos de determinado prédio e destinados à evacuação das águas residuais até à rede pública;
 - ee) «Sistema público de abastecimento de água» ou «rede pública de água»: 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;
 - ff) «Sistema público de drenagem de águas residuais» ou «rede pública de saneamento»: sistema de canalizações, órgãos e equipamentos destinados à recolha, transporte e destino final adequado das águas residuais, em condições que permitam garantir a qualidade do meio recetor, instalado, em regra, na via pública, em terrenos da entidade gestora ou em outros, cuja ocupação seja do interesse público, incluindo os ramais de ligação às redes prediais;
 - gg) «Tarifário»: conjunto de valores unitários e outros parâmetros e regras de cálculo que permitem determinar o montante exacto a pagar pelo consumidor à entidade gestora em contrapartida do serviço prestado;
 - hh) «Titular do contrato»: qualquer pessoa individual ou colectiva, pública ou privada, que celebra com a entidade gestora um contrato para a prestação do serviço de fornecimento de água e/ou de saneamento de águas residuais, também designada por consumidor.

Artigo 4º

Princípios gerais da prestação dos serviços e do relacionamento comercial entre os respectivos intervenientes

A prestação dos serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais e o relacionamento comercial entre os seus intervenientes obedece aos seguintes princípios:

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

TÍTULO II PRODUÇÃO E VENDA DE ÁGUA

CAPÍTULO I

Acesso à rede e contratação

Artigo 5º

Igualdade de tratamento

As entidades gestoras de sistemas públicos estão obrigadas a garantir igualdade de tratamento e transparência na ligação a autoprodutores e produtores independentes devidamente licenciados que pretendam vender água aos respectivos sistemas públicos.

Artigo 6º

Contrato de compra e venda de água

1. O contrato de compra e venda de água, que constitui condição para a atribuição da licença para a actividade de autoprodução e produção independente, obedece ao modelo tipo definido pela entidade reguladora e está sujeito a prévio parecer desta entidade.
2. O contrato de compra e venda entre o produtor vinculado e a entidade gestora obedece às regras definidas no regime jurídico dos serviços de água e saneamento e está sujeito a parecer prévio da ARE.

Artigo 7º

Ligação à rede

1. O contrato de compra e venda de água deve definir o ponto de entrega através do qual é feito o fornecimento de água.
2. O produtor de água é responsável pela instalação de um contador no ponto de entrega, para medição da água fornecida, assim como pela sua manutenção em bom estado de funcionamento.
3. No caso de autoprodutores e produtores independentes, a execução da ligação à rede pública depende do prévio pagamento da tarifa de interligação definida pela ARE.

Artigo 8º

Prestação de garantias

O produtor de água pode exigir, no momento da contratação, a prestação de garantias de pagamento pela entidade gestora do sistema público de abastecimento, nomeadamente uma caução de valor não superior ao volume mínimo contratado para um período de seis meses.

Artigo 9º

Relacionamento comercial

1. O relacionamento comercial entre os produtores vinculados e a entidade gestora é estabelecido através da celebração de um contrato de compra e venda de água com exclusividade.
2. O relacionamento comercial entre os produtores não vinculados e a entidade gestora é estabelecido através da celebração de um contrato de compra e venda de água sem exclusividade.

CAPÍTULO II

Condições de fornecimento

Artigo 10º

Controlo da qualidade da água fornecida

Os produtores de água estão obrigados a realizar o controlo da qualidade da água fornecida no ponto de entrega, nos termos das normas aplicáveis.

Artigo 11º

Interrupções do fornecimento

Os produtores de água podem interromper o fornecimento de água nos seguintes casos:

- a) Deterioração na qualidade da água ou previsão da sua ocorrência iminente;
- b) Casos fortuitos ou de força maior;
- c) Determinação por parte da autoridade de saúde e/ou da autoridade competente.

Artigo 12º

Obrigações de fornecimento dos produtores vinculados

Os produtores vinculados comprometem-se a abastecer em exclusivo os sistemas públicos, nos termos dos contratos de vinculação celebrados com as entidades gestoras.

CAPÍTULO III

Medição, facturação e pagamento

Artigo 13º

Medição e estimativa

1. Os contadores devem ser lidos, para efeitos de facturação, pelo menos, de dois em dois meses.
2. Nos meses em que não seja realizada leitura, a facturação deve ser emitida com base numa estimativa apurada com base no consumo médio dos últimos seis meses, ou com base no volume mínimo contratado, se aplicável.

Artigo 14º

Periodicidade e requisitos da facturação

A factura relativa à venda de água a sistemas públicos deve ser emitida mensalmente, identificando a data de início e final do período a que respeita e discriminando os volumes facturados, o método usado para o apuramento dos volumes facturados nos termos do artigo anterior, as tarifas aplicadas e demais taxas legalmente exigíveis.

Artigo 15º

Acertos de facturação

Os acertos de facturação do serviço de abastecimento de água são efectuados:

- a) Quando o produtor de água proceda a uma leitura, efectuando-se o acerto relativamente ao período em que esta não se processou;
- b) Quando se confirme, através de controlo metrológico, uma anomalia no volume de água medido.

Artigo 16º

Prazo de pagamento

O prazo limite de pagamento mencionado na factura dos produtores de água deve ser de, pelo menos, sessenta dias, a contar da data de apresentação da factura à entidade gestora do sistema público de abastecimento.

Artigo 17º

Mora no pagamento

1. A falta de pagamento da factura do produtor de água dentro do prazo limite de pagamento permite o accionamento das garantias de pagamento e, no caso de as mesmas serem insuficientes, a cobrança de juros de mora à taxa legal em vigor.
2. A subsistência de dívidas depois de esgotadas as garantias confere ainda ao produtor de água o direito a proceder à interrupção do serviço de fornecimento, salvo no caso de venda de água a entidades gestoras de sistemas públicos de abastecimento de água pelos produtores vinculados que obedece às regras definidas no regime jurídico dos serviços de água e saneamento.
3. A interrupção do serviço só pode ser realizada na sequência de aviso prévio, remetido com uma antecedência mínima de quinze dias relativamente à data prevista para a sua realização.

Artigo 18º

Reforço ou reconstituição das garantias

Após accionar as garantias prestadas para assegurar o pagamento de uma factura depois de ultrapassado o respectivo prazo limite, o produtor de água pode notificar o respectivo cliente para reforçar ou reconstituir a garantia num prazo de trinta dias.

TÍTULO III

DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA E DRENAGEM DE ÁGUAS RESIDUAIS POR SISTEMAS PÚBLICOS

CAPÍTULO I

Direitos e deveres

Artigo 19º

Deveres da entidade gestora

Cabe à entidade gestora de sistemas públicos de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais, designadamente:

- a) Prestar o serviço de distribuição ou recolha de águas residuais seja através de redes fixas ou de meios móveis;
- b) Garantir a igualdade social e de género no acesso aos serviços;
- c) Fornecer água destinada ao consumo público com a qualidade necessária ao consumo humano, nos termos fixados na legislação em vigor;
- d) Recolher e transportar a destino adequado as águas residuais produzidas pelos consumidores, assim como as lamas das fossas sépticas existentes na sua área de intervenção;
- e) Garantir a qualidade, a regularidade e a continuidade do serviço, salvo casos excepcionais expressamente previstos neste Regulamento e na legislação em vigor;
- f) Definir para a recolha de águas residuais urbanas os parâmetros de poluição suportáveis pelo sistema público de drenagem e fiscalizar o seu cumprimento;

Regulamento de Relações Comerciais do Sector de Água e Saneamento

- g) Assumir a responsabilidade da conceção, construção e exploração do sistema público de distribuição de água e/ou de drenagem de águas residuais urbanas, bem como mantê-lo em bom estado de funcionamento e conservação;
- h) Tomar as medidas adequadas para evitar danos nos sistemas de distribuição predial, resultantes nomeadamente de pressão de serviço excessiva, variação brusca de pressão ou de incrustações nas redes;
- i) Promover a instalação, a substituição ou a renovação dos ramais de ligação;
- j) Fornecer, instalar e manter os contadores, as válvulas a montante e a jusante e os filtros de protecção aos mesmos, caso existam;
- k) Promover a actualização tecnológica dos sistemas, nomeadamente quando daí resulte um aumento da eficiência técnica e da qualidade ambiental;
- l) Assegurar a divulgação do tarifário junto dos consumidores, designadamente nos postos de atendimento e no sítio na Internet da entidade gestora;
- m) Proceder em tempo útil à emissão e ao envio das facturas correspondentes aos serviços prestados e à respectiva cobrança;
- n) Disponibilizar meios de pagamento que permitam aos consumidores cumprir as suas obrigações com o menor incómodo possível;
- o) Dispor de serviços de atendimento aos consumidores, direccionados para a resolução dos seus problemas relacionados com o serviço público de abastecimento de água e de saneamento;
- p) Manter um registo actualizado dos processos das reclamações dos consumidores e garantir a sua resposta no prazo legal;
- q) Prestar informação essencial sobre a sua actividade;
- r) Cumprir e fazer cumprir o presente Regulamento.

