

REGULAMENTO DOS
SERVIÇOS PÚBLICOS DE
**ABASTECIMENTO
DE ÁGUA E DE DRENAGEM
E TRATAMENTO DE ÁGUAS
RESIDUAIS URBANAS**



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

Nota Justificativa

O Regulamento dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Saneamento de Águas Residuais Urbanas do Município da Maia deve obedecer ao quadro legal e regulamentar em vigor, ao disposto na Lei da Água, no regime económico e financeiro dos recursos hídricos e no regime financeiro das autarquias locais e das entidades intermunicipais.

Como resulta do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, a exploração e gestão dos sistemas municipais de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais domésticas e industriais, consubstanciam serviços de interesse geral e visam a prossecução do interesse público, devendo, por isso, obedecer aos princípios da universalidade e igualdade de tratamento, garantia de qualidade, proteção dos interesses dos utilizadores, transparência na prestação dos serviços e da eficácia e eficiência do serviço, que permita melhorar a aplicação dos meios e recursos disponíveis.

Considerando, ainda, as crescentes exigências legislativas vertidas no regime jurídico dos serviços municipais de abastecimento público de água e saneamento de águas residuais domésticas e industriais, e as recomendações da ERSAR, Entidade Reguladora do setor, torna-se indispensável proceder à elaboração de um novo Regulamento dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e de Saneamento de Águas Residuais Urbanas do Município da Maia, que se adegue àqueles princípios e recolha a experiência entretanto adquirida pelos Serviços Municipalizados de Eletricidade, Água e Saneamento da Maia (SMAS da Maia).

Deste forma, e sem custos associados, os SMAS da Maia obtêm uma maximização dos proveitos da sua atividade, reforçam a transparência na sua relação com os utilizadores e acautelam as questões ambientais associadas à gestão dos recursos hídricos.

O Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, que aprova o regime jurídico dos serviços municipais de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos, obriga que as regras da prestação do serviço aos utilizadores constem de um regulamento de serviço, cuja aprovação compete à respetiva entidade titular.

Igualmente, foi recentemente publicado o Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final (Regulamento n.º 446/2024, de 19 de abril), que tem por objeto definir os níveis mínimos de qualidade para os aspetos que estão diretamente relacionados com os serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos, prestados aos utilizadores finais e por eles sentidos diretamente, bem

como as compensações devidas em caso do seu incumprimento, o que determina uma adequação do serviço prestado a estas novas orientações.

O regulamento de serviço, por ser um instrumento jurídico com eficácia externa, constitui a sede própria para regulamentar os direitos e as obrigações da entidade gestora e dos utilizadores no seu relacionamento, sendo mesmo o principal instrumento que regula, em concreto, tal relacionamento. Os contratos de fornecimento e de recolha celebrados com os utilizadores correspondem a contratos de adesão, cujas cláusulas contratuais gerais decorrem, no essencial, do definido no regulamento de serviço.

Estando em causa serviços públicos essenciais, é especialmente importante garantir que a apresentação de tais regras seja feita de forma clara, adequada, detalhada e de modo a permitir o efetivo conhecimento, por parte dos utilizadores, do conteúdo e da forma de exercício dos respetivos direitos e deveres.

Em cumprimento de uma exigência do artigo 62.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, a Portaria n.º 34/2011, de 13 de janeiro, veio estipular o conteúdo mínimo dos regulamentos de serviço, identificando um conjunto de matérias que neles devem ser reguladas.

Este Regulamento tem como legislação habilitante, o artigo 241.º da Constituição da República Portuguesa, a Lei n.º 75/2013 —Lei que estabelece o regime jurídico das autarquias locais, de 12 de setembro, a Lei n.º 58/ 2005 —Lei da Água, de 19 de dezembro e demais legislação complementar, o Decreto-Lei n.º 226-A/2007, de 31 de maio, o Decreto-Regulamentar n.º 23/95, de 23 de agosto, o Decreto-Lei n.º 69/2023 de 21 de agosto, a Lei n.º 23/96, de 26 de julho, todos estes diplomas na redação em vigor, o artigo 21.º da Lei n.º 73/2013 —Lei do Regime Financeiro das Autarquias Locais, de 03 de setembro, com respeito pela exigência constante da Lei n.º 53-E/2006, de 29 de dezembro, o Decreto-Lei n.º 555/99 de 16 de dezembro, o Regulamento (ERSAR) n.º 446/2024, de 19 de abril, o Regulamento (ERSAR) n.º 594/2018, de 4 de setembro e o Decreto-Lei 194/2009, de 20 de agosto na sua versão atual.

Índice

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS.....	10
Artigo 1º - Lei Habilitante	10
Artigo 2º - Objeto	10
Artigo 3º - Âmbito.....	11
Artigo 4º - Legislação aplicável.....	11
Artigo 5º - Entidade Titular Gestora do Sistema.....	12
Artigo 6º - Definições	12
Artigo 7º - Simbologia e Unidades.....	17
Artigo 8º - Regulamentação Técnica.....	18
Artigo 9º - Princípios de Gestão	18
Artigo 10º - Princípios Gerais da Qualidade do Serviço.....	18
Artigo 11º - Disponibilização do Regulamento.....	19
CAPÍTULO II – DIREITOS E DEVERES.....	19
Artigo 12º - Deveres da Entidade Gestora (SMAS).....	19
Artigo 13º - Direito de Regresso.....	21
Artigo 14º - Deveres dos Utilizadores.....	21
Artigo 15º - Direito à Prestação do Serviço	22
Artigo 16º - Direito à informação.....	22
Artigo 17º - Atendimento ao Público	24
CAPÍTULO III – SISTEMAS DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA E DE DRENAGEM DE ÁGUAS RESIDUAIS	24
SECÇÃO I – DISPOSIÇÕES GERAIS	24
Artigo 18º - Obrigatoriedade de ligação à rede geral de distribuição.....	24
Artigo 19º - Dispensa de ligação.....	25
Artigo 20º - Prioridades de fornecimentos	25
Artigo 21º - Prestação de Serviços.....	25
Artigo 22º - Registos	26
Artigo 23º - Exclusão da responsabilidade.....	27
Artigo 24º - Interrupção ou restrição no abastecimento de água por razões de exploração.....	27
Artigo 25º - Interrupção do abastecimento de água por facto imputável ao utilizador....	28
Artigo 26º - Restabelecimento do fornecimento	29
Artigo 27º - Resposta a situações de emergência.....	30
SECÇÃO II – QUALIDADE DA ÁGUA.....	30
Artigo 28º - Qualidade da Água	30

Artigo 29° - Verificação Extraordinária da Qualidade da Água.....	31
SECÇÃO III – USO EFICIENTE DE ÁGUA	32
Artigo 30° - Objetivos e medidas gerais	32
Artigo 31° - Rede pública de distribuição de água.....	32
Artigo 32° - Rede de distribuição predial	32
Artigo 33° - Usos em instalações residenciais e coletivas	33
SECÇÃO IV - SISTEMA PÚBLICO DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA E DE DRENAGEM DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS.....	33
Artigo 34° - Ligação do serviço.....	33
Artigo 35° - Continuidade do serviço.....	34
Artigo 36° - Interrupção programada do serviço.....	34
Artigo 37° - Interrupção não programada do serviço.....	35
Artigo 38° - Pressão de serviço	35
Artigo 39° - Utilização de fossas sépticas.....	36
Artigo 40° - Inundações	37
Artigo 41° - Instalação e conservação.....	37
SECÇÃO V – RAMAIS DE LIGAÇÃO	37
Artigo 42° - Instalação, conservação, renovação e substituição de ramais de ligação	37
Artigo 43° - Utilização de um mais ramais de ligação.....	38
Artigo 44° - Válvula de corte para interrupção do abastecimento de água.....	38
Artigo 45° - Entrada em serviço.....	39
SECÇÃO VI – SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO PREDIAL.....	39
Artigo 46° - Responsabilidade pelas redes prediais de águas.....	39
Artigo 47° - Inspeção aos sistemas prediais no âmbito de reclamações de utilizadores, perigos de contaminação ou poluição ou suspeita de fraude	40
Artigo 48° - Separação dos Sistemas.....	40
Artigo 49° - Projeto da rede de distribuição predial.....	41
Artigo 50° - Execução, inspeção e ensaios das obras das redes de distribuição predial	41
Artigo 51° - Rotura nos sistemas prediais.....	42
Artigo 52° - Reservatórios nos sistemas prediais	42
SECÇÃO VII – SERVIÇO DE INCÊNDIOS	44
Artigo 53° - Hidrantes.....	44
Artigo 54° - Manobras de válvulas de corte e outros dispositivos	44
Artigo 55° - Redes de incêndio particulares.....	44
SECÇÃO VIII – INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO.....	46
Artigo 56° - Medição por contadores.....	46
Artigo 57° - Tipo de contadores.....	46

Artigo 58° - Contadores para usos de água que não originem águas residuais urbanas	47
Artigo 59° - Localização e instalação das caixas dos contadores	47
Artigo 60° - Verificação metrológica e substituição	48
Artigo 61° - Responsabilidade pelo contador	49
Artigo 62° - Medição de águas residuais por medidores de caudal	49
Artigo 63° - Manutenção e verificação de medidores de caudal de águas residuais	50
Artigo 64° - Periodicidade das leituras e acesso aos instrumentos de medição	50
Artigo 65° - Estimativa de consumo de água	51
Artigo 66° - Estimativa do volume de águas residuais urbanas recolhidas	51
Artigo 67° - Avaliação do volume de águas residuais urbanas quando não exista medidor de cauda	52
CAPÍTULO IV - SISTEMAS DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS	53
SECÇÃO I - CONDIÇÕES DE RECOLHA DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS	53
Artigo 68° - Obrigatoriedade de ligação à rede geral de saneamento	53
Artigo 69° - Dispensa de ligação	53
Artigo 70° - Exclusão da responsabilidade	54
Artigo 71° - Descargas de águas residuais urbanas	54
Artigo 72° - Apresentação de requerimento descargas de águas residuais urbanas	56
Artigo 73° - Apreciação e decisão sobre o requerimento de ligação	56
Artigo 74° - Monitorização das descarga	58
Artigo 75° - Fiscalização e vistoria	59
Artigo 76° - Análises	59
Artigo 77° - Custos Fiscalização e Vistoria	60
Artigo 78° - Denúncia do contrato de recolha de efluentes	60
Artigo 79° - Sanções contratuais	61
SECÇÃO II - SISTEMA PÚBLICO DE DRENAGEM DE ÁGUAS RESIDUAIS	62
Artigo 80° - Instalação e conservação	62
Artigo 81° - Modelo de sistemas	63
SECÇÃO III - REDES PLUVIAIS	63
Artigo 82° - Gestão dos sistemas de drenagem de águas pluviais	63
SECÇÃO IV - RAMAIS DE LIGAÇÃO	63
Artigo 83° - Instalação, conservação, renovação e substituição de ramais de ligação	63
Artigo 84° - Câmara de Ramal de Ligação	64
Artigo 85° - Utilização de um ou mais ramais de ligação	65
Artigo 86° - Conceção, dimensionamento, projeto e execução de obra	65
Artigo 87° - Ligações das redes públicas das operações urbanísticas	66
SECÇÃO V - SISTEMAS DE DRENAGEM PREDIAL	67

Artigo 88° - Caracterização da rede predial	67
Artigo 89° - Separação dos sistemas	67
Artigo 90° - Projeto da rede de drenagem predial.....	67
Artigo 91° - Execução, inspeção, ensaios das obras das redes de drenagem predial	68
Artigo 92° - Anomalia no sistema predial.....	68
SECÇÃO VI - FOSSAS SÉPTICAS	69
Artigo 93° - onção, dimensionamento e construção de fossas sépticas	69
Artigo 94° - Manutenção, recolha, transporte e destino final de lamas e águas residuais de fossas sépticas	70
CAPÍTULO V - CONTRATO COM O UTILIZADOR.....	70
Artigo 95° - Contrato de fornecimento e/ou recolha	70
Artigo 96° - Contratos especiais.....	71
Artigo 97° - Domicílio convencionado	72
Artigo 98° -Vigência dos contratos	72
Artigo 99° - Suspensão e reinício do contrato	73
Artigo 100° - Transmissão da posição contratual	73
Artigo 101° - Denúncia.....	73
Artigo 102° - Caducidade	74
Artigo 103° - Caução.....	74
Artigo 104° - Restituição da caução.....	75
CAPÍTULO VI - COMUNICAÇÃO COM O UTILIZADOR.....	75
SECÇÃO I - PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÃO	75
Artigo 105° - Dever de informação	75
SECÇÃO II - ATENDIMENTO AOS UTILIZADORES	76
Artigo 106° - Meios de atendimento	76
Artigo 107° - Atendimento presencial	77
Artigo 108° - Obrigações de registo no atendimento presencial.....	77
Artigo 109° - Atendimento telefónico.....	77
SECÇÃO III - RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E OUTRAS COMUNICAÇÕES	78
Artigo 110° - Disposições gerais	78
Artigo 111° - Prazos de resposta.....	78
Artigo 112° - Obrigações de registo no âmbito da resposta a reclamações e outras comunicações apresentadas por escrito.....	79
CAPÍTULO VII - NÍVEIS MÍNIMOS DOS SERVIÇOS PRESTADOS NO LOCAL DE CONSUMO DO UTILIZADOR.....	79
Artigo 113° - Visita combinada	79
Artigo 114° - Agendamento da visita combinada	79

Artigo 115° - Obrigações de registo relativas às visitas combinadas	80
Artigo 116° - Assistência técnica após comunicação da ocorrência anómala	81
Artigo 117° - Obrigações de registo no âmbito da assistência técnica após comunicação de anomalia.....	81
Artigo 118° - Frequência da leitura dos contadores.....	82
Artigo 119° - Obrigações de registo relativas à frequência da leitura dos contadores.....	82
Artigo 120° - Substituição dos instrumentos de medição	83
Artigo 121° - Obrigações de registo relativas à substituição dos instrumentos de medição	83
Artigo 122° - Verificação extraordinária dos contadores	84
Artigo 123° - Obrigações de registo relativas à verificação extraordinária dos contadores	84
Artigo 124° - Suspensão e reinício do contrato	84
Artigo 125° -Obrigações de registo relativas às situações de suspensão e reinício do contrato	85
CAPÍTULO VIII - RELAÇÕES COMERCIAIS, ESTRUTURA TARIFÁRIA E FATURAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	85
SECÇÃO I - ESTRUTURA TARIFÁRIA	85
Artigo 126° - Princípios gerais de relacionamento comercial.....	85
Artigo 127° - Incidência.....	86
Artigo 128° - Estrutura tarifária.....	86
Artigo 129° - Tarifa fixa de abastecimento de água	87
Artigo 130° - Tarifa variável de abastecimento de água	88
Artigo 131° - Tarifa fixa de saneamento	88
Artigo 132° - Tarifa variável de saneamento	88
Artigo 133° - Taxa de Ligação de Saneamento	89
Artigo 134° - Valor Patrimonial Provisório.....	90
Artigo 135° - Tarifário do serviço de recolha, transporte e destino final de lamas de fossas sépticas	90
Artigo 136° - Execução de ramais de ligação	90
Artigo 137° - Contador para usos de água que não geram águas residuais	91
Artigo 138° - Água para combate a incêndios.....	91
Artigo 139° - Tarifários especiais	91
Artigo 140° - Aprovação dos tarifários	92
SECÇÃO II - FATURAÇÃO	92
Artigo 141° - Periodicidade e requisitos da faturação.....	92
Artigo 142° - Prazo, forma e local de pagamento	92
Artigo 143° - Prescrição e caducidade.....	93

Artigo 144° - Arredondamento dos valores a pagar	94
Artigo 145° - Acertos de faturação	94
Artigo 146° - Interrupção do fornecimento de água ou da recolha por falta de pagamento.....	95
Artigo 147° - Cobrança coerciva	95
CAPÍTULO IX - PENALIDADES.....	96
Artigo 148° - Contraordenações.....	96
Artigo 149° - Negligência	96
Artigo 150° - Processamento das contraordenações e aplicação das coimas.....	97
Artigo 151° - Produto das coimas	97
CAPÍTULO X - RECLAMAÇÕES	97
Artigo 152° - Direito de reclamar.....	97
Artigo 153° - Inspeção aos sistemas prediais no âmbito de reclamações de utilizadores	98
CAPÍTULO XI - COMPENSAÇÕES AOS UTILIZADORES FINAIS POR INCUMPRIMENTOS DAS ENTIDADES GESTORA	98
Artigo 154° - Procedimento para a atribuição de compensações	98
Artigo 155° - Compensações relativas às obrigações comuns	99
Artigo 156° - Compensações relativas ao serviço de abastecimento de água.....	100
Artigo 157° - Compensações relativas ao serviço de saneamento de águas residuais urbanas	101
Artigo 158° - Compensações relativas à comunicação com os utilizadores dos serviços	102
Artigo 159° - Compensações relativas aos serviços prestados no local de consumo do utilizador.....	103
Artigo 160° - Situações de exclusão de responsabilidade e do pagamento de compensações	103
CAPÍTULO XII - RESOLUÇÃO DE CONFLITOS.....	104
Artigo 161° - Disposições gerais.....	104
Artigo 162° - Instrumentos legais e jurídicos que regulam a relação entre entidades gestoras e entre as entidades gestoras e os utilizadores finais	104
Artigo 163° - Arbitragem necessária.....	104
CAPÍTULO XIII - DISPOSIÇÕES FINAIS.....	105
Artigo 164° - Prazos.....	105
Artigo 165° - Aplicação no tempo.....	105
Artigo 166° - Integração de lacunas.....	105
Artigo 167° - Norma Transitória.....	105
Artigo 168° - Entrada em vigor	105
ANEXO I - TABELAS TARIFÁRIAS.....	106

REGULAMENTO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE DRENAGEM E TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS DO MUNICÍPIO DA MAIA

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º

Lei habilitante

O presente Regulamento é aprovado ao abrigo do disposto no artigo 62.º, do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, do Decreto-Regulamentar n.º 23/95, de 23 de agosto, e da Lei n.º 73/2013, de 3 de setembro, com respeito pelas exigências constantes da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, e, ainda, ao abrigo do disposto no Decreto-Lei n.º 69/2023 de 21 de agosto, no Regulamento n.º 446/2024, de 19 de abril, no Decreto-Lei n.º 226-A/2007, de 31 de maio, no Decreto-Lei n.º 152/97, de 19 de junho, Decreto-Lei n.º 147/2008, de 29 julho, o Regulamento das Relações Comerciais (ERSAR) n.º 594/2018, de 4 de setembro, todos na redação em vigor.

Artigo 2º

Objeto

1. O presente Regulamento tem por objeto a regulamentação, no Município da Maia, dos serviços de:
 - a) Fornecimento e distribuição pública de água, sua ligação e utilização em sistemas públicos e prediais;
 - b) Saneamento e tratamento de águas residuais domésticas e industriais, sua ligação e utilização em sistemas públicos e prediais.
2. Os Serviços Municipalizados de Eletricidade, Água e Saneamento da Maia (doravante SMAS) podem desenvolver atividades complementares das referidas no número anterior, cujo desempenho lhe seja cometido por deliberação dos órgãos do Município da Maia, desde que se inscrevam nas atribuições municipais e sejam suscetíveis de gestão sob forma empresarial, bem como outras que se encontrem previstas no artigo 10.º, n.º 1 da Lei n.º 50/2012, de 31 de agosto, na sua redação atual.
3. O presente Regulamento estabelece ainda as regras a que obedece a prestação do serviço de saneamento de águas residuais urbanas aos utilizadores finais.

Artigo 3º

Âmbito

1. O presente Regulamento aplica-se em toda a área do Município da Maia, bem como a utilizadores localizados em área atribuída à competência dos SMAS da Maia nos municípios limítrofes.
2. O presente Regulamento aplica-se às atividades de conceção, projeto, construção e exploração dos sistemas públicos e prediais de saneamento e de tratamento de águas residuais urbanas e de abastecimento de água para consumo.

Artigo 4º

Legislação aplicável

1. Em tudo quanto omissa neste Regulamento, são aplicáveis as disposições legais em vigor respeitantes aos sistemas públicos e prediais de distribuição de água e de saneamento de águas residuais urbanas, nomeadamente:
 - a) O Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, em especial os capítulos VII e VIII, referentes, respetivamente, às relações com os utilizadores e ao regime sancionatório, este último complementado pelo regime geral das contraordenações e coimas, constante do Decreto-Lei n.º 433/82, de 27 de outubro;
 - b) O Decreto Regulamentar n.º 23/95, de 23 de agosto, em particular no que respeita à conceção e ao dimensionamento dos sistemas públicos de abastecimento de água e aos sistemas de distribuição predial, à conceção e ao dimensionamento dos sistemas públicos e prediais de drenagem de águas residuais e pluviais, bem como à apresentação dos projetos, execução e fiscalização das respetivas obras, e ainda à exploração dos sistemas públicos e prediais;
 - c) O Decreto-Lei n.º 555/99, de 16 de dezembro, no que respeita às regras de licenciamento urbanístico aplicáveis aos projetos e obras de redes públicas e prediais de distribuição de água e obras de redes públicas e prediais de drenagem de águas residuais;
 - d) O Decreto-Lei n.º 220/2008, de 12 de novembro, e a Portaria n.º 1532/2008, de 29 de dezembro, em especial no que respeita aos projetos, à instalação e à localização dos dispositivos destinados à utilização de água para combate aos incêndios em edifícios;
 - e) O Decreto-Lei n.º 69/2023 de 21 de agosto, no que respeita à qualidade da água destinada ao consumo humano fornecida pelas redes de distribuição pública de água aos utilizadores;
 - f) A Lei n.º 23/96, de 26 de julho, a Lei n.º 24/96, de 31 de julho, o Decreto-Lei n.º 195/99, de 8 de julho, e o Despacho n.º 4186/2000 (2.ª série), de 22 de fevereiro, no que respeita às regras de prestação de serviços públicos essenciais, destinadas à proteção dos utilizadores e dos consumidores.
 - g) O Regulamento (ERSAR) n.º 446/2024, de 19 de abril e o Regulamento (ERSAR) n.º 594/2018, de 4 de setembro.

- h) Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, relativo à obrigatoriedade de disponibilização do Livro de Reclamações;
 - i) Decreto-Lei n.º 59/2021, de 14 de julho que estabelece o regime aplicável à disponibilização e divulgação das linhas telefónicas para contacto do consumidor;
 - j) Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro relativa aos procedimentos de resolução extrajudicial de litígios promovidos por uma entidade de resolução alternativa de litígios ou entidade de RAL.
2. A conceção e o dimensionamento das redes prediais podem ser feitos de acordo com o estabelecido nas Normas Europeias aplicáveis, desde que não contrariem o estipulado na legislação portuguesa.

Artigo 5.º

Entidade Titular e Entidade Gestora do Sistema

No território do Município da Maia, a entidade titular e gestora dos serviços municipais de abastecimento de água e de recolha e tratamento de águas residuais domésticas e industriais é o Município, sendo a gestão exercida através dos SMAS.

Artigo 6.º

Definições

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

- a) "Acessórios": peças ou elementos que efetuam as transições nas tubagens, como curvas, reduções, uniões, etc.
- b) "Água destinada ao consumo humano":
 - I. Toda a água no seu estado original, ou após tratamento, destinada a ser bebida, a cozinhar, à preparação de alimentos, à higiene pessoal ou a outros fins domésticos, independentemente da sua origem e de ser fornecida a partir de uma rede de distribuição, de um camião ou navio-cisterna, em garrafas ou outros recipientes, com ou sem fins comerciais;
 - II. Toda a água utilizada numa empresa da indústria alimentar para fabrico, transformação, conservação ou comercialização de produtos ou substâncias destinadas ao consumo humano, assim como a utilizada na limpeza de superfícies, objetos e materiais que podem estar em contacto com os alimentos, exceto quando a utilização dessa água não afeta a salubridade do género alimentício na sua forma acabada;
- c) "Águas pluviais": as águas que resultam da precipitação atmosférica caída diretamente no local em bacia limítrofes contribuintes e que apresentam, geralmente, baixa quantidade de matéria poluente, particularmente de origem orgânica. Consideram -se equiparadas a águas pluviais as provenientes de regas de jardim e espaços verdes, de drenagem de

- piscina, de lavagem de arruamentos, passeios, pátios e parques de estacionamento, normalmente recolhidas por sarjetas, sumidouros e ralos;
- d) "Águas residuais domésticas": as águas residuais de instalações residenciais e serviços, essencialmente provenientes do metabolismo humano e de atividades domésticas;
 - e) "Águas residuais industriais": as que sejam suscetíveis de descarga em coletores municipais e que resultem especificamente das atividades industriais abrangidas pelo Sistema da Indústria Responsável, ou do exercício de qualquer atividade da Classificação das Atividades Económicas Portuguesas por Ramos de Atividade (CAE);
 - f) "Águas residuais urbanas": as águas residuais domésticas ou águas resultantes da mistura destas com águas residuais industriais e/ou com águas pluviais;
 - g) "Assistência técnica": serviço de apoio especializado prestado pelos SMAS ou por quem ele designar, relacionado com as atividades que lhe são atribuídas;
 - h) "Avaria": evento detetado em qualquer componente do sistema que necessite de medidas de reparação/renovação, incluindo o causado por:
 - I. Seleção inadequada ou defeitos no fabrico dos materiais, deficiências na construção ou relacionados com a operação;
 - II. Corrosão ou outros fenómenos de degradação dos materiais, externa ou internamente;
 - III. Danos mecânicos externos, por exemplo devidos à escavação, incluindo danos provocados por terceiros;
 - IV. Movimentos do solo relacionados com efeitos provocados pelo gelo, por períodos de seca, por tráfego pesado, por sismos, por inundações ou outros.
 - i) "Autorização de ligação": documentos que estabelecem as condições de carácter geral e específico a observar na descarga de águas residuais;
 - j) "Boca de incêndio": equipamento para fornecimento de água para combate a incêndio, de instalação não saliente, que pode ser instalado na parede ou no passeio;
 - k) "Câmara de ramal de ligação": dispositivo através do qual se estabelece a ligação entre o sistema predial e o respetivo ramal, devendo localizar-se junto ao limite da propriedade e em zonas de fácil acesso e cabendo a responsabilidade pela respetiva manutenção à entidade gestora quando localizada na via pública ou aos utilizadores nas situações em que a câmara de ramal ainda se situa no interior da propriedade privada;
 - l) "Canalização": tubagem, destinada a assegurar a condução das águas para o abastecimento público;
 - m) "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;
 - n) "Casos fortuitos ou de força maior": todo e qualquer acontecimento imprevisível ou inevitável, exterior à vontade dos SMAS que impeça a continuidade do serviço, apesar de tomadas pelos SMAS as precauções normalmente exigíveis, tais como cataclismos, guerra, alterações de ordem pública, malfeitorias, atos de vandalismo, incêndio, sempre que possivelmente comprovados, não se considerando as greves como casos de força maior;
 - o) "Caudal": volume, expresso em m³, de água numa dada secção num determinado período;
 - p) "Coletor": tubagem, em geral enterrada, destinada a assegurar a condução das águas residuais domésticas, industriais e/ou pluviais;

- q) "Compensação": pagamento específico devido pelo incumprimento dos níveis mínimos da qualidade do serviço prestado pelos SMAS, previstos no presente Regulamento;
- r) "Conduta": tubagem destinada a assegurar a condução da água para consumo humano ou a drenagem das águas residuais urbanas (apenas para escoamento em pressão - conduta elevatória);
- s) "Consumidor": utilizador do serviço a quem a água é fornecida para uso não profissional;
- t) "Contador": instrumento concebido para medir, totalizar e indicar o volume, nas condições da medição, da água que passa através do transdutor de medição;
- u) "Contador diferencial": contador cujo consumo que lhe está especificamente associado é também medido por contador colocado a montante;
- v) "Contador totalizador": contador que, para além de medir o consumo que lhe está especificamente associado, mede consumos dos contadores diferenciais instalados a jusante;
- w) "Contrato": vínculo jurídico estabelecido entre os SMAS e qualquer pessoa, singular ou coletiva, pública ou privada, referente à prestação, permanente ou eventual, do serviço pela primeira à segunda nos termos e condições do presente Regulamento;
- x) "Deposição": acondicionamento dos resíduos urbanos nos locais ou equipamentos previamente determinados pelos SMAS, a fim de serem recolhidos;
- y) "Diâmetro Nominal": designação numérica do diâmetro de um componente que corresponde ao número inteiro que se aproxima da dimensão real em milímetros;
- z) "Estação de Tratamento de Águas Residuais (ETAR)": infraestrutura destinada ao tratamento dos efluentes, antes da sua descarga nos meios recetores ou da sua reutilização;
- aa) "Entidade gestora": entidade que é responsável pela prestação, total ou parcial, do serviço de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e/ou de gestão de resíduos urbanos;
- bb) "Entidade titular": entidade que, nos termos da lei, tem por atribuição assegurar a provisão do serviço de abastecimento público de água, saneamento de águas residuais urbanas e/ou gestão de resíduos urbanos;
- cc) "Estrutura tarifária": conjunto de tarifas aplicáveis por força da prestação dos serviços de águas e resíduos urbanos e respetivas regras de aplicação;
- dd) "Fornecimento de água": serviço prestado pela Entidade Gestora aos utilizadores;
- ee) "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;
- ff) "Hidrantes": conjunto das bocas-de-incêndio e dos marcos de água;
- gg) "Inspeção": atividade conduzida por funcionários dos SMAS ou por esta acreditados, que visa verificar se estão a ser cumpridas todas as obrigações decorrentes do presente Regulamento, sendo, em regra, elaborado um relatório escrito da mesma, ficando os resultados registados de forma a permitir aos SMAS avaliar a operacionalidade das infraestruturas e informar os utilizadores de eventuais medidas corretivas a serem implementadas;
- hh) "Interrupção programada": situação planeada e comunicada, antecipadamente, aos utilizadores em que o serviço fica, temporariamente, indisponível;

- ii) "Interrupção não programada": situação não planeada e não comunicada antecipadamente aos utilizadores em que o serviço fica, temporariamente, indisponível;
- jj) "Inundação": ocorrência, na via pública e/ou em propriedades privadas, com origem na rede pública de saneamento, em que as águas residuais urbanas extravasam de um ramal de ligação ou de um coletor, ou nele não chegam a entrar, e afluem à superfície;
- kk) "Instrumentos de medição": contadores ou medidores de caudal;
- ll) "Lamas": mistura de água e de partículas sólidas, separadas dos diversos tipos de água por processos naturais ou artificiais;
- mm) "Local de consumo": imóvel onde é ou pode ser prestado o(s) serviço(s), nos termos do contrato de abastecimento público de água, saneamento de águas residuais urbanas celebrado entre o utilizador final e os SMAS;
- nn) "Marco de água": equipamento de combate a incêndio instalado no pavimento e/ou de forma saliente relativamente ao nível do pavimento;
- oo) "Medidor de caudal": dispositivo que tem por finalidade a determinação do volume de água ou de água residual, que passa numa dada secção de tubagem, num determinado intervalo de tempo e que poderá ter associados outros instrumentos eletrónicos que, designadamente, totalizem o caudal, o registem e/ou façam a sua transmissão à distância;
- pp) "Ocorrências anómalas": todas e quaisquer condições que afetem o normal funcionamento do serviço;
- qq) "Pré-tratamento das águas residuais": processo, a cargo do utilizador, destinado à redução da carga poluente, à redução ou eliminação de certos poluentes específicos, ou à regularização de caudais, de forma a tornar essas águas residuais aptas a ser rejeitadas no sistema público de drenagem;
- rr) "Ponto de fronteira" - entre o sistema público de saneamento e a rede de drenagem de águas residuais do utilizador, onde se faz a receção das águas residuais drenadas por este para as infraestruturas de saneamento e tratamento;
- ss) "Programa de Monitorização": conjunto de determinações analíticas a efetuar pelo utilizador às águas residuais recolhidas pelo sistema, com a periodicidade e sobre os parâmetros fixados na autorização de ligação, antes da sua descarga nas infraestruturas de saneamento do sistema, com o objetivo de evidenciar o cumprimento das autorizações de descarga concedidas;
- tt) "Pressão de serviço": pressão disponível nas redes de água, em condições normais de funcionamento, nos termos definidos na legislação em vigor;
- uu) "Ramal de ligação de água": troço de canalização destinado ao serviço de abastecimento de um prédio, que tem por finalidade assegurar o transporte de água entre a rede pública e o limite da propriedade do utilizador;
- vv) "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 a câmara de ramal de ligação até ao coletor da rede de drenagem pública;
- ww) "Reabilitação": trabalhos associados a qualquer intervenção física que prolongue a vida de um sistema existente e/ou melhore o seu desempenho estrutural, hidráulico e/ou de qualidade da água, envolvendo uma alteração da sua condição ou especificação técnica; a reabilitação estrutural inclui a substituição e a renovação; a reabilitação hidráulica inclui