Artigo 20º

Deveres dos consumidores e dos proprietários das redes prediais

Compete aos consumidores e aos proprietários de redes prediais ligadas a sistemas públicos, designadamente:

- a) Cumprir o presente Regulamento;
- b) Não fazer uso indevido ou danificar qualquer componente dos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de saneamento de águas residuais;
- c) Não proceder à execução de ligações ao sistema público sem autorização da entidade gestora;
- d) Não alterar o ramal de ligação;
- e) Avisar a entidade gestora de eventuais anomalias nos sistemas e nos contadores ou medidores de caudal;
- f) Não fazer uso indevido ou danificar as redes prediais e assegurar a sua conservação e manutenção em bom estado de funcionamento e de salubridade;
- g) Garantir condições de bom funcionamento, de manutenção e de higienização dos dispositivos de utilização na rede predial, nomeadamente, tubagens, torneiras e reservatórios, devendo estes últimos serem sujeitos a pelo menos uma ação de limpeza e desinfeção anual;
- h) Assegurar a separação dos sistemas prediais de distribuição ligados à rede pública de qualquer outra forma de distribuição de água com origem diversa, designadamente poços ou furos privados;

- i) Não proceder a alterações nas redes prediais sem sujeição a fiscalização da entidade gestora quando tal seja exigível nos termos da legislação em vigor, ou se preveja que cause impacto nas condições de fornecimento em vigor;
- j) Permitir o acesso ao sistema predial por pessoal credenciado da entidade gestora, tendo em vista a realização de trabalhos no contador e/ou ações de verificação e fiscalização;
- k) Pagar pontualmente os valores devidos, nos termos da legislação em vigor, do presente Regulamento e dos contratos estabelecidos com a entidade gestora.

Artigo 21º

Direito à prestação do serviço

1. Qualquer consumidor cujo local de consumo se insira na área de intervenção de uma entidade gestora do serviço de abastecimento de água ou de saneamento de águas residuais tem direito à prestação do respectivo serviço através de redes fixas, desde que o sistema infraestrutural da entidade gestora esteja localizado a uma distância igual ou inferior a vinte metros do limite da propriedade.
2. Se as infraestruturas da entidade gestora se encontrarem a uma distância superior à referida no número anterior o prolongamento da rede é realizado, a pedido do particular, se houver viabilidade técnica ou económica na sua realização ou se, faltando apenas esta última, o particular assumirem os custos de expansão da rede nos termos definidos pela ARE.
3. Caso o prolongamento da rede, realizado nos termos do número anterior e suportado por um particular, venha a beneficiar outros particulares, as taxas de ligação pagas por estes são destinadas ao ressarcimento dos encargos suportados pelo requerente inicial do prolongamento, nos termos definidos pela ARE.
4. O prolongamento da rede pode ainda ficar a cargo do promotor de novos loteamentos, nos termos previstos nas normas legais relativas ao licenciamento urbanístico.
5. Nas situações não abrangidas pelos números anteriores o consumidor tem direito a aceder ao serviço de distribuição de água por veículos ou fontanários e ao serviço de limpeza de fossas sépticas.

Artigo 22º

Direito à informação

1. Os consumidores têm o direito a ser informados de forma clara e conveniente pela entidade gestora das condições em que o serviço é prestado, em especial no que respeita à qualidade da água fornecida e aos tarifários aplicáveis.
2. A entidade gestora deve publicitar trimestralmente, por meio de editais afixados nos lugares próprios e por publicação na imprensa, os resultados obtidos nas análises de demonstração de conformidade, acompanhados de elementos informativos que permitam avaliar o grau de cumprimento das normas de qualidade da água para consumo humano.
3. A entidade gestora deve dispor de um sítio na Internet no qual é disponibilizada a informação essencial sobre a sua actividade, designadamente:
 - a) Identificação da entidade gestora, suas atribuições e âmbito de actuação;
 - b) Estatutos e contrato relativo à gestão do sistema e suas alterações, se aplicável;
 - c) Relatório e contas ou documento equivalente de prestação de contas;
 - d) Regulamento de serviço;
 - e) Tarifários;
 - f) Requisitos de acesso e procedimento aplicável para a atribuição de tarifários especiais;

- g) Condições contratuais relativas à prestação dos serviços aos consumidores;
 - h) Resultados trimestrais da qualidade da água;
 - i) Resultado da última avaliação anual realizada pela ARE no que toca à qualidade do serviço prestado aos consumidores;
 - j) Informações sobre interrupções do serviço;
 - k) Contactos e horários de atendimento.
4. A informação referida no número anterior deve ainda ser disponibilizada nos locais de atendimento da entidade gestora.

Artigo 23º

Atendimento ao público

1. A entidade gestora deve disponibilizar locais de atendimento ao público em número adequado às solicitações, assim como um serviço de atendimento telefónico e via internet, através dos quais os consumidores a podem contactar directamente.
2. O atendimento ao público deve ser efectuado nos dias úteis de acordo com o horário publicitado no sítio da Internet e nos serviços da entidade gestora, tendo uma duração mínima de sete horas diárias.
3. A entidade gestora deve dispor ainda de um serviço de assistência operacional permanente, que funcione de forma ininterrupta todos os dias do ano.

CAPÍTULO II

Acesso ao serviço e ligação

Artigo 24º

Obrigatoriedade de ligação à rede geral de distribuição

1. Sempre que o serviço público de abastecimento de água ou de recolha de águas residuais esteja localizado a uma distância igual ou inferior a vinte metros do limite da propriedade, 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 ou de recolha de águas residuais.
2. A obrigatoriedade de ligação à rede pública abrange todas as edificações, qualquer que seja a sua utilização, sem prejuízo do disposto nos números seguintes.
3. Estão isentos da obrigatoriedade de ligação ao sistema público de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais:
 - a) Os edifícios que disponham de sistemas próprios de abastecimento de água ou de saneamento de águas residuais 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 consumidor e que disponham de soluções individuais que assegurem adequadas condições de salvaguarda da saúde pública e protecção 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.

4. A isenção deve ser requerida pelo interessado, podendo a entidade gestora solicitar documentos comprovativos da situação dos prédios a isentar.

Artigo 25º

Instalação, conservação, renovação e substituição de ramais de ligação

1. A instalação dos ramais de ligação é da responsabilidade da entidade gestora, a quem incumbe, de igual modo, a respectiva conservação, renovação e substituição, sem prejuízo do disposto nos números seguintes.
2. A instalação de ramais de ligação com distância superior a vinte metros pode também ser executada pelos proprietários dos prédios a servir, mediante autorização da entidade gestora, nos termos por ela definidos e sob sua fiscalização
3. No âmbito de novos loteamentos a instalação dos ramais fica a cargo do promotor, nos termos previstos nas normas legais relativas ao licenciamento urbanístico.
4. Só há lugar à aplicação de tarifas pela construção ou alteração de ramais nos seguintes casos:
 - a) Execução do ramal de ligação com extensão superior a vinte metros e na extensão que exceda aquele limite;
 - b) Alteração de ramal existente, por alteração das condições de prestação do serviço, por exigência do consumidor;
 - c) Construção de segundo ramal para o mesmo consumidor.
 - d) Quando as reparações nos ramais de ligação resultem de danos causados por terceiros, os respectivos encargos são suportados por estes.