- a substituição, o reforço e, eventualmente, a renovação; a reabilitação para efeitos da melhoria da qualidade da água inclui a substituição e a renovação;
- xx) “Renovação”: qualquer intervenção física que prolongue a vida do sistema ou que melhore o seu desempenho, no seu todo ou em parte, mantendo a capacidade e a função inicial, e que pode incluir a reparação;
 - yy) “Reparação”: intervenção destinada a corrigir anomalias localizadas;
 - zz) “Requerente” — qualquer pessoa, singular ou coletiva, pública ou privada, que efetue um requerimento de ligação ou de conformação;
 - aaa) “Requerimento de ligação”: documento para estabelecimento de uma ligação às infraestruturas de saneamento conforme modelos anexos a este Regulamento, incluindo o pedido de restabelecimento de qualquer ligação que, por incumprimento dos termos contratuais, haja sido objeto de denúncia ou de resolução do contrato de recolha;
 - bbb) “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;
 - ccc) “Serviço”: exploração e gestão do sistema público municipal de abastecimento de água, bem como exploração e gestão do sistema público municipal de recolha, transporte e tratamento de águas residuais domésticas e industriais, ambos no concelho da Maia;
 - ddd) “Serviços auxiliares”: serviços prestados pelos SMAS, de carácter conexo com os serviços de águas e serviços de saneamento de águas residuais, mas que pela sua natureza, nomeadamente pelo facto de serem prestados pontualmente por solicitação do utilizador ou de terceiro, ou de resultarem de incumprimento contratual por parte do utilizador, são objeto de faturação específica;
 - eee) “Serviços de águas”: serviços de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais urbanas;
 - fff) “Sistema de distribuição predial” ou “rede predial”: canalizações, órgãos e equipamentos prediais que prolongam o ramal de ligação até aos dispositivos de utilização do prédio;
 - ggg) “Sistema de drenagem predial” ou “rede predial de drenagem”: conjunto constituído por instalações e equipamentos privativos de determinado prédio destinados à drenagem das águas residuais até à rede pública;
 - hhh) “Sistema público de abastecimento de água” ou “rede pública de abastecimento”: sistema de condutas, acessórios, ramais de ligação, órgãos e equipamentos, destinados ao transporte e armazenamento de água desde a origem ou desde a instalação de tratamento até ao limite da propriedade com os utilizadores;
 - iii) “Sistema público de drenagem e tratamento de águas residuais urbanas” ou “rede pública de drenagem e tratamento de águas residuais”: sistema de tubagens, órgãos e equipamentos destinados à recolha, transporte, tratamento e destino final adequado das águas residuais ou pluviais, em condições que permitam garantir a qualidade do meio recetor, instalado, em regra, na via pública, em terrenos dos SMAS ou em outros, cuja ocupação seja do interesse público, incluindo os ramais de ligação às redes prediais;
 - jjj) “Sistema separativo”: sistema constituído por duas redes de coletores, uma destinada às águas residuais domésticas e industriais e outra à drenagem de águas pluviais ou similares e respetivas instalações elevatórias e de tratamento e dispositivos de descarga final;

- kkk) "Substituição": substituição de uma instalação existente por uma nova quando a que existe já não é utilizada para o seu objetivo inicial;
- lll) "Tarifário": conjunto de valores unitários e outros parâmetros e regras de cálculo que permitem determinar o montante exato a pagar pelo utilizador final aos SMAS em contrapartida do serviço;
- mmm) "Tipologia de área urbana": classificação, definida pelo Instituto Nacional de Estatística, das freguesias do território nacional em áreas predominantemente urbanas, áreas mediamente urbanas e áreas predominantemente rurais, para fins estatísticos;
- nnn) "Titular do contrato": qualquer pessoa individual ou coletiva, pública ou privada, que celebra com os SMAS um contrato para a prestação do serviço de fornecimento de água e/ou recolha de águas residuais, também designada na legislação aplicável em vigor por utilizador;
- ooo) "Utilizador final": qualquer pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, a quem seja assegurado de forma continuada o(s) serviço(s) que não tenha como objeto da sua atividade a prestação do(s) mesmo(s) a terceiros;
- ppp) Utilizador doméstico: aquele que use o prédio urbano servido para fins habitacionais, do próprio e/ou do seu agregado familiar;
- qqq) Utilizador não-doméstico: aquele que não esteja abrangido pela alínea anterior, incluindo-se, nomeadamente, os condomínios, as indústrias, o Estado, as autarquias locais, os fundos e serviços autónomos e as entidades dos setores empresariais do Estado e das autarquias;
- rrr) "Utilizador especial": utilizador final considerado prioritário quanto à prestação dos serviços de águas, tais como hospitais e unidades de saúde, escolas, lares e outras que os SMAS da Maia decidam merecer essa classificação;
- sss) "Válvula de corte ao prédio": válvula de seccionamento, destinada a seccionar a montante o ramal de ligação do prédio, sendo exclusivamente manobrável por pessoal dos SMAS;
- ttt) "Valor Limite de Emissão (VLE)": valor, expresso em concentração e/ou o nível de uma emissão de determinados parâmetros, que não pode ser excedido em qualquer período ou períodos, na descarga dos efluentes nas infraestruturas de saneamento do sistema municipal de drenagem e tratamento;
- uuu) "Vistoria" - ações realizadas pelos SMAS nos sistemas de drenagem de águas residuais dos utilizadores, com o objetivo de verificar o cumprimento das normas e do regime contratual aplicáveis relevantes para o serviço de saneamento de águas residuais.

Artigo 7º

Simbologia e Unidades

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

Artigo 8º

Regulamentação Técnica

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

Artigo 9º

Princípios de gestão

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

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

Artigo 10º

Princípios Gerais da Qualidade do Serviço

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

- a) Garantia de qualidade na prestação dos serviços de abastecimento de água para consumo humano;
- b) Garantia da continuidade e regularidade dos serviços prestados;
- c) Garantia da sustentabilidade ambiental, económica e financeira dos serviços;
- d) Garantia da proteção dos interesses dos utilizadores finais e da igualdade de tratamento e de acesso;
- e) Transparência na prestação dos serviços e publicitação das regras aplicáveis às relações comerciais;
- f) Acesso à informação e à proteção da privacidade dos dados pessoais;
- g) Princípio do utilizador-pagador;

- h) Acesso à justiça e ao recurso a procedimentos de resolução extrajudicial de conflitos de consumo.

Artigo 11º

Disponibilização do Regulamento

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

CAPÍTULO II

DIREITOS E DEVERES

Artigo 12º

Deveres da Entidade Gestora (SMAS)

1. Compete aos SMAS, designadamente:
 - a) Assegurar a constituição de um registo com a identificação e tipologia dos utilizadores por serviço;
 - b) Assumir a responsabilidade da conceção, construção e exploração do sistema público de distribuição de água, bem como mantê-lo em bom estado de funcionamento e conservação;
 - c) Assumir a responsabilidade da conceção, construção e exploração do sistema público de saneamento de águas residuais urbanas, bem como mantê-lo em bom estado de funcionamento e conservação;
 - d) Cumprir e fazer cumprir o presente Regulamento;
 - e) Dar resposta a pedidos de informação, sugestões e reclamações;
 - f) Definir para a recolha de águas residuais urbanas os parâmetros de poluição suportáveis pelo sistema público de drenagem e fiscalizar o seu cumprimento;
 - g) Dispor de um regulamento de serviço;
 - h) Disponibilizar no sítio da internet, em área sem restrições de acesso, o modelo de contrato, regulamento de serviços e tarifário atualizado;
 - i) Disponibilizar meios de pagamento diferenciados, que permitam aos utilizadores cumprir as suas obrigações com o menor incómodo possível;
 - j) Disponibilizar meios de atendimento diversificados aos utilizadores, direcionados para a resolução dos seus problemas relacionados com os serviços públicos de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais urbanas, bem como com a apresentação de sugestões para a melhoria do serviço;

- k) Disponibilizar o acesso à plataforma digital do livro de reclamações, de forma visível e destacada, na página de entrada do sítio na internet dos SMAS, devendo a informação ser prestada de forma clara, compreensível e facilmente acessível no sítio da internet;
- l) Envio dos avisos prévios, nomeadamente para acesso à rede predial, substituição de contadores e interrupção do serviço;
- m) Emissão e envio das faturas correspondentes aos serviços prestados e à respetiva cobrança;
- n) Fornecimento contínuo de água, em quantidade e qualidade adequada ao consumo humano, nos termos fixados na legislação em vigor;
- o) Fornecer, instalar e manter os contadores, as válvulas a montante e a jusante e os filtros de proteção aos mesmos;
- p) Garantir a qualidade, a regularidade e a continuidade do serviço, salvo casos excecionais expressamente previstos neste Regulamento e na legislação em vigor;
- q) Informar os utilizadores sobre interrupções do(s) serviço(s), qualidade da água fornecida, tarifários aplicáveis e outras cuja obrigação resulte de previsão legal ou regulamentar;
- r) Informar os utilizadores sobre as entidades de Resolução Alternativa de Litígios a que se encontram vinculados por imposição legal decorrente de arbitragem necessária, e indicação do sítio na internet das mesmas devendo a informação ser prestada de forma clara, compreensível e facilmente acessível no sítio da internet, em especial no que toca aos contratos de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais urbanas;
- s) Manter atualizado o cadastro das infraestruturas e instalações afetas ao sistema público de abastecimento de água e ao sistema público de saneamento de águas residuais urbanas, bem como elaborar e cumprir um plano anual de manutenção preventiva para as redes públicas de abastecimento e redes públicas de saneamento de águas residuais urbanas;
- t) Manter atualizado o cadastro dos utilizadores industriais comerciais, localizados no município e em concelhos limítrofes e dos utilizadores de fossas sépticas em zonas desprovidas de saneamento;
- u) Manter um registo com a identificação e tipologia dos utilizadores por serviço nos termos da alínea f) do nº 1 do artigo 35º do Regulamento de Relações Comerciais;
- v) Manter um registo atualizado dos processos das reclamações dos utilizadores e garantir a sua resposta no prazo legal;
- w) Prestar informação essencial sobre a sua atividade, expressamente solicitados pelos utilizadores;
- x) Promover a elaboração de planos, estudos e projetos que sejam necessários à boa gestão dos sistemas;
- y) Promover a instalação, a substituição ou a renovação dos ramais de ligação;
- z) Promover a atualização tecnológica dos sistemas, nomeadamente quando daí resulte um aumento da eficiência técnica e da qualidade ambiental;
- aa) Promover a atualização anual do tarifário e assegurar a sua divulgação junto dos utilizadores, designadamente nos postos de atendimento e no sítio da Internet dos SMAS;

- bb) Proceder em tempo útil à emissão e ao envio das faturas correspondentes aos serviços prestados e à respetiva cobrança;
 - cc) Recolher e transportar a destino adequado as águas residuais produzidas pelos utilizadores, assim como as lamas das fossas sépticas existentes na sua área de intervenção;
 - dd) Submeter os componentes do sistema público, antes de entrarem em serviço, a ensaios que assegurem o seu bom funcionamento;
 - ee) Tomar as medidas adequadas para evitar danos nos sistemas prediais, resultantes de pressão de serviço excessiva, variação brusca de pressão ou de incrustações das redes, desde que da sua responsabilidade, excluindo-se danos decorrentes de uma desadequada instalação das redes prediais;
 - ff) Tratar e controlar a qualidade das águas residuais, nos termos da legislação em vigor;
 - gg) Disponibilizar uma linha telefónica para fornecimento de leituras.
2. Cabe aos SMAS a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e diligências decorrentes da prestação dos serviços.
 3. Os SMAS devem instalar e manter operacionais e auditáveis os sistemas de registo necessários à verificação do cumprimento das obrigações previstas no presente Regulamento.

Artigo 13º

Direito de Regresso

Os SMAS respondem pelos diversos aspetos da qualidade do serviço junto dos utilizadores finais, sem prejuízo da responsabilidade de outras entidades terceiras com quem estabeleça contratos de prestação de serviços e do direito de regresso sobre estas.

Artigo 14º

Deveres dos Utilizadores

Compete aos utilizadores, designadamente:

- a) Cumprir o presente Regulamento;
- b) Não fazer uso indevido ou danificar qualquer componente dos sistemas públicos de abastecimento de água e dos sistemas públicos de saneamento de águas residuais urbanas;
- c) Não fazer uso indevido ou danificar as redes prediais e assegurar a sua conservação e manutenção;
- d) Manter em bom estado de funcionamento os aparelhos sanitários e os dispositivos de utilização;
- e) Avisar os SMAS de eventuais anomalias nos sistemas, nos contadores e nos medidores de caudais;

- f) Não alterar o ramal de ligação;
- g) Não proceder a alterações nas redes prediais sem prévia informação aos SMAS quando tal seja exigível nos termos da legislação em vigor e do presente Regulamento, ou se preveja que cause impacto nas condições de fornecimento e/ou descarga de águas residuais;
- h) Não proceder à execução de ligações ao sistema público sem prévia autorização dos SMAS;
- i) Permitir o acesso ao sistema predial por pessoal credenciado dos SMAS, tendo em vista a realização de trabalhos no contador e/ou ações de verificação e fiscalização;
- j) Pagar pontualmente as importâncias devidas, nos termos da legislação em vigor, do presente Regulamento e dos contratos estabelecidos com os SMAS.

Artigo 15º

Direito à Prestação do Serviço

1. Qualquer utilizador cujo local de consumo se insira na área de influência dos SMAS tem direito à prestação do serviço de abastecimento público de água e serviço de saneamento de águas residuais urbanas, através de redes fixas, sempre que o mesmo esteja disponível.
2. O serviço de abastecimento público de água através de redes fixas considera-se disponível desde que o sistema infraestrutural dos SMAS esteja localizado a uma distância igual ou inferior a 20 m do limite da propriedade.
3. Quando a Rede Pública de Recolha de Águas residuais esteja localizada a uma distância superior à referida no número anterior e não seja solicitado o seu prolongamento, os SMAS deverão assegurar, mediante solicitação do utilizador, através de meios próprios ou de terceiros, a provisão do serviço de limpeza de fossas sépticas, no cumprimento da legislação ambiental, pelo qual os SMAS cobrarão as respetivas tarifas constantes do Tarifário aprovado.