Artigo 26º

Execução da ligação

1. A entidade gestora deve notificar os proprietários dos imóveis abrangidos pela obrigação de ligação, nos termos do artigo 24º, fixando-lhes um prazo nunca inferior a trinta dias para permitirem a execução da ligação.
2. A entrada em serviço do ramal de ligação depende da prévia verificação e ensaio das redes de distribuição ou drenagem prediais, nos termos da legislação em vigor.
3. Após a entrada em funcionamento da ligação da rede predial à rede pública de abastecimento de água, os proprietários dos prédios que disponham de captações particulares de água para consumo humano deixam de poder utilizá-las para esse fim no prazo máximo de trinta dias, sem prejuízo de prazo diferente fixado em legislação ou licença específica.
4. Após a entrada em funcionamento da ligação da rede predial à rede pública de saneamento, os proprietários dos prédios que disponham de sistemas próprios de tratamento de águas residuais devem proceder à sua desativação no prazo máximo de trinta dias, sem prejuízo de prazo diferente fixado em legislação ou licença específica.
5. A entidade gestora comunica à autoridade ambiental competente as áreas servidas pela respectiva rede pública na sequência da sua entrada em funcionamento.
6. Quando se trate de imóveis que sejam concluídos após a disponibilização da rede e a ligação seja requerida pelos respectivos proprietários a entidade gestora deve executar o ramal no prazo máximo de vinte dias.
7. Os usufrutuários, comodatários e arrendatários, mediante autorização dos proprietários, também podem requerer a ligação à rede pública dos prédios por eles habitados.

CAPÍTULO III

Contrato com o consumidor

Artigo 27º

Contrato de fornecimento e recolha

1. A prestação do serviço público de abastecimento de água através de rede deve ser objecto de contrato de fornecimento entre a entidade gestora e os consumidores que disponham de título válido para a ocupação do imóvel.
2. O contrato a que se refere o número anterior inclui ainda o serviço de recolha de águas residuais, quer seja prestado através de rede, quando disponível, quer através do serviço de limpeza de fossas sépticas.
3. O contrato de fornecimento e de recolha deve ser elaborado em impresso de modelo próprio da entidade gestora, seguindo o modelo definido pela ARE, no sentido de assegurar o cumprimento das disposições legais em vigor no que respeita, nomeadamente, aos direitos dos consumidores, bem como a inclusão de cláusulas contratuais gerais e particulares sobre os seguintes aspectos:
 - a) Identidade e contactos da entidade gestora;
 - b) Identificação do consumidor, do local de consumo e do contador aí instalado;
 - c) Informação sobre o modelo tarifário e forma de publicitação das tarifas aplicáveis;
 - d) Informação sobre a periodicidade das medições e da facturação e a forma de envio das facturas;
 - e) Informação sobre a forma de solicitação do serviço de limpeza de fossas sépticas e os prazos para a sua realização,
 - f) Prazo de pagamento das facturas e consequências de eventuais atrasos no pagamento;
 - g) Informação sobre os meios de pagamento ao dispor dos consumidores;
 - h) Mecanismos disponíveis para a apresentação de reclamações e resolução de conflitos, junto da entidade gestora e da ARE.
4. No momento da celebração do contrato de fornecimento e recolha deve ser entregue ao consumidor a respectiva cópia.
5. Sempre que haja alteração do consumidor efectivo do serviço de abastecimento de água, o novo consumidor, 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 por escrito tal situação.
6. Não pode ser recusada a celebração de contrato de fornecimento com base na existência de dívidas emergentes de:
 - a) Contrato distinto com outro consumidor que tenha anteriormente ocupado o mesmo imóvel, salvo quando seja manifesto que a alteração do titular do contrato visa o não pagamento do débito;
 - b) Contrato com o mesmo consumidor referente a imóvel distinto, salvo quando se trate de uma situação reincidente no período dos últimos dois anos.

Artigo 28º

Contratos especiais

1. São objecto de contratos especiais os serviços de fornecimento de água e de drenagem de águas residuais que, devido ao seu elevado impacto nas redes de distribuição ou no sistema público de drenagem e

tratamento de águas residuais, devam ter um tratamento específico, designadamente, hospitais, escolas, quartéis, complexos industriais e comerciais e grandes conjuntos imobiliários.

2. Quando as águas residuais não domésticas a recolher possuam características agressivas ou perturbadoras dos sistemas públicos, os contratos de recolha devem incluir a exigência de pré-tratamento dos efluentes antes da sua ligação ao sistema público, de forma a garantir o respeito pelas condições de descarga.

3. 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 actividades com carácter temporário, tais como feiras, festivais e exposições.

4. A entidade gestora deve admitir 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 que, por fundadas razões sociais, mereça tutela a posição do possuidor;
- b) Na fase prévia à obtenção de documentos administrativos necessários à celebração do contrato.

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

Artigo 29º

Proibição de exigência de caução

Sem prejuízo do disposto no artigo 58º, é proibida a exigência de caução como condição para a celebração de contrato de fornecimento de água e recolha de águas residuais.

Artigo 30º

Vigência dos contratos

1. O contrato de fornecimento e de recolha produz os seus efeitos a partir da respectiva celebração, impondo a obrigação para a entidade gestora iniciar o fornecimento no prazo máximo de cinco dias, desde que já exista ligação do imóvel à rede pública e ressalvadas as situações de força maior.

2. A entidade gestora deve deixar informação escrita no local de consumo na data em que der início ao fornecimento.

3. A obrigação de pagamento pelo consumidor das tarifas mensais relativas à prestação dos serviços depende do início efectivo do fornecimento.

4. A cessação do contrato de fornecimento de água ocorre por denúncia, nos termos do artigo 32º, ou caducidade, nos termos do artigo 33º.

5. Os contratos de fornecimento de água referidos na alínea a), n.º 3 do artigo 28º devem ser celebrados com o construtor ou com o dono da obra a título precário e caducam com a verificação do termo do prazo, ou suas prorrogações, fixado no respectivo alvará de licença ou autorização.

Artigo 31º

Suspensão e reinício do contrato

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

2. Durante o período em que se encontrar suspenso o contrato apenas pode ser facturada a tarifa fixa, podendo o consumidor indicar uma morada alternativa para o envio da facturação durante esse período.
3. O serviço deve ser retomado no prazo máximo de cinco dias contados da apresentação do pedido pelo consumidor nesse sentido.

Artigo 32º

Denúncia

1. Os consumidores podem denunciar a todo o tempo os contratos de fornecimento e recolha que tenham celebrado por motivo de desocupação do local de consumo, desde que o comuniquem por escrito à entidade gestora e facultem o acesso ao contador para última leitura no prazo de quinze dias.
2. Na data da apresentação do pedido de denúncia, o consumidor deve proceder ao pagamento de um valor equivalente ao consumo médio dos últimos seis meses calculado para o período decorrido desde a anterior leitura e a data agendada para a última leitura, o qual é sujeito a acerto após a realização desta.
3. A denúncia produz efeitos a partir da data da última leitura.
4. Não sendo possível a leitura mencionada no número anterior por motivo imputável ao consumidor, este continua responsável pelos encargos entretanto decorrentes.
5. A entidade gestora denuncia o contrato caso, na sequência da interrupção do serviço por mora no pagamento, o consumidor não proceda ao pagamento em dívida com vista ao restabelecimento do serviço no prazo de sessenta dias.
6. Nos casos em que a entidade gestora tenha denunciado o contrato nos termos do número anterior e os ocupantes do prédio ligado à rede pública não tenham facultado o acesso para a retirada do contador, cabe aos proprietários dos prédios, sempre que o contrato de fornecimento e recolha não esteja em seu nome, solicitar aos respectivos ocupantes que permitam o acesso.

Artigo 33º

Caducidade

1. Nos contratos celebrados com base em títulos sujeitos a termo, a caducidade opera no termo do prazo respectivo.
2. Os contratos referidos no n.º 3 do artigo 28º podem não caducar no termo do respectivo prazo, desde que o consumidor prove que se mantêm os pressupostos que levaram à sua celebração.
3. A caducidade tem como consequência a retirada imediata dos respectivos contadores e a interrupção do abastecimento de água.

CAPÍTULO IV

Condições da prestação do serviço de fornecimento de água

Artigo 34º

Prioridades de fornecimento

1. A entidade gestora, 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 protecção civil na área da sua intervenção.

2. Quando as disponibilidades de água o permitam, sem prejuízo das exigências de consumo da população e das indústrias alimentares, a entidade gestora fornecerá água também para os serviços públicos, o comércio, a laboração das indústrias em geral e ainda para fins agrícolas.

Artigo 35º

Exclusão da responsabilidade

A entidade gestora não é responsável por danos que possam sofrer os consumidores, 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 entidade gestora, de obras previamente programadas, desde que os consumidores tenham sido expressamente avisados com uma antecedência prevista no n.º 2 do artigo seguinte;
- c) Actos dolosos ou negligentes praticados pelos consumidores, assim como por defeitos ou avarias nas instalações prediais.

Artigo 36º

Interrupção ou restrição no abastecimento de água por razões de exploração

1. A entidade gestora 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, incluindo indisponibilidade de água;
 - e) Determinação por parte da autoridade de saúde e/ou da autoridade competente.
2. A entidade gestora deve comunicar aos consumidores, com a antecedência mínima de cinco dias, qualquer interrupção programada no abastecimento de água.
3. Quando ocorrer qualquer interrupção não programada no abastecimento de água aos consumidores, a entidade gestora deve disponibilizar informação sobre a duração estimada da interrupção no respectivo sítio da Internet e através de meios de comunicação social, informar directamente os consumidores que o solicitem e, no caso de consumidores especiais, tais como hospitais, adoptar medidas específicas no sentido de mitigar o impacto dessa interrupção.
4. Em qualquer caso, a entidade gestora está obrigada a mobilizar todos os meios adequados à reposição do serviço no menor período de tempo possível e a tomar as medidas que estiverem ao seu alcance para minimizar os inconvenientes e os incómodos causados aos consumidores dos serviços.
5. Nas situações em que estiver em risco a saúde humana e for determinada a interrupção do abastecimento de água pela autoridade de saúde, a entidade gestora deve providenciar uma alternativa de água para consumo humano, desde que aquela se mantenha por mais de vinte e quatro horas.

Artigo 37º

Interrupção do abastecimento de água por facto imputável ao consumidor

1. A entidade gestora pode interromper o abastecimento de água, por motivos imputáveis ao consumidor, nas seguintes situações:

- a) Quando o consumidor não seja o titular do contrato de fornecimento de água e não apresente evidências de estar autorizado pelo mesmo a utilizar o serviço;
- b) Quando não seja possível o acesso ao sistema predial para inspecção ou, tendo sido realizada inspecção e determinada a necessidade de realização de reparações em auto de vistoria, aquelas não sejam efectuadas dentro do prazo fixado, em ambos os casos desde que haja perigo de contaminação, poluição ou suspeita de fraude que justifiquem a interrupção;
- c) Quando for recusada a entrada no local de consumo para leitura, verificação, substituição ou levantamento do contador;
- d) Quando o contador for encontrado viciado ou for empregue qualquer meio fraudulento para consumir água;
- e) Quando o sistema de distribuição predial tiver sido modificado e altere as condições de fornecimento;
- f) Quando forem detectadas ligações clandestinas ao sistema público;
- g) Em casos de transferência ou revenda dos serviços a terceiros pelo consumidor;
- h) Mora do consumidor no pagamento do serviço de fornecimento de água prestado;
- i) Em outros casos previstos na lei.

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

3. A interrupção do abastecimento de água com base nas alíneas a), b), c), e) e h) do n.º 1 do presente artigo só pode ocorrer após a notificação ao consumidor, por escrito, com a antecedência mínima de quinze dias relativamente à data que venha a ter lugar.

4. A interrupção do abastecimento de água com base na alínea h) do n.º 1 segue o regime previsto no artigo 58.º.

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

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

Artigo 38.º

Restabelecimento do fornecimento

1. O restabelecimento do fornecimento de água por motivo imputável ao consumidor depende da correcção da situação que lhe deu origem.
2. No caso da mora no pagamento, o restabelecimento depende da prévia liquidação de todos os montantes em dívida, ou da subscrição de um acordo de pagamento, incluindo o pagamento da tarifa de religação.
3. O restabelecimento do fornecimento é efectuado no prazo máximo de vinte e quatro horas após a regularização da situação que originou a interrupção.

CAPÍTULO V

Condições da prestação do serviço de drenagem de águas residuais

Artigo 49º

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

1. A entidade gestora pode interromper a recolha de águas residuais urbanas através de rede nos seguintes casos:
 - a) Trabalhos de reparação, reabilitação ou substituição de ramais de ligação, quando não seja possível recorrer a ligações temporárias;
 - b) Trabalhos de reparação, reabilitação ou substituição do sistema público ou dos sistemas prediais, sempre que exijam essa interrupção;
 - c) Casos fortuitos ou de força maior.
2. A entidade gestora comunica aos consumidores, com a antecedência mínima de quarenta e oito horas, qualquer interrupção programada no serviço de recolha de águas residuais urbanas.
3. Quando ocorrer qualquer interrupção não programada na recolha de águas residuais urbanas aos consumidores, a entidade gestora deve disponibilizar informação sobre a duração estimada da interrupção no respectivo sítio da Internet e através de meios de comunicação social, informar directamente os consumidores que o solicitem e, no caso de consumidores especiais, tais como hospitais, adoptar medidas específicas no sentido de mitigar o impacto dessa interrupção.
4. Em qualquer caso, a entidade gestora está obrigada a mobilizar todos os meios adequados à reposição do serviço no menor período de tempo possível e a tomar as medidas que estiverem ao seu alcance para minimizar os inconvenientes e os incómodos causados aos consumidores dos serviços.

Artigo 40º

Interrupção da recolha de águas residuais urbanas por facto imputável ao consumidor

1. A entidade gestora pode interromper a recolha de águas residuais urbanas, por motivos imputáveis ao consumidor, nas seguintes situações:
 - a) Quando o consumidor não seja o titular do contrato de recolha de águas residuais urbanas e não apresente evidências de estar autorizado, pelo mesmo, a utilizar o serviço e não seja possível a interrupção do serviço de abastecimento de água;
 - b) Quando não seja possível o acesso ao sistema predial para inspecção ou, tendo sido realizada inspecção e determinada a necessidade de realização de reparações, em auto de vistoria, aquelas não sejam efectuadas dentro do prazo fixado, em ambos os casos desde que haja perigo de contaminação, poluição ou suspeita de fraude que justifiquem a interrupção;
 - c) Quando forem detectadas ligações clandestinas ao sistema público, uma vez decorrido prazo razoável definido pela entidade gestora para regularização da situação;
 - d) Quando forem detectadas ligações indevidas ao sistema separativo doméstico de águas residuais, nomeadamente pluviais ou equiparadas, uma vez decorrido prazo razoável definido pela entidade gestora para a regularização da situação;
 - e) Quando forem detectadas descargas com características de qualidade em violação dos parâmetros legais e regulamentares aplicáveis, uma vez decorrido um prazo razoável definido pela entidade gestora para a regularização da situação;
 - f) Mora do consumidor no pagamento da utilização do serviço, quando não seja possível a interrupção do serviço de abastecimento de água;

g) Em outros casos previstos na lei.

2. A interrupção da recolha de águas residuais urbanas, com fundamento em causas imputáveis ao consumidor, não priva a entidade gestora de recorrer às entidades judiciais ou administrativas para garantir o exercício dos seus direitos ou para assegurar o recebimento das importâncias devidas e, ainda, de impor as coimas que ao caso couberem.

3. A interrupção da recolha de águas residuais com base no n.º 1 só pode ocorrer após a notificação ao consumidor, por escrito, com a antecedência mínima de quinze dias relativamente à data que venha a ter lugar e deve ter em conta os impactos previsíveis na saúde pública e na protecção ambiental.

4. Não podem ser realizadas interrupções do serviço em datas que não permitam, por motivo imputável à entidade gestora, que o consumidor regularize a situação no dia imediatamente seguinte, quando o restabelecimento dependa dessa regularização.

Artigo 41º

Restabelecimento da recolha

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

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

3. O restabelecimento da recolha é efectuado no prazo máximo de vinte e quatro horas após a regularização da situação que originou a interrupção.

Artigo 42º

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

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

2. Os consumidores são responsáveis por solicitar o serviço de limpeza das fossas quando se verificarem riscos de deterioração da qualidade do efluente devido à acumulação das lamas.

3. Cabe à entidade gestora assegurar o serviço de recolha, transporte e destino final de lamas e efluentes de fossas sépticas situadas na respectiva área de intervenção.

4. O serviço de limpeza deve ser executado no prazo máximo de quarenta e oito horas após a sua solicitação pelo consumidor.

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

6. As lamas e os efluentes recolhidos devem ser entregues para depuração numa estação de tratamento adequada para o efeito.