Artigo 16º

Direito à informação

1. Os utilizadores têm o direito a ser informados de forma clara e conveniente pelos SMAS das condições em que o serviço é prestado, em especial no que respeita à qualidade da água fornecida, à qualidade do serviço e aos tarifários aplicáveis.
2. Para efeitos do projeto da rede predial, a entidade gestora deve fornecer toda a informação relevante, designadamente a existência ou não de redes públicas e, no caso do abastecimento de água, as pressões máxima e mínima na rede pública de água e, quando existentes ou em função de elementos fornecidos pelo interessado, a localização e o diâmetro nominal do ramal e da válvula de seccionamento do ramal de ligação, esta, regra geral, junto ao limite da propriedade, nos termos da legislação em vigor e, no caso do

- saneamento de águas residuais urbanas, a localização e a profundidade da soleira da câmara de ramal de ligação de águas residuais, nos termos da legislação em vigor.
3. Os SMAS publicitam trimestralmente o resumo dos resultados da qualidade da água, decorrentes do PCQA em vigor, no sítio da Internet, na sede dos SMAS e na dependência de Águas Santas.
 4. Os SMAS dispõem de um sítio na Internet no qual é disponibilizada a informação essencial sobre a sua atividade, designadamente:
 - a) Identificação dos SMAS, suas atribuições e âmbito de atuação;
 - b) Regulamento da Macroestrutura Organizacional;
 - c) Relatório e contas ou documento equivalente de prestação de contas;
 - d) Regulamentos de serviço;
 - e) Tarifários;
 - f) Condições contratuais relativas à prestação dos serviços aos utilizadores;
 - g) Resultados da qualidade da água, bem como outros indicadores de qualidade do serviço prestado aos utilizadores;
 - h) Indicadores de qualidade do serviço prestado aos utilizadores;
 - i) Informações sobre interrupções do serviço;
 - j) Contactos gerais e Piquete bem como horários de atendimento;
 - k) Meios para a comunicação de leitura;
 - l) Mecanismos de resolução alternativa de litígios;
 - m) Identificação das zonas de abastecimento e população abastecida;
 - n) Método de produção de água, incluindo informações gerais sobre as formas de tratamento e desinfecção da água utilizadas, por zona de abastecimento;
 - o) Informação sobre a avaliação e gestão do risco por zona de abastecimento, nos termos do Regime Jurídico da Qualidade da Água para Consumo Humano e de acordo com as orientações da entidade reguladora do setor;
 - p) Resultados da qualidade da água para consumo humano por zona de abastecimento, nos termos do regime jurídico da qualidade da água para consumo humano;
 - q) Recomendações sobre como evitar riscos para a saúde devidos à estagnação da água.
 - r) Os SMAS divulgarão anualmente a informação sobre o desempenho global do sistema de água em termos de eficiência e o resultado da avaliação dos níveis de perdas de acordo com o método definido pela entidade reguladora do setor.
 - s) Os SMAS assegurarão a publicitação no seu sítio na Internet ações de sensibilização, através da divulgação de boas práticas para o uso eficiente de recursos e a adequada utilização dos serviços, numa lógica de integração do ciclo urbano da água e de economia circular;
 - t) Disponibilizar no sítio da Internet informação estatística sobre as reclamações de utilizadores recebidas pela entidade gestora;
 - u) Disponibilizar no sítio da Internet da entidade gestora o relatório anual com os principais resultados obtidos relativos aos serviços mínimos de serviço previstos no artigo 64º do RQS.

Artigo 17º

Atendimento ao Público

O atendimento ao público é assegurado da seguinte forma:

- a) Na sede dos SMAS nos dias úteis, de acordo com o horário publicitado no sítio da Internet bem como nos serviços da entidade gestora;
- b) Telefonicamente é assegurada informação aos clientes pelo número disponibilizado para o efeito;
- c) No sítio da internet ou por correio eletrónico para o endereço disponibilizado para o efeito;
- d) Através de outras entidades com que os SMAS, estabeleçam parcerias para o efeito;
- e) Os SMAS dispõem ainda de um serviço de assistência permanente, que funciona de forma ininterrupta todos os dias do ano - serviço de Piquete/Roturas.

CAPÍTULO III

SISTEMAS DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA E DE DRENAGEM DE ÁGUAS RESIDUAIS

SECÇÃO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 18º

Obrigatoriedade de ligação à rede geral de distribuição

1. Sempre que o serviço público de abastecimento de água e drenagem de águas residuais se considere disponível, nos termos do n.º 2 do artigo 15º, os proprietários dos prédios existentes ou a construir são obrigados a:
 - a) Instalar, por sua conta, a rede de distribuição e de drenagem predial;
 - b) Solicitar a ligação à rede de distribuição pública de água e ao sistema de drenagem 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 no artigo 19º.
3. Os usufrutuários, comodatários e arrendatários, mediante autorização dos proprietários, podem requerer a ligação dos prédios por eles habitados à rede pública.
4. As notificações aos proprietários dos prédios para cumprimento das disposições dos números anteriores são efetuadas pelos SMAS nos termos da lei, sendo-lhes fixado, para o efeito, um prazo nunca inferior a 30 (trinta) dias.
5. Após a entrada em funcionamento da ligação da rede predial à rede pública, os proprietários, usufrutuários, comodatários e arrendatários dos prédios, que disponham de captações particulares de água para consumo humano devem deixar de as utilizar para

- esse fim no prazo máximo de 30 (trinta) dias, sem prejuízo de prazo diferente fixado em legislação ou licença específica.
- Os SMAS comunicam à autoridade ambiental competente as áreas servidas pela respetiva rede pública na sequência da sua entrada em funcionamento.
 - OS SMAS comunicam à Delegação de Saúde qualquer situação que possa consubstanciar uma ameaça à saúde pública.

Artigo 19º

Dispensa de ligação

- Estão isentos da obrigatoriedade de ligação ao sistema público de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais:
 - Os edifícios que disponham de sistemas próprios de abastecimento de água devidamente licenciados, nos termos da legislação aplicável, designadamente unidades industriais;
 - Os edifícios cuja ligação se revele demasiado onerosa do ponto de vista técnico ou económico para o utilizador e que disponham de soluções individuais que assegurem adequadas condições de salvaguarda da saúde pública e proteção ambiental;
 - Os edifícios ou fogos cujo mau estado de conservação ou ruína os torne inabitáveis e estejam de facto permanente e totalmente desabitados;
 - Os edifícios em vias de expropriação ou demolição.
- A dispensa de ligação aos sistemas públicos é requerida pelo interessado, podendo a entidade gestora solicitar documentos comprovativos da situação dos prédios a isentar, bem como acesso ao mesmo para verificação das condições existentes e consultar as entidades competentes que sejam relevantes para a apreciação do pedido.

Artigo 20º

Prioridades de fornecimento

Os SMAS, face às disponibilidades de cada momento, procedem ao fornecimento de água atendendo preferencialmente às exigências destinadas ao consumo humano das instalações médico/hospitalares e instalações no âmbito da proteção civil, lares e escolas na área da sua intervenção.

Artigo 21º

Prestação de Serviços

- Considera-se início da prestação dos serviços de abastecimento de água, a conclusão pelos SMAS das operações necessárias que permitam a efetiva prestação do serviço contratado.

2. Nos casos em que existe e se encontra operacional a ligação do sistema predial à rede pública, terá de ser garantida a disponibilidade de agenda que permita a marcação da deslocação necessária para o início dos serviços de abastecimento de água num prazo de 5 (cinco) dias úteis após a receção do pedido de contrato, instruído de toda a documentação necessária.
3. Quando seja necessário executar ou intervir no ramal de ligação, aplicam-se os níveis de serviço estabelecidos no artigo 34.º.
4. Para efeitos da marcação da deslocação prevista no n.º 2, os SMAS informam o mesmo, da data e do intervalo horário, com uma amplitude máxima de duas horas, para o início da intervenção.
5. As obrigações referidas no n.º 2 não se aplicam às situações de força maior ou quando não estejam asseguradas as condições físicas para efetivação da ligação, da responsabilidade do utilizador.
6. O incumprimento do previsto nos números 2 e 4 confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos da regulamentação existente para o efeito.
7. O incumprimento do utilizador quanto à data e intervalo horário previstos para a intervenção, nas situações em que a sua presença é indispensável para acesso ao contador, implica a cobrança, pelos SMAS, da tarifa de deslocação inserta no Tarifário em anexo.

Artigo 22º

Registos

1. No âmbito dos serviços de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais urbanas, os SMAS dispõem dos seguintes registos, de modo a identificarem, de forma individualizada:
 - a) Os pedidos apresentados pelos utilizadores dos serviços e respetiva data;
 - b) Os agendamentos realizados para cumprimento dos pedidos, com indicação da data e hora, sempre que aplicável;
 - c) As deslocações para cumprimento dos pedidos;
 - d) As situações em que o cumprimento dos pedidos não se concretizou, com indicação de data e/ou hora agendadas, quando aplicável, e o seu motivo;
 - e) Os avisos remetidos aos utilizadores;
 - f) As interrupções programadas e não programadas, o motivo, a duração e as comunicações dos SMAS relativas às mencionadas interrupções;
 - g) As comunicações recebidas pelos SMAS relativas a situações de emergências e deslocações efetuadas nesse âmbito;
 - h) As compensações pagas.
2. No âmbito do restabelecimento dos serviços de abastecimento de água e de saneamento, após interrupção por facto imputável ao utilizador, os SMAS devem ainda dispor de registos que permitam identificar, de forma individualizada, o seguinte:
 - a) As interrupções do abastecimento de água e do saneamento por factos imputáveis aos utilizadores;

- b) As situações corrigidas pelos utilizadores, no âmbito do n.º 3 do artigo 26º;
- c) Os restabelecimentos do abastecimento de água e do saneamento aos seus utilizadores, no âmbito do n.º 4 do artigo 26º, que cumpriram os prazos estabelecidos;
- d) Os restabelecimentos do abastecimento de água e do saneamento realizados fora dos prazos previstos nos números 3 e 4 do artigo 26º e respetivo motivo;
- e) As tarifas cobradas aos utilizadores pelo restabelecimento do abastecimento de água e do saneamento;
- f) As compensações pagas.

Artigo 23º

Exclusão da responsabilidade

Os SMAS não são responsáveis por danos que possam sofrer os utilizadores, decorrentes de avarias e perturbações ocorridas na rede pública de distribuição de água e de drenagem de águas residuais, bem como de interrupções ou restrições ao fornecimento de água, desde que resultantes de:

- a) Casos fortuitos ou de força maior;
- b) Execução de obras previamente programadas, desde que os utilizadores tenham sido expressamente avisados com uma antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, nos termos do n.º 2, do artigo 24º, deste Regulamento;
- c) Atos dolosos ou negligentes praticados pelos utilizadores, assim como por defeitos ou avarias nas instalações prediais.

Artigo 24º

Interrupção ou restrição no abastecimento de água por razões de exploração

1. Os SMAS podem 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 suspensão;
 - d) Casos fortuitos ou de força maior;
 - e) Determinação por parte da autoridade de saúde e/ou da autoridade competente.
2. Os SMAS comunicam aos utilizadores, com a antecedência mínima de 48 horas, qualquer interrupção programada no abastecimento de água, através de respetivo sítio da internet e por comunicação individual ou afixação de editais/avisos, ou a difusão nos meios de comunicação social.

3. Quando ocorrer qualquer interrupção não programada no abastecimento de água aos utilizadores, os SMAS informam os utilizadores que o solicitem da duração estimada da interrupção, sem prejuízo da disponibilização desta informação no respetivo sítio da Internet e da utilização de meios de comunicação social, e, no caso de utilizadores especiais, tais como hospitais, serão adotadas medidas específicas no sentido de mitigar o impacto dessa interrupção, como por exemplo informação direta juntos destes utilizadores através de e-mail.
4. Em qualquer caso, os SMAS estão obrigados a mobilizar todos os meios adequados à reposição do serviço no menor período (de tempo), possível e a tomar as medidas que estiverem ao seu alcance para minimizar os inconvenientes e os incómodos causados aos utilizadores dos serviços.
5. Nas situações em que a interrupção de manutenção por mais de 24 horas, os SMAS providenciam uma alternativa de água para consumo humano.

Artigo 25º

Interrupção do abastecimento de água por facto imputável ao utilizador

1. Os SMAS podem interromper o abastecimento de água, por motivos imputáveis ao utilizador, nas seguintes situações:
 - a) Quando o utilizador não seja o titular do contrato de fornecimento de água e não apresente evidências de estar autorizado pelo mesmo a utilizar o serviço;
 - b) Quando não seja possível o acesso ao sistema predial para inspeção ou, tendo sido realizada inspeção e determinada a necessidade de realização de reparações em auto de vistoria, aquelas não sejam efetuadas dentro do prazo fixado, em ambos os casos desde que haja perigo de contaminação, poluição ou suspeita de fraude que justifiquem a interrupção, nos termos do artigo 46º do presente Regulamento;
 - c) Quando o utilizador não tenha assegurado as condições necessárias na rede predial para que a entidade gestora proceda à substituição do contador;
 - d) Quando for recusada a entrada no local de consumo para leitura, verificação, substituição ou levantamento do contador;
 - e) Quando o contador for encontrado viciado ou for empregue qualquer meio fraudulento para consumir água;
 - f) Quando o sistema de distribuição predial tiver sido modificado e altere as condições de fornecimento;
 - g) Quando forem detetadas ligações clandestinas aos sistemas públicos;
 - h) Mora do utilizador no pagamento do serviço de fornecimento de água prestado;
 - i) Em outros casos previstos na lei.
2. A interrupção do abastecimento de água, com fundamento em causas imputáveis ao utilizador, não priva os SMAS de recorrerem 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), d) e f) do n.º 1 do presente artigo só pode ocorrer após a notificação ao utilizador, por escrito, com a antecedência mínima de 10 (dez) dias relativamente à data que venha a ter lugar.
4. Em caso de mora do utilizador que justifique a suspensão do serviço, esta só pode ocorrer após o utilizador ter sido advertido, por escrito, com a antecedência mínima de 20 (vinte) dias relativamente à data em que ela venha a ter lugar.
5. No momento da interrupção a entidade gestora deposita no local do consumo documento informando da sua realização e motivo para a mesma.
6. No caso previsto nas alíneas e) e g) do n.º 1, a interrupção pode ser feita imediatamente.
7. Sem prejuízo do disposto no número anterior, não podem ser realizadas interrupções do serviço em datas que não permitam, por motivo imputável aos SMAS, que o utilizador regularize a situação no dia imediatamente seguinte, quando o restabelecimento dependa dessa regularização.
8. Ao disposto na alínea b) do n.º 1 do presente artigo, aplicam-se os procedimentos referidos no artigo 46.º do presente Regulamento.

Artigo 26.º

Restabelecimento do fornecimento

1. As obrigações relativas ao restabelecimento do abastecimento de água e do saneamento, após interrupção por facto imputável ao utilizador, aplicam-se quando a situação que deu origem àquela interrupção estiver corrigida.
2. Para efeitos do número anterior, quando sejam devidos pagamentos, considera-se corrigida a situação após liquidação de todos os montantes em dívida, incluindo a tarifa de restabelecimento, ou a subscrição de um acordo de pagamento.
3. O restabelecimento do abastecimento e do saneamento ocorre no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após a regularização da situação que originou a interrupção.
4. Sempre que seja necessária a realização de trabalhos técnicos por parte dos SMAS, que impossibilitem o restabelecimento do serviço no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, o utilizador deve ser informado, dentro desse mesmo prazo, das especificidades do trabalho a realizar e da respetiva duração.
5. O incumprimento, pelos SMAS, dos prazos referidos nos números 3 e 4 confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo XI.
6. O utilizador pode solicitar que o restabelecimento do abastecimento e do saneamento, após interrupção por facto que lhe é imputável, seja realizado no próprio dia da regularização da situação que originou a interrupção, devendo, nessas situações, o referido restabelecimento ser tratado como visita combinada, nos termos previstos no artigo 112.º e seguintes deste Regulamento.

Artigo 27º

Resposta a situações de emergências

1. Consideram-se situações de emergências, aquelas que ocorrem no Sistema Público, e que surgem inesperadamente, que podem ter consequências negativas, ou muito negativas, se não forem tomadas medidas corretivas atempadamente, suscetíveis de provocar danos ou colocar em causa a salubridade pública, a segurança e integridade de pessoas e bens.
2. Nestas situações, a deslocação ao local por parte dos SMAS deve ocorrer no prazo máximo de 4 (quatro) horas após a comunicação das mesmas, através dos canais disponibilizados para esse efeito.