CAPÍTULO VI

Medição, facturação e pagamento

Artigo 43º

Medição e estimativa do consumo de água

1. O consumo de água distribuída é medido através de contadores instalados em cada local de consumo, incluindo as partes comuns dos condomínios quando nelas existam dispositivos de utilização, sem prejuízo do disposto no n.º **Erro! A origem da referência não foi encontrada.** do artigo 44º.
2. Os contadores devem ser lidos, para efeitos de facturação, pelo menos de dois em dois meses.
3. Pode ser estipulado o sistema de conta certa, com leitura única no final do período acordado, trimestral, anual ou semestral, pagamento mensal de uma prestação fixa, facturação e acerto de contas no final do período.
4. Os valores lidos devem ser arredondados para o número inteiro anterior.
5. O consumidor deve facultar o acesso da entidade gestora ao contador, com a periodicidade a que se referem os n.ºs 2 e 3, consoante o caso, sempre que este se encontre localizado no interior do prédio servido.
6. Sempre que, por indisponibilidade do consumidor, se revele por duas vezes impossível o acesso ao contador por parte da entidade gestora, durante um período que não deve ultrapassar os 6 meses consecutivos, esta deve avisar o consumidor, com uma antecedência mínima de dez dias, através informação inserida na factura, da data e intervalo horário, com amplitude máxima de duas horas, de terceira deslocação a fazer para o efeito, assim como da cominação da interrupção do fornecimento no caso de não ser possível a leitura.
7. A entidade gestora deve disponibilizar aos consumidores meios alternativos para a comunicação de leituras, nomeadamente Internet, serviço de mensagens curta de telemóvel (sms), serviços postais ou o telefone, as quais são consideradas para efeitos de facturação sempre que realizadas nas datas para o efeito indicadas nas facturas anteriores.
8. Nos meses em que não seja realizada leitura, a facturação deve ser emitida com base numa estimativa apurada:
 - a) Em função do consumo médio do consumidor no mês homólogo do ano anterior, que tenham sido objecto de leitura pela entidade gestora;
 - b) Em função do consumo médio do consumidor nos últimos 6 meses, determinado com base em leituras realizadas pela entidade gestora, se no mês homólogo do ano anterior não houve consumo;
 - c) Em função do consumo médio de consumidores com a mesma tipologia no âmbito do território municipal verificado no ano anterior, na ausência de qualquer leitura subsequente à instalação do contador.

Artigo 44º

Contadores

1. Os contadores são da propriedade da entidade gestora, que é responsável pela respectiva instalação, manutenção e substituição, de acordo com as especificações legais e regulamentares aplicáveis.
2. O diâmetro nominal e/ou a classe metrológica dos contadores são fixados pela entidade gestora, tendo em conta:
 - a) O caudal de cálculo previsto na rede de distribuição predial;
 - b) A pressão de serviço máxima admissível;
 - c) A perda de carga.

3. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, para consumidores não-domésticos podem ser fixados pela entidade gestora diâmetros nominais de contadores tendo por base o respectivo perfil de consumo.
4. 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 entidade gestora, nomeadamente quando existir reservatório predial, podem ser instalados contadores totalizadores, sendo aplicáveis ao consumo apurado nesse contador por diferença para os contadores diferenciais as tarifas relativas a consumidores não domésticos.
5. Os contadores podem ter associados equipamentos e/ou sistemas tecnológicos, previamente aprovados pela entidade competente, que permitam à entidade gestora a medição dos níveis de utilização por telecontagem.

Artigo 45º

Verificação obrigatória dos contadores

1. A verificação dos equipamentos de medição é obrigatória nos termos e com a periodicidade estabelecida na legislação em vigor sobre controlo metrológico.
2. Os encargos com a verificação ou ajuste do equipamento de medição são da responsabilidade do proprietário do equipamento.

Artigo 46º

Verificação extraordinária dos contadores

1. Os equipamentos de medição podem ser sujeitos a uma verificação extraordinária, sempre que qualquer das partes suspeite ou detecte defeito no seu funcionamento.
2. A verificação extraordinária deve realizar-se em laboratório acreditado, nos termos da legislação em vigor sobre controlo metrológico.
3. Os encargos com a verificação extraordinária dos equipamentos de medição são da responsabilidade das seguintes entidades:
 - a) Da entidade que solicitou a verificação extraordinária, nos casos em que a verificação efectuada ao equipamento vier a comprovar que o mesmo funciona dentro dos limites de tolerância definidos;
 - b) Do proprietário do equipamento, nas restantes situações.

Artigo 47º

Verificação metrológica e substituição

1. A entidade gestora é responsável por assegurar o correcto funcionamento dos contadores instalados, nos termos da legislação em vigor.
2. O consumidor pode solicitar a verificação extraordinária do contador por entidade competente, nos termos do regime da metrologia legal, mediante o pagamento da tarifa de verificação do contador, tendo direito a receber cópia do respectivo boletim de ensaio.
3. A retirada do contador para realização da verificação extraordinária deve ser realizada no prazo de quarenta e oito horas após a sua solicitação.
4. O boletim de ensaio da verificação extraordinária deve ser remetido ao consumidor no prazo de quarenta e oito horas após a receção pela entidade gestora.
5. No caso de se comprovar a existência de anomalia no contador, o consumidor tem direito ao reembolso da tarifa de verificação.

6. A entidade gestora deve proceder à substituição dos contadores no termo de vida útil destes ou sempre que tenha conhecimento de qualquer anomalia, por razões de exploração e controlo metrológico.
7. No caso de ser necessária a substituição de contadores por motivos de anomalia, exploração e controlo metrológico, a entidade gestora deve avisar o consumidor da data e do período previsível para a deslocação, que não ultrapasse as duas horas.
8. Na data da substituição deve ser entregue ao consumidor 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.
9. A entidade gestora é responsável pelos custos incorridos com a substituição ou reparação dos contadores por anomalia não imputável ao consumidor.
10. Sempre que seja detectada uma anomalia no funcionamento do contador, a facturação emitida nos seis meses anteriores deve ser sujeita a correcção com base na percentagem de erro apurada na verificação metrológica.
11. Esta correcção, para mais ou para menos, afecta apenas os meses em que os consumos se afastem mais de 25% do valor médio relativo:
 - a) Ao período de seis meses anteriores à substituição do contador;
 - b) Ao período de funcionamento, se este for inferior a seis meses.
12. Quando a anomalia no funcionamento do contador corresponda à paragem total do seu funcionamento, a correcção da facturação emitida abrange um período máximo de 6 meses em que não tenha havido qualquer contagem, sendo feita com base:
 - a) No consumo dos meses homólogos do ano anterior, que tenham sido objecto de leitura pela entidade gestora;
 - b) No consumo médio dos seis meses anteriores, determinado com base em leituras realizadas pela entidade gestora, se nos meses homólogos do ano anterior não houve consumo;
 - c) No consumo médio dos dois meses subsequentes, determinado com base em leituras realizadas pela entidade gestora na falta dos consumos referidos nas alíneas anteriores.
13. Cabe à entidade gestora demonstrar a existência de anomalia no contador como condição para proceder à correcção da facturação a que se referem os números 10 e 11 do presente artigo.
14. Enquanto não existir capacidade técnica da entidade competente para a realização da aferição dos contadores, os consumidores podem exigir a realização da aferição do contador pela própria entidade gestora.

Artigo 48º

Determinação do volume de águas residuais recolhidas

1. No caso de consumidores industriais o volume de águas residuais recolhidas pode ser apurado com base num medidor de caudal, desde que isso se revele técnica e economicamente viável.
2. Os medidores de caudal são fornecidos e instalados pela entidade gestora, a expensas do consumidor.
3. A instalação dos medidores pode ser efectuada pelo consumidor desde que devidamente autorizada pela entidade gestora.
4. Os medidores de caudal são instalados em recintos vedados e de fácil acesso, ficando os proprietários responsáveis pela sua protecção e respectiva segurança.
5. Quando não exista medidor o volume de águas residuais recolhidas é apurado, para efeitos de facturação, pela aplicação de um coeficiente de recolha, igual a 80% do volume de água consumido.

6. Nas situações previstas no número anterior e quando o consumidor comprove ter-se verificado uma rotura na rede predial de abastecimento de água, o volume de água perdida e não recolhida pela rede de saneamento não deve ser considerado para efeitos de facturação do serviço de saneamento, aplicando-se o coeficiente de recolha previsto no número anterior ao:

- a) Consumo do mês homólogo do ano anterior;
- b) Consumo médio do consumidor nos últimos 6 meses, determinado com base em leituras realizadas pela entidade gestora quando não exista consumo no ano anterior;
- c) Consumo médio de consumidores com características similares no âmbito do território municipal verificado no ano anterior, na ausência de qualquer leitura subsequente à instalação do contador.