SECÇÃO II

QUALIDADE DA ÁGUA

Artigo 28º

Qualidade da água

1. Cabe aos SMAS fornecer aos utilizadores água controlada e de boa qualidade, em cumprimento com a legislação aplicável em vigor, nomeadamente:
 - a) Que a água fornecida destinada ao consumo humano possui as características que a definem como água salubre, limpa e desejavelmente equilibrada, nos termos fixados na legislação em vigor;
 - b) A monitorização periódica da qualidade da água em todo o sistema de abastecimento, desde o ponto de entrega até à torneira do consumidor, através da elaboração e implementação de Programas de Controlo, que permitem a verificação da conformidade: PCO - Programa de Controlo Operacional e PCQA - Programa de Controlo de Qualidade da Água, aprovado pela Autoridade Competente, nos termos da legislação em vigor;
 - c) A divulgação periódica, no mínimo trimestral, dos resultados obtidos da verificação da qualidade da água obtidos na implementação do programa de controlo da qualidade da água, por zona de abastecimento, aprovado pela autoridade competente, nos termos fixados na legislação em vigor;
 - d) A implementação de eventuais medidas determinadas pela autoridade de saúde e/ou da autoridade competente, incluindo eventuais ações de comunicação ao consumidor, nos termos fixados na legislação em vigor;
 - e) Que o tipo de materiais especificados nos projetos das redes de distribuição pública, para as tubagens e os acessórios em contacto com a água, tendo em conta a legislação em vigor, não provocam alterações que impliquem a redução do nível de proteção da saúde humana.
2. O utilizador do serviço de fornecimento de água está obrigado a garantir:

- a) A instalação na rede predial dos materiais especificados no projeto, nos termos regulamentares em vigor;
 - b) As condições de bom funcionamento, de manutenção e de higienização dos dispositivos de utilização na rede predial, nomeadamente, tubagens, torneiras e reservatórios, devendo estes últimos ser sujeitos a pelo menos uma ação de limpeza e desinfecção anual;
 - c) A independência da rede predial alimentada pela rede pública de qualquer outro dispositivo alimentado por uma origem de água de captações particulares ou outra rede de água de qualidade inferior instalada no edifício, devendo eventuais sistemas de suprimento de reservatórios de água não potável ser concebidos e executados por forma a prevenir a contaminação da rede predial alimentada pela rede pública.
 - d) O acesso dos SMAS às suas instalações, para a realização de colheitas de amostras de água, em caso de reclamação, bem como, para a inspeção das condições da rede predial no que diz respeito à ligação à rede pública, aos materiais utilizados e à manutenção e higienização das canalizações e reservatórios;
 - e) A implementação de eventuais medidas determinadas pela autoridade de saúde e/ou da autoridade competente.
3. Caso a autoridade de saúde, na sequência da persistência de incumprimento de valores paramétricos fixados na legislação em vigor, determine a adoção de medidas excecionais como a restrição ou a interrupção do abastecimento e estas medidas se mantenham por mais de 24 (vinte e quatro) horas, os SMAS devem providenciar uma alternativa de água para consumo humano.
 4. O incumprimento do estabelecido no número anterior confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo XI.

Artigo 29º

Verificação Extraordinária da Qualidade da Água

1. Sempre que o utilizador detete alguma alteração na qualidade da água fornecida, poderá solicitar uma verificação extraordinária pelos SMAS da Maia, nos termos da visita combinada prevista no artigo 113º deste Regulamento.
2. Caso resulte da verificação extraordinária referida no número anterior o total cumprimento dos parâmetros de qualidade ou um incumprimento por causa imputável ao utilizador, este será responsável pelo pagamento da tarifa de deslocação, bem como pelos custos associados aos serviços prestados, previstos no Tarifário em vigor.
3. Nos restantes casos, que não os previstos no número anterior, os custos associados à verificação extraordinária da água serão assumidos pelos SMAS da Maia.

SECÇÃO III

USO EFICIENTE DA ÁGUA

Artigo 30º

Objetivos e medidas gerais

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

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

Artigo 31º

Rede pública de distribuição de água

Ao nível da rede pública de distribuição de água, os SMAS promovem medidas do uso eficiente da água, designadamente:

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

Artigo 32º

Rede de distribuição predial

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

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

Artigo 33º

Usos em instalações residenciais e coletivas

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

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

SECÇÃO IV

SISTEMA PÚBLICO DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA E DE DRENAGEM DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS

Artigo 34º

Ligação do serviço

1. Caso não haja ligação à rede pública e o ramal a executar tenha uma extensão não superior a 20 (vinte) metros, a entidade gestora estabelece a ligação e dá início à prestação do serviço no prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias úteis após a receção do pedido do utilizador instruído de toda a documentação necessária.
2. Quando exista ligação à rede pública, mas haja necessidade de intervir no ramal para permitir o início da prestação do serviço, aplica-se o mesmo prazo do número anterior.
3. Caso não haja ligação à rede pública e o ramal a executar tenha uma extensão superior a 20 (vinte) metros, a entidade gestora deve apresentar ao utilizador o orçamento para a execução do mesmo, quando for técnica e economicamente viável, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis após a receção do pedido de ligação, instruído de toda a documentação necessária.
4. No caso previsto no nº 3, a execução do ramal de ligação deve ser realizada nos 60 (sessenta) dias úteis posteriores à aceitação do orçamento e ao seu pagamento por parte do utilizador ou celebração de acordo quanto ao plano de pagamento, dentro do prazo de validade estabelecido no mesmo.
5. Nos casos em que seja necessária a obtenção de autorização ou parecer de entidades terceiras para a execução do ramal ou intervenção no mesmo, o prazo previsto nos números 1, 2 e 4 suspende-se a partir da data em que a referida autorização ou parecer tenham sido requeridos e até que os mesmos sejam obtidos, salvo quando se verifica que a não emissão de autorização resulta de facto imputável aos SMAS.
6. O incumprimento dos prazos estipulados nos números 1 a 4 confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo XI.
7. Só podem ser recolhidas, tratadas e conduzidas ao destino final, através dos sistemas de drenagem, as águas residuais dotadas de características que permitam o normal

- funcionamento e duração daqueles sistemas e que permitam preservar ou restabelecer a desejável qualidade do meio recetor e do ambiente em geral.
8. Todas as águas residuais domésticas e similares, incluindo as provenientes da lavagem dos filtros de piscinas, devem ser encaminhadas para a rede pública. Poderá excluir-se as provenientes da lavagem dos filtros de piscinas afetas a moradias unifamiliares, quando devidamente comprovados.
 9. A admissibilidade referida nos números anteriores é decidida pelos SMAS, os quais terão em consideração as determinações legais sobre a matéria, bem como as características do sistema de drenagem e do meio recetor.

Artigo 35º

Continuidade do serviço

1. O serviço público de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais urbanas é disponibilizado pelos SMAS de forma contínua, só podendo ser interrompido nos termos previstos no artigo 60.º, do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, e nos artigos 53.º, 54.º, 56º e 57º do Regulamento de Relações Comerciais dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR).
2. Quando estiver em causa a interrupção por motivo de mora do utilizador, aquela só pode ocorrer quando não seja possível a interrupção do serviço de abastecimento de água ou a mesma não seja eficaz para impedir a utilização do serviço de drenagem de águas residuais urbanas e sempre após pré-aviso escrito enviado ao utilizador, por correio registado ou meio equivalente, com antecedência mínima de 20 (vinte) dias relativamente à data em que a interrupção do serviço de saneamento venha a ter lugar.
3. Nos casos em que o utilizador usufrua do serviço de faturação eletrónica, e desde que previamente informada e autorizada pelo utilizador, a comunicação de pré-aviso identificado nos n.ºs. 1 e 2 pode ser, exclusivamente, em formato eletrónico, considerando-se o mesmo notificado na data do recibo de entrega.
4. O incumprimento pelos SMAS do previsto nos n.ºs 1 e 2, confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo XI.

Artigo 36º

Interrupção programada do serviço

1. Os SMAS devem comunicar aos utilizadores finais, com a antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, qualquer interrupção programada no abastecimento de água e/ou saneamento de águas residuais urbanas, através do respetivo sítio na Internet e complementarmente, por um dos seguintes meios: comunicação individual, afixação de avisos/editais ou difusão de anúncios nos meios de comunicação social.
2. No aviso referido no número anterior deve constar a data e o horário em que decorrerá a interrupção, bem como a indicação das zonas afetadas.

3. Tratando-se de utilizadores especiais a entidade gestora deve adotar medidas específicas imediatas no sentido de mitigar o impacto dessa interrupção.
4. Nas situações em que a interrupção se mantenha por mais de 24 (vinte e quatro) horas, a entidade gestora deve providenciar uma alternativa de água para consumo humano.
5. O incumprimento do prazo estabelecido no nº 1, assim como o incumprimento dos requisitos estabelecidos nos números 2 e 4 do presente artigo, confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo XI.

Artigo 37º

Interrupção não programada do serviço

1. Quando ocorrer qualquer interrupção não programada no abastecimento de água e/ou no serviço de águas residuais urbanas aos utilizadores, os SMAS devem informar, sempre que solicitado, da duração estimada da interrupção e, no caso de interrupções cuja duração se preveja superior a 4 (quatro) horas, deve disponibilizar essa informação no respetivo sítio na internet e, quando possível, através de meios de comunicação social.
2. Os SMAS devem igualmente informar os utilizadores afetados, pelos mesmos meios, quando haja risco de insalubridade pública.
3. Na informação referida nos números anteriores deve constar a indicação das zonas afetadas.
4. Os SMAS devem restabelecer o fornecimento no prazo máximo de 4 (quatro) horas, após a interrupção, exceto quando comprovadamente se verifique que o grau de complexidade técnica da resolução da mesma impede o cumprimento deste prazo, situação em que deve informar os utilizadores através dos meios referidos na parte final do nº 1 deste artigo.
5. Tratando-se de utilizadores especiais, os SMAS devem adotar medidas específicas imediatas no sentido de mitigar o impacto dessa interrupção.
6. Nas situações em que a interrupção se mantenha por mais de 24 (vinte e quatro) horas, os SMAS devem providenciar uma alternativa de água para consumo humano.
7. O incumprimento do dever de informação previsto no nº 1, assim como o incumprimento dos requisitos previstos nos números 3 e 6, confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo XI.
8. O incumprimento do prazo referido no nº 4 confere ao utilizador o direito a compensação, salvo nos casos de comprovada complexidade técnica da resolução e desde que cumprida a correspondente obrigação de informação, nos termos previstos no Capítulo XI.

Artigo 38º

Pressão de serviço

1. Os SMAS estão obrigados a assegurar a manutenção da pressão de serviço na rede pública, dentro dos valores definidos na legislação em vigor.

2. Sempre que o utilizador considerar que a pressão de serviço não cumpre o previsto no número anterior pode dirigir um pedido de verificação aos SMAS, que dispõe de 5 (cinco) dias úteis, após a respetiva receção, para se deslocar ao local e iniciar as operações necessárias à verificação da pressão de serviço.
3. Quando, na sequência daquela verificação, se constatare que os valores da pressão de serviço na rede pública não estão a ser cumpridos, os SMAS devem repor a pressão para o referencial previsto, no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis.
4. Nos casos em que seja necessária a obtenção de autorização ou parecer de entidades terceiras para a reposição na pressão de serviço da rede pública para os valores regulamentares, o prazo previsto suspende-se a partir da data em que a referida autorização ou parecer tenham sido requeridos e até que os mesmos sejam obtidos, salvo quando se verifica que a não emissão de autorização resulta de facto imputável aos SMAS.
5. Quando, na sequência daquela verificação, se constatare que os valores da pressão de serviço na rede pública estão a ser cumpridos, não é devida qualquer compensação pelos SMAS ao utilizador, sendo o encargo associado aos serviços de verificação realizados pela entidade gestora, suportado pelo utilizador, nos termos do Tarifário em vigor.
6. O incumprimento do valor de pressão de serviço estipulado no nº 1 ou a inobservância dos prazos estipulados nos números 2 e 3 conferem ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo XI.

Artigo 39º

Utilização de fossas sépticas

1. Sem prejuízo do princípio da obrigatoriedade de ligação dos utilizadores ao sistema público, é admissível a utilização de fossas sépticas particulares em locais não dotados de redes públicas ou em locais que, embora dotados de redes públicas, a sua desativação não se justifique por razões de ordem técnico-económica reconhecidas pela entidade gestora.
2. Nos casos previstos no número anterior, os SMAS devem assegurar a provisão do serviço de limpeza de fossas sépticas, disponibilizando os meios móveis adequados à sua recolha e transporte.
3. O utilizador deve requerer, de acordo com o definido no regulamento de serviço em vigor, a prestação do serviço aos SMAS, devendo esta proceder à sua execução no prazo máximo de 10 (dez) dias após a sua solicitação, salvo quando estejam em causa condições de saúde pública, segurança ou contaminação, em que o serviço deve ser efetuado no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas contados da apresentação do pedido.
4. O incumprimento do prazo de 10 (dez) dias previsto no número anterior confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo XI.

Artigo 40º

Inundações

1. Aquando da existência de uma inundação numa propriedade privada, com alegada origem na rede pública de saneamento de águas residuais, e após comunicação do utilizador, os SMAS deverão deslocar-se ao local no prazo máximo de 4 (quatro) horas.
2. O incumprimento do prazo previsto no número anterior confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo XI.
3. Nas situações em que, após a visita efetuada ao local, se comprove que a inundação não teve origem na rede pública, nomeadamente por a rede predial apresentar irregularidades, anomalias ou avarias suscetíveis de provocar o sucedido ou terem ocorrido lançamentos interditos, podem os SMAS faturar ao utilizador a tarifa de deslocação prevista no tarifário em vigor, bem como os serviços realizados por esta, quando aplicável.

Artigo 41º

Instalação e conservação

1. Compete aos SMAS, a conservação, a reabilitação e a reparação da rede pública de distribuição de água, assim como a sua substituição e renovação.
2. A instalação da rede pública no âmbito de novos loteamentos pode ficar a cargo do promotor, nos termos previstos nas normas legais relativas ao licenciamento urbanístico, devendo a respetiva conceção e dimensionamento, assim como a apresentação dos projetos e a execução das respetivas obras cumprir integralmente o estipulado na legislação em vigor, designadamente o disposto no Decreto-Regulamentar n.º 23/95, de 23 de agosto, e no Decreto-Lei n.º 555/99, de 16 de dezembro, bem como as normas municipais aplicáveis e outras orientações dos SMAS da Maia.
3. Quando as reparações da rede pública resultem de danos causados por terceiros aos SMAS, os respetivos encargos são da responsabilidade dos mesmos.

SECÇÃO V

RAMAIS DE LIGAÇÃO

Artigo 42º

Instalação, conservação, renovação e substituição de ramais de ligação

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

2. O pedido de ramal de ligação deverá ser acompanhado pelo respetivo cadastro, a requisitar previamente nos SMAS da Maia.
3. No âmbito de novos loteamentos, a instalação dos ramais pode ficar a cargo do promotor, nos termos previstos nas normas legais relativas ao licenciamento urbanístico.
4. Só há lugar à aplicação de tarifas pela construção ou alteração de ramais de ligação existentes, ou nos casos de novos ramais com extensão superior a 20m.
5. Quando as reparações nos ramais de ligação resultem de danos causados por terceiros, os respetivos encargos são suportados por estes.

Artigo 43º

Utilização de um ou mais ramais de ligação

1. Cada prédio é normalmente abastecido por um único ramal de ligação, podendo, em casos especiais, a definir pelos SMAS, o abastecimento ser feito por mais do que um ramal de ligação.
2. As frações destinadas a comércio e/ou indústria terão, obrigatoriamente, ramais de ligação independentes das restantes frações.
3. Nos edifícios constituídos por mais do que um bloco ou caixa de escadas, poderá ser previsto um ramal de ligação por bloco ou caixa de escadas.
4. O ramal do contador totalizador e do ramal da rede de combate a incêndios podem ser comuns, desde que garantidas as suas necessidades.

Artigo 44º

Válvula de corte para interrupção do abastecimento de água

1. Cada ramal de ligação, ou sua ramificação, deve ter, na via pública ou em zona confinante ao prédio, uma válvula de corte, de modelo apropriado, que permita a interrupção do abastecimento de água.
2. As válvulas de corte só podem ser manobradas por pessoal dos SMAS e/ou da Proteção Civil.
3. No ramal de ligação de saneamento de utilizadores não domésticos deverá ser prevista a instalação de uma válvula de seccionamento e selagem de modelo apropriado, que permita a interrupção da descarga de águas residuais industriais.
4. As válvulas de seccionamento e selagem serão acionadas pelos SMAS em comprovada situação de incumprimento das condições previstas na “Autorização de Ligação”.

Artigo 45º

Entrada em serviço

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

SECÇÃO VI

SISTEMAS DE DISTRIBUIÇÃO PREDIAL

Artigo 46º

Responsabilidade pelas redes prediais de águas

1. Os sistemas de distribuição predial e os sistemas de drenagem predial têm início no limite de propriedade e prolongam-se até aos dispositivos de utilização.
2. Excetuam-se do número anterior o contador de água, as válvulas do seccionamento a montante ou a jusante do contador e o filtro de proteção do contador, se aplicável, cuja responsabilidade de colocação e manutenção é da entidade gestora.
3. A instalação dos sistemas prediais e respetiva conservação em boas condições de funcionamento e salubridade é da responsabilidade do proprietário.
4. A responsabilidade dos proprietários pela conservação e manutenção das redes prediais inclui a deteção e reparação de roturas ou de anomalias nos dispositivos de utilização.
5. O proprietário e/ou o utilizador deve ainda garantir:
 - a) A instalação na rede predial dos materiais especificados no projeto, nos termos regulamentares em vigor;
 - b) A independência da rede predial alimentada pela rede pública de qualquer outra rede/dispositivo alimentados por uma origem distinta instalada no edifício, devendo eventuais sistemas de suprimento de reservatórios de água não potável ser concebidos e executados por forma a prevenir a contaminação da rede predial alimentada pela rede pública;
 - c) As condições de bom funcionamento, de manutenção e de higienização dos dispositivos de utilização na rede predial, nomeadamente, tubagens, torneiras e reservatórios, devendo estes últimos ser sujeitos a pelo menos uma ação de limpeza e desinfeção anual;
 - d) O acesso da entidade gestora às suas instalações para a realização de colheitas de amostras de água a analisar, bem como, para a inspeção das condições da rede predial

- no que diz respeito à ligação à rede pública, aos materiais utilizados e à manutenção e higienização das instalações prediais, nos termos previstos no artigo seguinte;
- e) A implementação de eventuais medidas determinadas pela autoridade de saúde e/ou da autoridade competente.
 - f) O acesso da entidade gestora para proceder, sempre que julgue conveniente, à verificação e fiscalização da boa execução das obras relativas aos sistemas prediais.
6. A necessidade de instalação de reservatórios prediais é definida pelos SMAS quando o sistema público não ofereça garantias necessárias ao bom funcionamento do sistema predial em termos de caudal e pressão.
7. Os SMAS definem os aspetos construtivos, de dimensionamento e de localização dos reservatórios prediais, de forma a assegurar adequadas condições de salubridade.

Artigo 47º

Inspeção aos sistemas prediais no âmbito de reclamações de utilizadores, perigos de contaminação ou poluição ou suspeita de fraude

1. Os sistemas prediais ficam sujeitos a ações de inspeção dos SMAS sempre que haja reclamações de utilizadores, perigos de contaminação ou poluição, bem como suspeita de fraude ou de consumos não medidos.
2. Para os efeitos previstos no número anterior, o proprietário, usufrutuário, comodatário e/ou arrendatário permite o livre acesso à entidade gestora desde que avisado, por carta registada ou outro meio equivalente, com uma antecedência mínima de 8 (oito) dias, da data e intervalo horário, com amplitude máxima de 2 (duas) horas, previstos para a inspeção e da cominação da interrupção do serviço no caso de não ser possível a realização da inspeção na data indicada ou de o utilizador não indicar uma data alternativa.
3. O respetivo auto é comunicado aos responsáveis pelas anomalias ou irregularidades, fixando o prazo para a sua correção.
4. Em função da natureza das circunstâncias referidas no n.º 1, os SMAS podem determinar a interrupção do fornecimento de água.

Artigo 48º

Separação dos sistemas

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

Artigo 49º

Projeto da rede de distribuição predial

1. É da responsabilidade do autor do projeto das redes de distribuição predial a recolha de elementos de base para a elaboração dos projetos, devendo os SMAS fornecer toda a informação relevante, designadamente a existência ou não de redes públicas, as pressões máxima e mínima na rede pública de água e a localização da válvula de corte, regra geral, junto ao limite da propriedade, nos termos da legislação em vigor.
2. Um projeto da rede de distribuição de água e drenagem de águas residuais carece de um pedido prévio da informação cadastral aos SMAS da Maia.
3. O projeto da rede de distribuição predial está sujeito a consulta dos SMAS, para efeitos de informação, nos termos do artigo 13.º do Decreto-Lei n.º 555/99, de 16 de dezembro.
4. O projeto deve ser acompanhado por um termo de responsabilidade subscrito por um técnico autor do mesmo legalmente habilitado, que ateste o cumprimento das normas legais e regulamentares aplicáveis, nos termos do Anexo II.
5. O termo de responsabilidade, cujo modelo consta do Anexo II ao presente Regulamento, deve certificar, designadamente:
 - a) Articulação com os SMAS em particular no que respeita à interface de ligação do sistema público e predial tendo em vista a sua viabilidade;
 - b) Que o tipo de material utilizado na rede predial não provoca alterações da qualidade da água que impliquem a redução do nível de proteção da saúde humana, nos termos da legislação em vigor.
6. As declarações de responsabilidade dos autores dos projetos de arquitetura, no que respeita aos aspetos interiores das edificações, bem como dos autores dos projetos das especialidades e de outros estudos constituem garantia bastante do cumprimento das normas legais e regulamentares aplicáveis, excluindo a sua apreciação prévia, salvo quando tais declarações indiquem normas técnicas ou regulamentares em vigor que não foram observadas.
7. As alterações aos projetos das redes prediais que previsivelmente causem impacto nas condições de fornecimento em vigor devem ser sujeitas a prévia informação dos SMAS, aplicando-se ainda o disposto nos n.ºs 2 a 5 do presente artigo.
8. Os SMAS informam o requerente e o técnico responsável pelo projeto acerca das eventuais desconformidades, possibilitando a apresentação das devidas correções, nos casos em que é devida prévia apreciação.

Artigo 50º

Execução, inspeção e ensaios das obras das redes de distribuição predial

1. A execução das redes de distribuição predial é da responsabilidade dos proprietários, em harmonia com os projetos referidos no artigo anterior.
2. Sempre que julgue conveniente e independentemente de estarem isentas de controlo prévio ou da sua sujeição a prévio licenciamento, comunicação prévia ou autorização de

utilização, os SMAS procedem a ações de inspeção nas obras dos sistemas prediais, que podem incidir sobre o comportamento hidráulico do sistema e sobre as caixas dos contadores, para garantia do cumprimento das normas jurídicas, e ainda do disposto no n.º 1 bem como da ligação do sistema predial ao sistema público.

3. Os SMAS notificam a Câmara Municipal responsável pelo licenciamento urbanístico e o técnico responsável pela obra acerca das eventuais desconformidades que verificar nas obras executadas, para que a entidade licenciadora possa exigir a sua correção num prazo a fixar pela mesma.

Artigo 51º

Rotura nos sistemas prediais

1. Logo que seja detetada uma rotura ou fuga de água em qualquer ponto da rede predial ou nos dispositivos de utilização, deve ser promovida a reparação pelos responsáveis pela sua conservação.
2. Os utilizadores são responsáveis por todo o gasto de água nas redes de distribuição predial e seus dispositivos de utilização, sem prejuízo do disposto no artigo 145º do presente Regulamento.
3. No caso de comprovada rotura, o volume de água perdida e não recolhida pela rede de saneamento não é considerado para efeitos de faturação do serviço de saneamento e de gestão de resíduos urbanos, quando indexados ao consumo de água, sem prejuízo do disposto no artigo 145º do presente Regulamento.

Artigo 52º

Reservatórios nos sistemas prediais

1. Sempre que as características do fornecimento de água, por parte do sistema público, não ofereçam as garantias necessárias ao bom funcionamento do sistema predial, em termos de caudal e pressão, deve o técnico responsável pelo projeto ou o utilizador prever reserva de água.
2. São encargos dos utilizadores e dos condomínios todas as despesas com dispositivos que visem aumentar a pressão da rede distribuição predial.
3. Os dispositivos a instalar serão sempre do tipo instalação elevatória e deverão ser instalados a jusante de um reservatório. Em caso algum será admitida a instalação de sobrepessoras (bombas in-line) diretamente na rede pública ou predial, que não sejam precedidas de reservatório.

4. Todos os prédios de habitação multifamiliar, em que o sistema público não ofereça garantias necessárias ao bom funcionamento do sistema predial em termos de caudal e pressão, devem ser dotados de reservatório, que abasteça todos os pisos.
5. Em prédios de habitação, o volume útil de reservatórios de água para consumo humano deve ser dimensionado para um período de retenção mínimo de 24 (vinte e quatro) horas.
6. Os reservatórios previstos em prédios multifamiliares devem ser dimensionados em função da capitação de 150 litros por habitante / dia.
7. Não é permitido o “by-pass” de adução direta da rede pública, nos edifícios dotados de reservatório.
8. As reservas de água destinadas a consumo humano devem sempre ser independentes das reservas destinadas a combate a incêndios.
9. Os reservatórios devem ser assentes no pavimento e não enterrados, localizados em zonas que permitam uma fácil inspeção e permitam os trabalhos de manutenção, limpeza e reparação, interior e exterior, por parte dos respetivos utilizadores, sendo os SMAS apenas responsáveis pela qualidade da água até ao contador totalizador.
10. Os reservatórios de uso coletivo devem ser instalados em zonas comuns, num compartimento dedicado, de acesso condicionado, onde deve ser garantida a ventilação eficiente do espaço.
11. Quando armazenam água para fins alimentares e sanitários, os reservatórios devem ser construídos com proteção térmica e estar afastados de locais sujeitos a temperatura superior a 30°.
12. As paredes verticais devem ficar afastadas de qualquer outra parede comum, com um espaçamento nunca inferior a 0,60m.
13. A laje de cobertura do reservatório deverá ficar afastada de qualquer outra laje de pelo menos 1,00m, quando o acesso ao seu interior for efetuado pela parte superior
14. Se o acesso ao interior do reservatório for lateral, a sua cobertura poderá ficar com um afastamento não inferior a 0,40m de qualquer outra laje, desde que seja facilmente amovível, visível pelo exterior, apresente inclinação não inferior a 8% e garanta a total vedação do interior do reservatório.
15. Os proprietários individuais ou em condomínio devem assegurar no mínimo uma ação de limpeza e desinfeção anual dos reservatórios de água, com emissão de um relatório onde constem as condições verificadas. Este relatório deve ser afixado junto do reservatório, para inspeção pelas entidades competentes.
16. As instalações elevatórias destinadas a elevar, por meios mecânicos, a água armazenada, devem ser localizadas junto aos reservatórios e ser dotadas de dispositivos de comando, segurança e alarme, no caso de avaria.
17. O grupo de eletrobombas a instalar deve dispor, no mínimo, de um elemento que se constitua reserva, com potência igual à maior das restantes unidades instaladas e destinado a funcionar como reserva ativa mútua.
18. Os órgãos eletromecânicos devem ter nível de ruído admissível de acordo com a legislação em vigor e devem ser apoiados em pavimento próprio e dotados de dispositivos anti vibráteis.
19. Os reservatórios devem ser impermeáveis e dotados de dispositivo de fecho, estanques e resistentes.

20. As arestas interiores devem ser boleadas e a soleira deve ter a inclinação mínima de 2% para a caixa de limpeza, a fim de facilitar o esvaziamento.
21. Os reservatórios devem ser absolutamente independentes dos elementos estruturais dos edifícios onde estão instalados.
22. Os reservatórios podem ser de betão, alvenaria de tijolo ou blocos de cimento devidamente impermeabilizados, aço inox, PRV ou outros materiais que, comprovadamente, reúnam as necessárias e devidas condições de utilização.
23. Os materiais e revestimentos usados nos reservatórios não podem, em circunstância alguma, alterar a qualidade da água que nela é armazenada.

SECÇÃO VII

SERVIÇO DE INCÊNDIOS

Artigo 53º

Hidrantes

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

Artigo 54º

Manobras de válvulas de corte e outros dispositivos

As válvulas de corte e dispositivos de tomada de água para serviço de incêndios só podem ser manobradas por pessoal dos SMAS, dos Bombeiros ou da Proteção Civil.

Artigo 55º

Redes de incêndios particulares

1. Nas instalações existentes no interior dos prédios destinadas exclusivamente ao serviço de proteção contra incêndios, a água consumida é objeto de medição ou estimativa para efeitos de avaliação do balanço hídrico dos sistemas.

2. O fornecimento de água para instalações existentes no interior dos prédios destinadas exclusivamente ao serviço de proteção contra incêndios, a partir de um ramal de ligação de água, exclusivo ou não para o efeito, é comandado por uma válvula de seccionamento do ramal de ligação selada e localizada de acordo com as instruções da entidade gestora.
3. Os dispositivos de combate a incêndio instalados nos sistemas de distribuição predial só podem ser utilizados em caso de incêndio, devendo a entidade gestora ser disso avisada pelos utilizadores finais nas 48 (quarenta e oito) horas seguintes ao sinistro.
4. Caso não seja dado cumprimento ao estabelecido no número anterior, a água consumida é faturada ao condomínio ou responsável pela instalação predial de acordo com a tarifa aplicável aos usos não domésticos.
5. Os SMAS não assumem qualquer responsabilidade por insuficiência de quantidade ou pressão da água, bem como pela falta dela, nos casos em que a interrupção ou restrição do fornecimento se justificam.
6. Os projetos, bem como todos os outros aspetos construtivos relacionados com a instalação de dispositivos de combate a incêndios em edifícios de habitação, estabelecimentos hoteleiros, comerciais e outros obedecem ainda à legislação aplicável.
7. O projeto de execução da rede predial de combate a incêndios, não é da responsabilidade dos SMAS da Maia.
8. A rede de combate a incêndio deverá ser dimensionada e representada em projeto, tendo como condições-fronteira a pressão mínima e as condições cadastrais.
9. As reservas de água para redes de incêndio devem ser independentes das destinadas a consumo humano.
10. Nas redes de combate a incêndio e, em geral, em todos os troços de tubagem onde possa correr estagnação de água e contacto com a rede de abastecimento de água para consumo humano, deverá ser instalada, imediatamente a jusante da derivação do ramal principal para a rede de incêndio, uma válvula antipoluição – desconectadora – do tipo BA, com descarga do desconector para a rede predial de drenagem de águas pluviais.
11. Caso seja estabelecido um circuito hidráulico que garanta a renovação da água da rede de incêndio, em condições de segurança, a válvula antipoluição poderá ser substituída por válvula antirretorno.
12. O contador destinado ao consumo de redes de incêndios deve ser independente do contador para a rede de abastecimento de água, salvo, por razões de ordem técnica devidamente justificadas pelo projetista e validadas pelos SMAS da Maia. A devida justificação e validação deverá assentar em critérios de pressão, de caudal, contaminação, traçados e renovação de água.

SECÇÃO VIII

INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO

Artigo 56°

Medição por contadores

1. Deve existir um contador destinado à medição do consumo de água em cada local de consumo, incluindo as partes comuns dos condomínios quando nelas existam dispositivos de utilização, sem prejuízo do disposto no n.º 4.
2. A água fornecida através de fontanários ligados à rede pública de abastecimento de água é igualmente objeto de medição.
3. Em prédios em propriedade horizontal são instalados instrumentos de medição em número e com o caudal permanente estritamente necessários aos consumos nas zonas comuns ou, em alternativa e por opção dos SMAS, nomeadamente quando existir reservatório predial, podem ser instalados contadores totalizadores, sem que neste caso o acréscimo de custos possa ser imputado aos proprietários.
4. Existindo dispositivos de utilização nas partes comuns associados a contadores totalizadores, é devida pelo condomínio uma tarifa de disponibilidade cujo valor depende do caudal permanente do contador que seria necessário para o perfil do consumo verificado nas partes comuns.
5. Os contadores são da propriedade dos SMAS, que é responsável pela respetiva instalação, manutenção e substituição.
6. Os custos com a instalação, a manutenção e a substituição dos contadores não são objeto de faturação autónoma aos utilizadores, exceto se a substituição tiver lugar por motivo imputável ao utilizador.