7. No caso do serviço de limpeza de fossas sépticas, o volume recolhido é apurado com base no volume da fossa.

Artigo 49º

Responsabilidade pelos instrumentos de medição

1. O contador e o medidor de caudal ficam à guarda e fiscalização imediata do consumidor, o qual deve comunicar à entidade gestora todas as anomalias que verificar, nomeadamente, não fornecimento de água, fornecimento sem contagem, contagem deficiente, rotura e deficiências na selagem, entre outros.

2. Com excepção dos danos resultantes da normal utilização, o consumidor responde por todos os danos, deterioração ou perda do contador ou medidor de caudal, salvo se provocados por causa que lhe não seja imputável e desde que dê conhecimento imediato à entidade gestora.

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

Artigo 50º

Periodicidade e requisitos da facturação

1. A periodicidade das facturas é mensal.

2. Quando não seja respeitada a periodicidade referida no número anterior e a factura emitida inclua um período de consumo igual ou superior a 60 dias, a entidade gestora deve apresentar ao consumidor um plano de regularização plurimensal do valor em dívida, fraccionado num número de frações equivalente à divisão do período de consumo por 30 dias.

3. A obrigação de fraccionamento do pagamento prevista no número anterior não prejudica o direito de opção do consumidor pelo pagamento integral do valor em dívida.

4. As facturas devem especificar de forma clara os valores que apresentam, obedecendo ao modelo e conteúdo definido no regulamento de factura tipo dos serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais urbanas.

5. A facturação tem por base a informação sobre os dados de consumo disponibilizada por leitura directa do equipamento de medição ou por estimação dos consumos.

6. As tarifas devidas pelo serviço de abastecimento de água, pelo serviço de saneamento de águas residuais e pelo serviço de limpeza de fossas sépticas são definidas pela ARE, nos termos do regulamento tarifário.

7. A facturação de tarifas com valor fixo mensal deve considerar o número de dias a que diz respeito a factura, correspondendo o valor a facturar ao produto do número de dias pelo valor diário, apurado através do produto

do encargo mensal por um factor igual ao quociente entre o número de meses do ano e o número de dias do ano.

8. A facturação de tarifas por escalões deve proceder ao ajuste do limite de cada escalão proporcionalmente ao número de dias considerado na factura.

9. Para além das tarifas devidas pelo fornecimento mensal de água ou pela recolha de águas residuais, podem ser incluídas na factura pela entidade gestora tarifas que sejam contrapartida dos seguintes serviços auxiliares e cujo valor é definido pela ARE, nos termos do regulamento tarifário:

- a) Análise de projetos de instalações prediais e domiciliárias de abastecimento e de saneamento;
- b) Análise dos projetos dos sistemas públicos de abastecimento e de saneamento integrados em operações de loteamento;
- c) Execução de ramais de ligação nas situações previstas no artigo 25º;
- d) Realização de vistorias aos sistemas prediais a pedido dos consumidores;
- e) Interrupção e reinício da ligação do serviço por incumprimento do consumidor;
- f) Interrupção e reinício da ligação do serviço a pedido do consumidor;
- g) Leitura extraordinária de consumos de água;
- h) Verificação extraordinária de contador a pedido do consumidor, salvo quando se comprove a respectiva avaria por motivo não imputável ao consumidor;
- i) Desobstrução de sistemas prediais e domiciliários de saneamento;
- j) Ligação temporária ao sistema público, designadamente para abastecimento a estaleiros e obras e zonas de concentração populacional temporária;
- k) Informação sobre o sistema público de abastecimento e de saneamento em plantas de localização;
- l) Outros serviços a pedido do consumidor, nomeadamente reparações no sistema predial.

10. Nos casos em que haja emissão do aviso de interrupção do serviço por incumprimento do consumidor 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.

11. A entidade gestora é obrigada a passar recibo de qualquer quantia paga pelos consumidores, devendo a ARE aprovar o respectivo modelo.

12. Em alternativa à facturação dos consumos medidos ou estimados, a entidade gestora pode adoptar sistemas de pré-pagamento, desde que previamente aprovados pela ARE mediante a instalação de contadores e demais equipamentos adequados, devidamente aprovados e certificados pela entidade competente.

Artigo 51º

Facturação em casos especiais

Os consumidores podem requerer a instalação de um segundo contador para usos que não deem origem a águas residuais recolhidas pelo sistema público de saneamento, sendo o consumo de água desse segundo contador facturado através da aplicação das tarifas previstas para consumidores não domésticos, sem dar origem à aplicação de tarifas de saneamento de águas residuais.

Artigo 52º

Facturação em períodos que abrangem mudança de tarifário

1. A facturação em períodos que abrangem mudança de tarifário deve obedecer às regras constantes dos números seguintes.

2. Para efeitos de aplicação dos respectivos preços, os dados de consumo obtidos a partir de leitura ou de estimativa devem ser distribuídos pelos períodos anterior e posterior à data de entrada em vigor do novo tarifário, de forma diária e uniforme.

3. A facturação da tarifa fixa deve ser efectuada por aplicação dos preços vigentes em cada período às quantidades correspondentes, considerando uma distribuição diária e uniforme das quantidades apuradas no período a que a factura respeita.

Artigo 53º

Facturação durante a interrupção do fornecimento

A interrupção do fornecimento de água por facto imputável ao cliente não suspende a facturação da tarifa fixa.

Artigo 54º

Acertos de facturação

1. Os acertos de facturação do serviço de abastecimento de água devem ser efectuados:
 - a) Quando a entidade gestora proceda a uma leitura, efectuando-se o acerto relativamente ao período em que esta não se processou;
 - b) Procedimento fraudulento;
 - c) Correção de erros de medição, leitura e facturação;
 - d) Quando se confirme, através de controlo metrológico, uma anomalia no volume de água medido.
2. O acerto relativo às tarifas variáveis por escalões é realizado através do cálculo das tarifas devidas pelo consumo apurado para a totalidade do período sujeito a acerto, ajustando os limites dos escalões nos termos previstos no n.º 8 do artigo 50º, sendo deduzido ao valor total assim apurado os valores anteriormente pagos por estimativa.
3. Quando o valor resultante do acerto seja a favor do consumidor, o seu pagamento é realizado por compensação de crédito na própria factura que tem por objecto o acerto, abrangendo todos os valores devidos à entidade gestora que aí sejam incluídos.
4. Se a compensação prevista no número anterior for insuficiente para pagar o crédito a favor do consumidor resultante do acerto, este pode receber esse valor autonomamente no prazo de quinze dias, procedendo a entidade gestora à respectiva compensação nos períodos de facturação subsequentes caso essa opção não seja utilizada.
5. Quando o acerto de facturação resulte num valor a pagar pelo consumidor que seja igual ou superior ao do consumo médio mensal desse mesmo local de consumo nos seis meses anteriores ao do acerto, a entidade gestora deve apresentar ao consumidor, na factura de acerto, um plano de regularização plurimensal do valor em dívida, num máximo de doze frações, nos termos do qual o valor a regularizar em cada factura individualmente considerada não deve exceder a percentagem do consumo médio mensal aprovada pela ARE.
6. A obrigação de fracionamento do pagamento prevista no número anterior não prejudica o direito de opção do consumidor pelo pagamento integral do valor em dívida.
7. Os procedimentos operativos de detalhe para aplicação do disposto no n.º 5, são aprovados pela ARE, prevendo, nomeadamente a existência de valores mínimos de facturação de acerto, a percentagem do consumo médio mensal e os limiares de aplicação do fracionamento dos acertos de facturação.

Artigo 55º

Prazo de pagamento

1. O prazo limite de pagamento da factura relativa ao serviço de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais é de, pelo menos, trinta dias.
2. Nos casos em que a factura não seja remetida directamente ao consumidor, mas antes disponibilizada para este a levantar nas Casas do Cidadão, nas caixas automáticas e nas instalações da entidade gestora, o prazo limite de pagamento previsto no número anterior é alargado para quarenta e cinco dias.
3. O prazo a que se referem os números anteriores é contado da sua entrega ou disponibilização ao consumidor, respectivamente.
4. O prazo de pagamento da factura suspende-se nas situações previstas no n.º 6 do artigo 68º.

Artigo 56º

Quitação parcial

1. O consumidor tem direito à quitação parcial quando pretenda efectuar o pagamento parcial da factura e desde que estejam em causa outros serviços funcionalmente dissociáveis, tais como o serviço de gestão de resíduos urbanos face ao serviço de abastecimento público de água.
2. Os serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais não são funcionalmente dissociáveis.
3. Não é admissível o pagamento parcial das facturas quando estejam em causa as tarifas fixas e variáveis associadas aos serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais, que sejam incluídas na mesma factura.