Artigo 57°

Tipo de contadores

1. Os contadores a empregar na medição da água fornecida a cada prédio ou fração são do tipo autorizado por lei e obedecem às respetivas especificações regulamentares.
2. O caudal permanente e a classe metrológica dos contadores são fixados pelos SMAS, tendo em conta:
 - a) O caudal de cálculo previsto na rede de distribuição predial;
 - b) A pressão de serviço máxima admissível;
 - c) A perda de carga.
3. Sem prejuízo do disposto nos números 1 e 2 do presente artigo, para utilizadores não-domésticos podem ser fixados pelos SMAS caudais permanentes de contadores tendo por base o perfil de consumo do utilizador.

4. Em prédios em propriedade horizontal são instalados instrumentos de medição em número e com o caudal permanente necessários aos consumos nas zonas comuns ou, em alternativa e por opção dos SMAS, nomeadamente quando existir reservatório predial, podem ser instalados contadores totalizadores, sendo nesse caso aplicável o disposto no n.º 3.
5. Os contadores podem ter associados equipamentos e/ou sistemas tecnológicos que permitam aos SMAS a medição dos níveis de utilização por telemetria.
6. Nenhum contador pode ser instalado e mantido em serviço sem a verificação metrológica prevista na legislação em vigor.
7. As redes de incêndio, de serviços comuns e dos sistemas de rega devem ser dotadas de contadores individuais do caudal dimensionado de acordo com as necessidades dos consumos projetados.

Artigo 58º

Contadores para usos de água que não originem águas residuais urbanas

1. Os utilizadores finais podem requerer a instalação de um segundo contador para usos que não deem origem a águas residuais recolhidas pelo sistema público de saneamento.
2. Aos consumos do segundo contador são aplicadas as tarifas variáveis de abastecimento previstas para os utilizadores não domésticos.
3. O consumo do segundo contador não é elegível para o cômputo das tarifas de saneamento de águas residuais e de resíduos urbanos, quando exista tal indexação.

Artigo 59º

Localização e instalação das caixas dos contadores

1. As caixas dos contadores obedecem às dimensões e especificações definidas pelos SMAS e são obrigatoriamente instaladas em locais de fácil acesso ao pessoal da entidade gestora, de modo a permitir um trabalho regular de substituição ou reparação no local e que a sua visita e leitura se possam fazer em boas condições.
2. Nos edifícios confinantes com a via ou espaço públicos, as caixas dos contadores devem localizar-se no seu interior, na zona de entrada ou em zonas comuns, consoante nele haja um ou mais utilizadores.
3. Nos edifícios com logradouros privados, as caixas dos contadores devem localizar-se no logradouro, junto à zona de entrada contígua com a via pública e com possibilidade de leitura pelo exterior.
4. É estritamente proibido aos SMAS imporem aos utilizadores a contratação dos seus serviços para a construção e a instalação de caixas ou nichos destinados à colocação de instrumentos de medição, sem prejuízo da possibilidade de fixação de um prazo para a execução de tais obras, pelos SMAS

Artigo 60º

Verificação metrológica e substituição

1. Os SMAS procedem à verificação periódica dos contadores nos termos da legislação em vigor, e, sempre que o julgar conveniente, procede ainda à verificação extraordinária do contador.
2. O utilizador pode solicitar a verificação extraordinária do contador em instalações de ensaio devidamente credenciadas, tendo direito a receber cópia do respetivo boletim de ensaio, mediante o pagamento de uma tarifa, a qual deve ser devolvida caso se venha a comprovar que existe efetivamente funcionamento irregular do contador, desde que não seja imputável ao utilizador.
3. Para efeitos do disposto no número anterior, os SMAS procedem ao levantamento do contador, substituindo-o por outro com o mesmo caudal permanente, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a contar da solicitação do utilizador.
4. Após a receção do relatório de verificação extraordinária do contador, efetuada nos termos dos n.ºs 1 ou 2 deste preceito, os SMAS remetem o mesmo ao utilizador no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis.
5. Os SMAS procedem à substituição dos contadores no termo de vida útil destes ou sempre que tenha conhecimento de qualquer anomalia, por razões de exploração e controlo metrológico.
6. No caso de ser necessária a substituição de contadores por motivos de anomalia, exploração e controlo metrológico, os SMAS avisam o utilizador, com uma antecedência mínima de 10 (dez) dias, da data e do período previsível para a deslocação, que não ultrapasse as 2 (duas) horas, assim como da cominação da interrupção do fornecimento no caso de não ser possível a substituição na data indicada ou de o utilizador não indicar uma data alternativa para o efeito, a ser acordada com a entidade gestora.
7. O aviso prévio referido no número anterior é dispensado quando seja possível o acesso ao contador e o utilizador se encontre no local de consumo.
8. Na data da substituição é entregue ao utilizador um documento de onde constem as leituras dos valores registados pelo contador substituído e pelo contador que, a partir desse momento, passa a registar o consumo de água.
9. Os SMAS são responsáveis pelos custos incorridos com a substituição ou reparação dos contadores por anomalia não imputável ao utilizador.
10. A deteção de uma anomalia no volume de água medido por um contador dá lugar à correção da faturação emitida, quer do serviço de abastecimento de água como dos demais serviços cujas tarifas estejam indexadas ao volume de água consumida.
11. A correção da faturação a que se refere o número anterior tem por base a percentagem de erro apurada na verificação periódica ou extraordinária do contador e afeta apenas os meses em que os consumos se afastem mais de 25 % do valor médio relativo:
 - a) Ao período de seis meses anteriores à substituição do contador;
 - b) Ao período de funcionamento, se este for inferior a seis meses.

12. No caso de comprovada paragem do contador, a faturação é corrigida com base no consumo médio apurado entre as duas leituras subseqüentes à substituição do contador.
13. No caso de a paragem do contador ser detetada no momento da rescisão do contrato, a correção da faturação é feita com base no previsto no artigo 64º.

Artigo 61º

Responsabilidade pelo contador

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

Artigo 62º

Medição de águas residuais por medidores de caudal

1. A pedido do utilizador não doméstico do serviço de águas residuais urbanas ou por iniciativa dos SMAS pode ser instalado um medidor de caudal, desde que isso se revele técnica e economicamente viável.
2. Os medidores de caudal são fornecidos e instalados pelos SMAS, a expensas do utilizador não-doméstico.
3. A instalação dos medidores pode ser efetuada pelo utilizador não-doméstico desde que devidamente autorizada pelos SMAS.
4. Os medidores de caudal são instalados em recintos vedados e de fácil acesso, ficando os proprietários responsáveis pela sua proteção e respetiva segurança.
5. Devem ser instalados medidores de caudal nas ligações ao sistema onde se verificou haver disparidade entre os volumes de água consumida e rejeitada, sendo a sua aquisição, montagem e manutenção feitos pelos SMAS ou por quem estes autorizarem, de acordo com as instruções do fabricante, a expensas do utilizador.
6. O medidor de caudal deve ser colocado preferencialmente na câmara de inspeção de recolha de amostras ou, em alternativa, à saída da mesma, ou no troço final do ramal de ligação, obedecendo às especificações constantes da autorização de ligação.

Artigo 63º

Manutenção e verificação de medidores de caudal de águas residuais

1. O medidor fica à guarda e fiscalização imediata do utilizador, o qual deve comunicar à entidade gestora todas as anomalias que verificar no respetivo funcionamento.
2. No caso de ser necessária a substituição de medidores por motivos de anomalia, exploração ou controlo metrológico, os SMAS avisam o utilizador, com uma antecedência mínima de 10 (dez) dias, da data e do período previsível para a deslocação, que não ultrapasse as 2 (duas) horas.
3. O aviso prévio referido no número anterior é dispensado quando seja possível o acesso ao contador e o utilizador se encontre no local de consumo.
4. Na data da substituição é entregue ao utilizador um documento de onde constem as leituras dos valores registados pelo medidor substituído e pelo medidor que, a partir desse momento, passa a registar o volume de águas residuais urbanas recolhido.

Artigo 64º

Periodicidade das leituras e acesso aos instrumentos de medição

1. Os SMAS procedem à leitura real dos instrumentos de medição, por intermédio de agentes devidamente credenciados, com uma frequência mínima de 2 (duas) vezes por ano e um distanciamento máximo entre 2 (duas) leituras consecutivas de 6 (seis meses), exceto quando a entidade gestora utilize sistemas tecnológicos que assegurem os mesmos efeitos.
2. O utilizador está obrigado a facultar o acesso dos SMAS ao instrumento de medição, com a periodicidade a que se refere o número anterior, quando este se encontrar localizado no interior do prédio servido.
3. Sempre que, por indisponibilidade do utilizador, se revelar impossível por 2 (duas) vezes consecutivas o acesso ao contador por parte da entidade gestora, esta deve avisar o utilizador, por carta registada ou meio equivalente, com uma antecedência mínima de 10 (dez) dias, da data e intervalo horário, com amplitude máxima de 2 (duas) horas, da terceira deslocação a fazer para o efeito, assim como da comunicação da interrupção do fornecimento no caso de não ser possível a leitura na data indicada ou de o utilizador não indicar uma data alternativa no prazo previsto no aviso, não inferior a 5 (cinco) dias.
4. O aviso relativo à realização da terceira tentativa de leitura é feito com uma antecedência mínima de 10 (dez) dias relativamente à data em que a mesma se irá realizar.
5. Nos casos de impossibilidade de acesso ao contador após a notificação a que se refere o n.º 3 do presente artigo e enquanto não proceda à interrupção do fornecimento nos termos aí previstos, a entidade pode estimar o consumo do utilizador nos termos da alínea c) do n.º 1 do artigo 65.º ainda que exista histórico de leituras.
6. Os SMAS disponibilizam aos utilizadores meios alternativos para a comunicação de leituras, designadamente, correio eletrónico ou outro serviço baseado na internet, serviços postais

- ou o telefone, os quais devem ser considerados para efeitos de faturação sempre que realizados nas datas para o efeito indicadas nas faturas anteriores e a entidade gestora não disponha de informação mais atualizada ou que indique a incorreção da leitura comunicada.
7. Os valores lidos são arredondados para o número inteiro anterior do volume efetivamente medido.

Artigo 65º

Estimativa de consumo de água

1. Nos períodos em que não haja leitura do contador, o consumo é estimado:
 - a) Em função do consumo médio apurado entre as duas últimas leituras reais efetuadas pela entidade gestora;
 - b) Em função do consumo médio do período homólogo do ano anterior quando o histórico de consumos revele a existência de sazonalidade;
 - c) Em função do consumo médio de utilizadores com características similares no âmbito do território municipal verificado no ano anterior, na ausência de qualquer leitura subsequente à instalação do contador.
2. Para efeitos do cálculo do consumo médio referido na alínea a) do número anterior, a entidade gestora deve apurar os m³ consumidos entre as duas últimas leituras que efetuou e dividir pelo número de dias decorridos entre as mesmas, multiplicando o consumo diário assim obtido pelos dias que pretende faturar por estimativa

Artigo 66º

Estimativa do volume de águas residuais urbanas recolhidas

1. Nos locais em que exista medidor de caudal e nos períodos em que não haja leitura, o volume de águas residuais urbanas recolhido é estimado:
 - a) Em função do volume médio de águas residuais urbanas recolhidas, apurado entre as duas últimas leituras reais efetuadas pela entidade gestora;
 - b) Em função do volume médio do período homólogo do ano anterior quando o histórico das leituras revele a existência de sazonalidade;
 - c) Em função do volume médio de águas residuais urbanas recolhido de utilizadores com características similares no âmbito do território municipal verificado no ano anterior, na ausência de qualquer leitura subsequente à instalação do medidor.
2. Para efeitos do cálculo do volume recolhido referido na alínea a) do número anterior, os SMAS devem apurar os m³ recolhidos entre as duas últimas leituras que efetuou e dividir pelo número de dias decorridos entre as mesmas, multiplicando o volume diário assim obtido pelos dias que pretende faturar por estimativa

Artigo 67º

Avaliação do volume de águas residuais urbanas quando não exista medidor de caudal

1. Quando não exista medidor de caudal, o volume de águas residuais urbanas recolhidas pode ser aferido através da indexação ao volume de água consumida, ou com base noutro indicador com correlação com a produção de águas residuais urbanas, nos termos das normas legais e regulamentares aplicáveis.
2. Quando seja aplicada a metodologia de indexação ao consumo de água, não é considerado o volume de água consumido pelo utilizador quando:
 - a) O utilizador comprove ter -se verificado uma rotura no sistema de distribuição predial e que a água proveniente desta não foi drenada para o sistema público de drenagem;
 - b) O utilizador não contrate o serviço de abastecimento ou comprovadamente produza águas residuais a partir de origens de água próprias;
 - c) A indexação ao consumo de água não se mostre adequada a atividades específicas que os utilizadores não domésticos prosseguem.
3. Nas situações previstas na alínea a) do número anterior, a tarifa variável do serviço de saneamento de águas residuais urbanas é aplicada ao consumo médio apurado nos termos do artigo anterior.
4. Nas situações previstas na alínea b) do n.º 2, a tarifa variável do serviço de saneamento de águas residuais urbanas é aplicada ao volume médio de água abastecida aos utilizadores com características similares, nomeadamente atendendo à dimensão do agregado familiar, no âmbito do território abrangido pela entidade gestora, verificado no ano anterior, ou natureza da atividade económica desenvolvida pelo utilizador não doméstico.
5. Nas situações previstas na alínea c) do n.º 2, a tarifa variável do serviço de saneamento de águas residuais urbanas é reajustada tendo em conta o perfil do utilizador não doméstico e mediante justificação perante a ERSAR.

CAPÍTULO IV

SISTEMAS DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS

SECÇÃO I

CONDIÇÕES DE RECOLHA DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS

Artigo 68º

Obrigatoriedade de ligação à rede geral de saneamento

1. Sempre que o serviço público de saneamento se considere disponível, nos termos do n.º 2 do Artigo 15.º, os proprietários dos prédios existentes ou a construir são obrigados a:
 - a) Instalar, por sua conta, a rede de drenagem predial;
 - b) Solicitar a ligação à rede pública de saneamento.
2. A obrigatoriedade de ligação à rede pública abrange todas as edificações, qualquer que seja a sua utilização, sem prejuízo do disposto no artigo seguinte.
3. Os usufrutuários, comodatários e arrendatários, mediante autorização dos proprietários, podem requerer a ligação dos prédios por eles habitados à rede pública.
4. As notificações aos proprietários dos prédios para cumprimento das disposições dos números anteriores são efetuadas pelos SMAS nos termos da lei, sendo-lhes fixado, para o efeito, um prazo nunca inferior a 30 (trinta) dias.
5. Após a entrada em funcionamento da ligação da rede predial à rede pública, os proprietários dos prédios que disponham de sistemas próprios de tratamento de águas residuais devem proceder à sua desativação no prazo máximo de 30 (trinta) dias, sem prejuízo de prazo diferente fixado em legislação ou licença específica.
6. Para efeitos do disposto no número anterior, as fossas devem ser desconectadas, totalmente esvaziadas, desinfetadas e aterradas.
7. Os SMAS comunicam à autoridade ambiental competente as áreas servidas pela respetiva rede pública na sequência da sua entrada em funcionamento.

Artigo 69º

Dispensa de ligação

1. Estão isentos da obrigatoriedade de ligação ao sistema público de saneamento:
 - a) Os edifícios que disponham de sistemas próprios de saneamento devidamente licenciados, nos termos da legislação aplicável, designadamente unidades industriais;

- b) Os edifícios cuja ligação se revele demasiado onerosa do ponto de vista técnico ou económico para o utilizador e que disponham de soluções individuais que assegurem adequadas condições de salvaguarda da saúde pública e proteção ambiental;
 - c) Os edifícios ou fogos cujo mau estado de conservação ou ruína os torne inabitáveis e estejam de facto permanentemente desabitados;
 - d) Os edifícios em vias de expropriação ou demolição.
2. A isenção é requerida pelo interessado, podendo os SMAS solicitar documentos comprovativos da situação dos prédios a isentar.
3. A dispensa de obrigatoriedade aplica-se às ligações de águas residuais industriais para as quais se verifica impossibilidade de ligação, previstas na alínea a) e b) do ponto 5 do artigo 71º do presente Regulamento.