Artigo 57º

Mora no pagamento

1. O atraso no pagamento, depois de ultrapassada a data limite de pagamento da factura, permite a cobrança de juros de mora à taxa legal em vigor.
2. Se o valor resultante do cálculo dos juros previsto no número anterior não atingir uma quantia mínima a publicar anualmente pela ARE, os atrasos de pagamento podem ficar sujeitos ao pagamento dessa quantia, de modo a cobrir exclusivamente os custos de processamento administrativo originados pelo atraso.
3. Para efeitos do número anterior, as entidades gestoras devem apresentar proposta fundamentada à ARE, até 15 de setembro de cada ano.
4. O atraso no pagamento da factura superior a trinta dias, para além da data limite de pagamento, confere à entidade gestora o direito de proceder à interrupção do serviço do fornecimento de água desde que o consumidor seja notificado com uma antecedência mínima de quinze dias relativamente à data em que venha a ocorrer.
5. A advertência da interrupção por não pagamento da factura no prazo de trinta dias e a comunicação prévia referidos no número anterior devem constar de factura subsequente, em campo específico e em caracteres facilmente legíveis, identificando de forma clara e precisa:
 - a) Os valores em atraso, a(s) factura(s) a que respeitam e o(s) respectivo(s) período(s) de consumo;
 - b) A data a partir da qual poderá vir a ocorrer a interrupção do serviço caso se mantenha o atraso no pagamento;
 - c) A tarifa que será devida pelo restabelecimento do serviço, caso venha a ocorrer a interrupção por atraso no pagamento.

6. Não pode haver interrupção 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 artigo 56º.

Artigo 58º

Prestação de caução

1. A entidade gestora pode exigir a prestação de uma caução para garantia do pagamento do consumo de água e de saneamento de águas residuais no momento do restabelecimento de fornecimento, na sequência de interrupção decorrente de mora no pagamento, desde que o consumidor não opte pela transferência bancária como forma de pagamento dos serviços.
2. A caução referida no número anterior deve ser prestada em numerário, por transferência bancária ou através de garantia bancária ou seguro-caução, e o seu valor é calculado de acordo com as regras definidas pela ARE.
3. O consumidor que preste caução tem direito ao respectivo recibo.
4. A caução prestada considera-se válida até ao termo ou resolução do contrato de fornecimento, independentemente da entidade prestadora do serviço.

Artigo 59º

Utilização e reconstituição da caução

1. Sempre que se verifique atraso no pagamento de uma factura de um consumidor que tenha prestado caução nos termos do artigo anterior, a entidade gestora deve utilizar o respectivo valor para satisfação da dívida.
2. A utilização da caução, nos termos do número anterior, impede a entidade gestora de exercer o direito de interrupção do fornecimento, ainda que o montante da caução não seja suficiente para a liquidação integral do débito.
3. Accionada a caução, a entidade gestora pode exigir a sua reconstituição ou o seu reforço em prazo não inferior a dez dias úteis, por escrito de acordo com as regras fixadas nos termos do n.º 2 do artigo anterior.
4. Na falta de reconstituição ou reforço da caução no prazo fixado nos termos do número anterior, a entidade gestora pode suspender o serviço, seguindo o procedimento previsto nos números 4 e 5 do Artigo 57º.

Artigo 60º

Restituição da caução

1. Findo o contrato de fornecimento a caução prestada deve ser restituída ao consumidor, nos termos da legislação vigente, deduzida dos montantes eventualmente em dívida.
2. Sempre que o consumidor, que tenha prestado caução nos termos do artigo 59º, opte posteriormente pela transferência bancária como forma de pagamento, tem direito à imediata restituição da caução prestada.
3. A quantia a restituir será actualizada em relação à data da sua última alteração, com base no índice anual de preços ao consumidor, publicado pelo Instituto Nacional de Estatística.

Artigo 61º

Prescrição e caducidade

1. O direito de exigir o pagamento do preço do serviço prestado está sujeito ao prazo de prescrição de cinco anos previsto na alínea g) do artigo 310º do Código Civil para as prestações periodicamente renováveis.

2. Se, por qualquer motivo, incluindo o erro da entidade gestora, tiver sido paga importância inferior à que corresponde ao consumo efectuado, o direito do prestador ao recebimento da diferença caduca dentro de seis meses após aquele pagamento.
3. O prazo de caducidade das dívidas relativas aos consumos reais não começa a correr enquanto a entidade gestora não puder realizar a leitura do contador por motivos imputáveis ao consumidor.

TÍTULO IV DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA POR FONTANÁRIOS

Artigo 62º

Condições de funcionamento

1. Nos lugares onde não existam sistemas de abastecimento público, as entidades gestoras tem a obrigação de disponibilizar água por fontanários de abastecimento público.
2. As entidades gestoras responsáveis pela distribuição de água por fontanários devem assegurar a manutenção e o bom estado de conservação dos reservatórios e dispositivos de utilização que estejam sob sua gestão.
3. Os fontanários devem permanecer abertos pelo menos seis horas por dia, excepto nos casos de exiguidade de água.
4. O fornecimento pode ser negado ao consumidor que:
 - a) Não esteja munido de recipiente conveniente e com mínimas garantias de higiene;
 - b) Não pague o fornecimento;
 - c) Não respeite as instruções da entidade distribuidora destinadas a garantir o fornecimento adequado, incluindo o atendimento prioritário de idosos, doentes, grávidas, pessoas com deficiência ou acompanhadas de crianças de colo e outros casos específicos com necessidades de atendimento prioritário, bem como o atendimento por ordem de chegada dos demais consumidores.

Artigo 63º

Informação aos consumidores

Nos fontanários deve ser afixada uma placa com informação clara sobre as condições de fornecimento de água, previamente aprovada pela ARE, incluindo no mínimo:

- a) Identificação da entidade gestora;
- b) O horário de funcionamento;
- c) Os resultados obtidos no controlo da qualidade da água, acompanhados de elementos informativos que permitam avaliar do grau de cumprimento das normas de qualidade da água para consumo humano;
- d) A tarifa do serviço, com indicação da deliberação da ARE que a aprovou;
- e) As condições em que o serviço de fornecimento pode ser negado ao consumidor, especificando situações previstas no n.º 3 do artigo anterior;
- f) Mecanismos disponíveis para a apresentação de reclamações e resolução de conflitos, junto da entidade responsável pelo fontanário e junto da ARE.

Artigo 64º

Medição e cobrança do serviço

1. O fornecimento de água através de fontanários é cobrado no acto de entrega, em função do volume abastecido, sendo aplicáveis as tarifas definidas pela ARE.
2. Os consumidores têm direito a um recibo relativo a cada fornecimento de água.

TÍTULO V DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA POR VEÍCULOS

Artigo 65º

Condições de funcionamento

1. Nos lugares onde não existam sistemas de abastecimento público ou para reforço ou substituição de redes insuficientes ou paralisadas, pode ser temporariamente autorizada, mediante licença, o transporte e a distribuição de água potável em veículos especialmente acondicionadas e regularmente inspeccionadas para o efeito, nos termos especificamente regulamentados.
2. As entidades responsáveis pela distribuição de água por veículo asseguram a manutenção e o bom estado de conservação dos reservatórios e dispositivos de utilização que estejam sob sua gestão.
3. O serviço de fornecimento de água a reservatórios prediais através de veículo é realizado no prazo máximo de quarenta e oito horas após a apresentação do respectivo pedido.
4. O fornecimento pode ser negado ao consumidor que:
 - a) Não disponha de reservatório com mínimas condições de higiene;
 - b) Não pague o fornecimento;
 - c) Não respeite as instruções da entidade distribuidora destinadas a garantir o fornecimento adequado, incluindo o atendimento prioritário de idosos, doentes, grávidas, pessoas com deficiência ou acompanhadas de crianças de colo e outros casos específicos com necessidades de atendimento prioritário, bem como o atendimento por ordem de chegada dos demais consumidores.

Artigo 66º

Informação aos consumidores

As entidades licenciadas para a distribuição de água por veículo publicitam nas respectivas instalações e sítio da Internet as respectivas condições de fornecimento, designadamente:

- a) Contactos a utilizar para solicitar o serviço;
- b) Os resultados obtidos no controlo da qualidade da água, acompanhados de elementos informativos que permitam avaliar o grau de cumprimento das normas de qualidade da água para consumo humano;
- c) Prazo máximo para a realização do serviço de fornecimento de água após a sua solicitação;
- d) A tarifa do serviço, com indicação da deliberação da ARE que a aprovou;
- e) As condições em que o serviço de fornecimento pode ser negado ao consumidor, especificando as situações previstas no n.º 3 do artigo anterior;
- f) Mecanismos disponíveis para a apresentação de reclamações e resolução de conflitos, junto da entidade responsável pelo fontanário e junto da ARE.

Artigo 67º

Medição e cobrança do serviço

1. O fornecimento de água através de veículo é cobrado no acto de entrega, em função do volume abastecido, sendo aplicáveis as tarifas definidas pela ARE.
2. Os consumidores têm direito a um recibo relativo a cada fornecimento de água.

TÍTULO VI

Reclamações e pagamento de compensações aos consumidores em caso de incumprimento contratual

Artigo 68º

Direito de reclamar

1. Aos consumidores assiste o direito de reclamar, por qualquer meio, perante a entidade gestora, contra qualquer acto ou omissão desta ou dos respectivos 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 consumidores podem apresentar as suas reclamações.
3. Para além do livro de reclamações a entidade gestora deve disponibilizar mecanismos alternativos para a apresentação de reclamações que não impliquem a deslocação do consumidor às instalações da mesma, designadamente através do seu sítio na Internet.
4. A reclamação deve ser apreciada pela entidade gestora no prazo de vinte e dois dias seguidos, notificando o consumidor e a ARE do teor da sua decisão e respectiva fundamentação.
5. Os consumidores podem apresentar reclamações perante a ARE.
6. A reclamação tem efeito suspensivo dos prazos que estejam em curso e da possibilidade de a entidade gestora proceder à suspensão do serviço por mora no pagamento nas seguintes situações:
 - a) Quando o consumidor apresente reclamação escrita junto da entidade gestora, alegando erros de medição e solicitando a verificação extraordinária do contador, após ter sido informado da tarifa aplicável;
 - b) Quando a ARE assim o determine e notifique à entidade gestora, na sequência da receção e análise de reclamação apresentada por um consumidor.
7. Nas situações a que se refere a alínea a) do número anterior o efeito suspensivo mantém-se até à notificação ao consumidor do boletim de ensaio da verificação extraordinária e, caso haja lugar ao acerto da facturação emitida, da factura corrigida.
8. Nas situações a que se refere a alínea b) do número anterior, o efeito suspensivo mantém-se até à emissão de uma decisão ou recomendação pela ARE.
9. Para efeitos do disposto no número anterior, a ARE deve pronunciar-se no prazo máximo de vinte e dois dias, o qual se suspende sempre que sejam solicitados esclarecimentos ou elementos à entidade gestora reclamada e até que os mesmos sejam fornecidos.

Artigo 69º

Inspecção aos sistemas prediais no âmbito de reclamações de consumidores

1. Os sistemas prediais ficam sujeitos a ações de inspecção da entidade gestora sempre que haja reclamações de consumidores, perigos de contaminação ou 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 entidade gestora desde que avisado, por carta registada ou outro meio

equivalente, com uma antecedência mínima de oito dias, da data e intervalo horário, com amplitude máxima de duas horas, previsto para a inspecção.

3. O respectivo auto de vistoria deve ser comunicado aos responsáveis pelas anomalias ou irregularidades, fixando o prazo para a sua correcção.

4. Em função da natureza das circunstâncias referidas no n.º 2, a entidade gestora pode determinar a interrupção do fornecimento de água.

Artigo 70º

Compensações por incumprimento contratual

1. Considera-se existir cumprimento defeituoso do contrato de fornecimento e/ou de recolha nas seguintes situações:

- a) Incumprimento do prazo previsto no artigo 26º **Erro! A origem da referência não foi encontrada.** para a execução da ligação às redes públicas ou do prazo previsto no artigo 30º para o início do fornecimento no caso de a ligação já estar executada;
- b) Interrupção indevida do serviço por alegada mora no pagamento;
- c) Interrupção do serviço em data que não respeite o previsto no n.º 6 do artigo 37º;
- d) Incumprimento do prazo previsto no artigo 38º **Erro! A origem da referência não foi encontrada.** para o restabelecimento do serviço na sequência do pagamento de factura em atraso;
- e) Incumprimento do prazo previsto no artigo 42º para a execução do serviço de limpeza de fossas sépticas;
- f) Incumprimento dos prazos previstos no n.º 3 e 4 do artigo 47º para a retirada do contador para realização da verificação extraordinária e para o envio do boletim de ensaio, respectivamente;
- g) Incumprimento do prazo previsto no artigo 62º para o fornecimento de água por veículo.

2. As compensações devidas pelos incumprimentos contratuais previstos no número anterior visam ressarcir o consumidor afectado de um valor equivalente, no mínimo, ao consumo de que ficou privado em resultado daqueles incumprimentos, sendo o respectivo valor ou forma de cálculo definidos pela ARE.

3. Quando se verifique um dos incumprimentos previstos no n.º 1 o prestador do serviço procede ao pagamento da compensação a que se refere o número anterior através de compensação nas facturas subsequentes ou da emissão de uma nota de crédito.

4. Caso não se verifique o pagamento voluntário da compensação, o consumidor afectado pode reclamar junto da entidade gestora ou responsável pelo serviço prestado e da ARE.

TITULO VII

GARANTIAS ADMINISTRATIVAS E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

CAPÍTULO I

Resolução de conflitos

Artigo 71º

Disposições gerais

1. Os interessados podem apresentar reclamações junto da entidade com quem se relacionam contratual ou comercialmente, sempre que considerem que os seus direitos não foram devidamente acautelados, em violação do disposto no presente regulamento e na demais legislação aplicável.

2. As Entidades Gestoras são obrigadas a manter um registo actualizado dos seus clientes e das reclamações por eles apresentadas.
3. As regras relativas à forma e meios de apresentação de reclamações previstas no número anterior, bem como sobre o seu tratamento, são as definidas nos termos do Regulamento de Qualidade de Serviço.
4. Sem prejuízo do recurso aos tribunais, judiciais e arbitrais, nos termos da lei, se não for obtida junto da entidade com quem se relacionam uma resposta atempada ou fundamentada ou a mesma não resolver satisfatoriamente a reclamação apresentada, os interessados podem solicitar a sua apreciação pela ARE, individualmente ou através de organizações representativas dos seus interesses.
5. A intervenção da ARE deve ser solicitada por escrito, invocando os factos que motivaram a reclamação e apresentando todos os elementos de prova de que se disponha.
6. A ARE intervém na resolução extrajudicial de conflitos através da realização de ações de mediação e de conciliação e da promoção da arbitragem voluntária ou necessária, nos termos da legislação aplicável.

Artigo 72º

Arbitragem voluntária

1. Os conflitos emergentes do relacionamento comercial e contratual previsto no presente regulamento podem ser resolvidos através do recurso a sistemas de arbitragem voluntária.
2. Para efeitos do disposto no número anterior, as entidades que intervêm no relacionamento comercial podem propor aos seus clientes e consumidores a inclusão no respectivo contrato de uma cláusula compromissória para a resolução dos conflitos que resultem do cumprimento de tais contratos.
3. Ainda para efeitos do disposto no n.º 1, a ARE pode promover, no quadro das suas competências específicas, a criação de centros de arbitragem.
4. Enquanto tais centros de arbitragem não forem criados, a promoção do recurso ao processo de arbitragem voluntária deve considerar o previsto na legislação aplicável.

Artigo 73º

Mediação e conciliação de conflitos

A mediação e a conciliação são procedimentos de resolução extrajudicial de conflitos, com carácter voluntário, cujas decisões são da responsabilidade das partes em conflito, na medida em que a solução para o conflito concreto não é imposta pela ARE.

Artigo 74º

Entrada em vigor

1. O presente regulamento entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação no Boletim Oficial, sem prejuízo do disposto quanto à produção de efeitos pelo acto de aprovação e nos números seguintes.
2. As disposições que carecem de ser regulamentadas nos termos previstos no presente regulamento entram em vigor com a publicação dos respectivos actos que as aprovam.
3. A regulamentação que integra os documentos previstos no presente regulamento, já aprovados pela ARE, mantém-se em vigor até à aprovação de novos documentos que os venham substituir, devendo-se, na sua aplicação, ter em conta as disposições do presente regulamento.
4. Todos os instrumentos legais e contratuais que contrariam o disposto no presente regulamento devem ser, no prazo de três meses, devidamente harmonizados com este.