Artigo 70º

Exclusão da responsabilidade

Os SMAS não são responsáveis por danos que possam sofrer os utilizadores, decorrentes de avarias e perturbações ocorridas na rede pública de saneamento, desde que resultantes de:

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

Artigo 71º

Descargas de águas residuais urbanas

1. As descargas de águas residuais urbanas ou equiparadas pelos utilizadores do sistema público de drenagem e tratamento devem respeitar os parâmetros de descarga definidos na legislação em vigor e os valores dos parâmetros definidos no anexo V do presente Regulamento e que dele faz parte integrante.
2. As águas residuais industriais descarregadas por qualquer utilizador no sistema público não podem apresentar valores superiores aos valores limite de emissão (VLE), para qualquer dos parâmetros indicados nas tabelas 1 e 2 do anexo v do presente Regulamento e que dele faz parte integrante.
3. Os valores limite de emissão são valores a verificar na caixa de amostragem localizada a montante da ligação à câmara de ramal de ligação, sem diluição de águas residuais de outra natureza.
4. Em casos excecionais, devidamente justificados, poderão ser autorizados valores diferentes aos preconizados na tabela 1, devendo para o efeito ser garantido que não se verifica o comprometimento das condições de saúde e a segurança de operadores, a degradação das

- infraestruturas de drenagem e tratamento ou perturbações nas condições de funcionamento e nos meios recetores.
5. Não podem afluir às infraestruturas de saneamento e de tratamento, provindas de qualquer utilizador, águas residuais e/ou substâncias que sejam capazes de criar inconvenientes para o público ou interferir com a saúde e segurança do pessoal afeto à operação e manutenção das infraestruturas, com o processo de tratamento, ou ainda colocar em perigo as condições ambientais dos meios recetores, tais como:
- a) Águas residuais contendo quaisquer líquidos, sólidos ou gases venenosos ou tóxicos em tal quantidade que, por si só ou por interação com outras substâncias,
 - b) Águas residuais que apresentem valores superiores aos VLE para quaisquer das substâncias indicadas na tabela 3 do Anexo IV. As referidas substâncias que, em função das respetivas toxicidade, persistência e bioacumulação, figurem ou sejam suscetíveis de virem a figurar na lista I do anexo XIX ao Decreto-Lei n.º 236/98, de 1 de agosto e nas listas das substâncias prioritárias e de outros poluentes no domínio da política da água, constantes do Decreto-Lei n.º 103/2010, de 24 de Setembro, ou listadas nos diplomas legais que os revoguem, devem ser eliminadas, conforme os limites estabelecidos no referido apêndice, das descargas de águas residuais por parte dos utilizadores antes da sua afluência às infraestruturas de saneamento do sistema.
 - c) Águas residuais industriais cujos caudais de ponta excedam em mais de 25 % (em percentagem) a média dos caudais médios diários nos dias de laboração do mês de maior produção, indicados no requerimento de ligação, exceto em situações consideradas excecionais;
 - d) Águas residuais previamente diluídas;
 - e) Águas residuais com temperatura superior a 30°C (trinta graus Celsius);
 - f) Substâncias sólidas, líquidas ou viscosas em quantidades ou de dimensões tais que possam causar obstruções ou quaisquer outras interferências com o funcionamento dos coletores, emissários e interceptores, tais como, cinzas, fibras, escórias, areias, lamas, palha, metais, vidros, cerâmicas, trapos, toalhas, pensos higiénicos, preservativos, estopas, penas, alcatrão, plásticos, madeira, lixo, estrume, cabelos, peles, vísceras de animais, pratos, copos e embalagens de papel;
 - g) Quaisquer matérias explosivas ou inflamáveis, tais como gasolina, benzeno, nafta, gasóleo ou outros líquidos, sólidos ou gases inflamáveis ou explosivos, que possam dar origem à formação de substâncias com essas características, bem como matérias radioativas, em concentrações consideradas inaceitáveis pelas entidades competentes e efluentes que, pela sua natureza química ou microbiológica, constituam um elevado risco para a saúde pública ou para a conservação das redes;
 - h) Resíduos sólidos e líquidos;
 - i) Efluentes resultantes de limpeza de fossas sépticas, sem prejuízo das condições definidas no artigo 93º, aplicável à receção e tratamento de efluentes provenientes de limpeza de fossas sépticas e estações elevatórias;
 - j) Águas com propriedades corrosivas capazes de danificarem ou porem em perigo as estruturas e equipamentos dos sistemas de drenagem, designadamente com pH inferiores a 5,5 ou superiores a 9,5;
6. Não podem ainda afluir aos sistemas de drenagem e tratamento descargas de:

- a) Águas pluviais;
- b) Águas provenientes de linhas de água.

Artigo 72º

Apresentação de requerimento descargas de águas residuais urbanas

1. Os utilizadores não domésticos que pretendam utilizar as infraestruturas de drenagem e de tratamento para a descarga de águas residuais urbanas, devem apresentar nos SMAS um requerimento de ligação, em conformidade com o modelo do Anexo VII “Requerimento de ligação ao sistema”, independentemente de já possuírem ligações de águas residuais aos sistemas de drenagem e tratamento municipais.
2. A apresentação do documento referido no número anterior destina-se a requisitar, a adequar ou a verificar a disponibilidade da utilização do sistema público de drenagem e tratamento.
3. Os requerimentos de ligação dos utilizadores ao sistema devem ser modificados sempre que:
 - a) Se alterem significativamente as características qualitativas das águas residuais definidas à data de ligação;
 - b) Haja alteração da identificação do utilizador, derivado de cessão da posição contratual;
 - c) Ocorram alterações de qualquer tipo que tenham como consequência um desvio de 25% (vinte e cinco por cento) da média dos volumes de água consumida/efluentes descarregados no sistema nos últimos 3 (três) anos;
 - d) Existam alterações do processo de fabrico ou da matéria-prima utilizada que produzam alterações quantitativas ou qualitativas nas suas águas residuais, especificadas à data da ligação;
 - e) Se alterem significativamente as características qualitativas das águas residuais industriais.
4. As ligações dos utilizadores já efetivadas à data de entrada em vigor do presente Regulamento, serão objeto de revisão para adaptação aos novos critérios regulamentares, havendo lugar ao preenchimento do requerimento em conformidade com o modelo do anexo VII dando cumprimento à metodologia prevista nos números anteriores para as novas ligações e para a emissão de nova “Autorização de Ligação” de acordo com o modelo do apêndice

Artigo 73º

Apreciação e decisão sobre o requerimento de ligação.

1. Os SMAS apreciam o requerimento de ligação e, se o mesmo não respeitar o modelo do Anexo III e, em particular, se contiver omissões ou falta de informações ou de elementos

- necessários à respetiva apreciação, os SMAS informarão desse facto o requerente, e indicar-lhe-á quais as informações ou os elementos em falta ou incorretamente apresentados.
2. Se no prazo de 30 (trinta) dias não houver lugar à correção o processo será encerrado.
 3. Caso o requerimento de ligação tenha decisão favorável, será emitida pelos SMAS a “Autorização de Ligação”, de acordo com os modelos dos Anexos VIII, IX e X, na qual constarão as condições de carácter geral e as condições específicas a que a ligação do utilizador ficará sujeita.
 4. No caso de os efluentes produzidos pelos utilizadores conterem substâncias que possam determinar o incumprimento dos VLE estabelecidos para a respetiva descarga, os SMAS podem exigir a execução de instalações de pré-tratamento a montante da ligação técnica, de modo a serem cumpridos os requisitos definidos na “Autorização de Ligação”.
 5. Durante a fase de apreciação do requerimento, os SMAS podem solicitar informações adicionais aos utilizadores sobre o projeto de execução e de controlo operacional de instalações de pré-tratamento, da responsabilidade dos utilizadores ligados aos sistemas de drenagem municipais, se existirem.
 6. O processo de requerimento de ligação aos sistemas poderá ser indeferido nas seguintes condições:
 - a) Existência de risco para a saúde dos trabalhadores que operam e mantêm as infraestruturas de saneamento, para a funcionalidade e a exploração dos sistemas, para a eficácia do tratamento em ETAR e para a integridade do ecossistema do meio recetor;
 - b) Possibilidade de colocar em risco a exploração, a manutenção ou a capacidade instalada das infraestruturas de saneamento e de tratamento, em resultado dos caudais e/ou das características das águas residuais a descarregar;
 - c) Incorreções ou instrução inadequada do requerimento de ligação de acordo com o modelo do anexo III, no prazo referido no n.º 2 deste artigo.
 7. O requerente será sempre notificado da decisão de indeferimento do requerimento de ligação e da sua fundamentação.
 8. A “Autorização de Ligação” tem o prazo de duração mínimo de 12 (doze) meses a contar da data da sua assinatura, renovando-se, automaticamente, por iguais períodos, sem prejuízo da respetiva denúncia ou resolução das partes e será objeto de revisão, sempre que haja alteração das condições inicialmente estabelecidas.
 9. É da inteira responsabilidade de cada utilizador o cumprimento das condições de ligação previstas no presente Regulamento e na “Autorização de Ligação”, designadamente, a conceção, o financiamento, a execução e a operação das instalações, de modo a assegurar o cumprimento das condições de descarga, incluindo as instalações de pré-tratamento, se vierem a ser necessárias.

Artigo 74º

Monitorização das descargas

1. Cada utilizador é responsável pela verificação e demonstração do cumprimento das autorizações de carácter geral e específico que lhe forem concedidas através de um programa de monitorização, tendente ao autocontrolo, com uma frequência igual ou superior a 4 (quatro) vezes por ano, sobre os parâmetros constantes da autorização de ligação e dos registos da medição dos volumes consumidos e/ou descarregados, caso aplicável.
2. Em casos devidamente justificados, os SMAS podem prescindir do processo de autocontrolo ou estabelecer com o utilizador uma frequência distinta da fixada no número anterior.
3. Os métodos de amostragem, de medição de caudais, de realização das análises, a conservação e o transporte das amostras, bem como outros custos associados, são da responsabilidade dos utilizadores, nomeadamente, nos termos estabelecidos na “Autorização de Ligação”, devendo ser realizados em conformidade com o definido no presente Regulamento e na legislação aplicável.
4. O programa de monitorização é definido pelos SMAS e deve conter, pelo menos, as seguintes informações:
 - a) Parâmetros a monitorizar e frequência de amostragem;
 - b) Registo da medição direta/indireta dos volumes de descarga de águas residuais rejeitadas
 - c) Local e tipo de amostragem;
 - d) Métodos analíticos a utilizar têm de ser realizados por laboratórios acreditados para o efeito, devendo, nos restantes casos, ser executados por laboratórios que mantenham um sistema de controlo de qualidade analítica devidamente documentado e atualizado.
5. Os procedimentos de amostragem, conservação e transporte de amostras deverão ser efetuados aplicando as boas práticas internacionais de laboratório, a fim de reduzir ao mínimo a degradação das amostras entre a colheita e a análise.
6. Os utilizadores são responsáveis pela demonstração do cumprimento do respetivo programa de monitorização, definido pelos SMAS.
7. Os resultados do programa de monitorização deverão ser apresentados, no prazo máximo de 20 (vinte) dias seguidos após a realização do autocontrolo, salvo se comprovadamente a técnica analítica não for compatível com esse prazo, devendo ser conservados pelos utilizadores por um período mínimo de 3 (três) anos. Os relatórios de ensaio de demonstração dos VLE terão de vir acompanhados da indicação dos limites de deteção, de quantificação e da incerteza.
8. As autorizações de carácter geral e específicas consideram-se cumpridas se os resultados do programa de monitorização relativos a um mesmo ano civil não revelarem, para cada parâmetro autorizado, desvios aos VLE autorizados.
9. No âmbito da realização do programa de monitorização, caso o utilizador venha a detetar desvios aos VLE, deverá evidenciar a adoção de medidas corretivas aplicáveis para a

resolução das causas do incumprimento e, ainda, fazer prova junto dos SMAS do restabelecimento do VLE.

10. No caso de os resultados do programa de monitorização não cumprirem o disposto nos números anterior, os SMAS podem determinar a aplicação das sanções previstas no artigo 14º deste Regulamento.

Artigo 75º

Fiscalização e vistoria

1. Deve ser lavrado auto, por cada ação de fiscalização e vistoria realizadas ao abrigo do presente Regulamento, de acordo com o Anexo VI, o qual deve ser assinado pelos representantes dos SMAS e do utilizador.
2. As ações de fiscalização destinadas à verificação do cumprimento das condições gerais e específicas previstas na “Autorização de ligação”, e da integridade e funcionalidade dos equipamentos eventualmente instalados na ligação (exemplo: válvulas de selagem, medidor caudal rejeitado, contadores de água, entre outros) são efetuadas sempre que os SMAS o considerem necessário.
3. Cada colheita de amostra de água residual realizada para efeitos de fiscalização ou de vistoria, será dividida em 2 (dois) conjuntos de amostras:
 - a) Um destinado aos SMAS, para as análises a realizar;
 - b) Outro entregue ao representante do utilizador, para se assim o desejar, o analisar;
4. No caso de os resultados da fiscalização comprovarem o incumprimento dos VLE estabelecidos na autorização de ligação, ou no caso de se verificar o incumprimento de quaisquer outras condições de descarga, os SMAS aplicarão as sanções previstas no artigo 146º do presente Regulamento, bem como o custo das ações de fiscalização.
5. Simultaneamente poderá ainda ser alterada a frequência do programa de monitorização fixada na autorização de ligação e a suspensão do serviço.
6. As ações de fiscalização referidas no número anterior não eximem os utilizadores de eventual responsabilidade resultante de deficiências de conceção, execução ou de funcionamento dos respetivos sistemas prediais de drenagem e dos sistemas de pré-tratamento de águas residuais industriais

Artigo 76º

Análises

1. As análises a realizar, para efeitos da aplicação do disposto no artigo anterior e das ações de fiscalização ou vistoria previstas no presente Regulamento, são as que constam da autorização de ligação ao sistema, sem prejuízo do direito dos SMAS efetuarem análises a outras substâncias
2. Os métodos analíticos a utilizar, quer no programa de monitorização, quer nas ações de fiscalização ou vistoria, são os estabelecidos na legislação em vigor ou, na inexistência de

referências legais, os estabelecidos nas normas portuguesas (NP), europeias (EN) ou internacionais (ISO).

Artigo 77º

Custos Fiscalização e Vistoria

1. São da responsabilidade dos SMAS os custos com as ações de fiscalização, sem prejuízo da respetiva repercussão tarifária.
2. Excetuam-se do disposto no número anterior os custos relativos às análises ao segundo conjunto de amostras referidos no artigo 74.º, que correm por conta, respetivamente, do utilizador ou de quem as solicitar.
3. São igualmente da responsabilidade do utilizador o custo com ações de fiscalização destinadas à verificação das condições de descarga, nas quais seja comprovadamente demonstrado o seu incumprimento.
4. Os custos com as ações de vistoria, que são pagos pelo utilizador, são fixados, por ação em 25% (vinte e cinco por cento) do salário mínimo mensal, acrescidos dos custos com as análises efetuadas e com outros trabalhos especializados que sejam necessários e que mereçam o acordo prévio das partes.

Artigo 78º

Denúncia do contrato de recolha de efluentes

1. Os utilizadores podem denunciar o contrato de recolha de efluentes celebrado com os SMAS desde que comprovem a cessação efetiva da atividade económica ou que deixaram de produzir águas residuais.
2. No prazo de 5 (cinco) dias úteis da produção de efeitos da denúncia do contrato, os SMAS procedem à remoção dos equipamentos instalados e à interrupção da ligação às infraestruturas de saneamento do sistema, sendo os custos com a obturação da ligação técnica suportados pelo utilizador.
3. Denunciado o contrato de recolha de efluentes, deve ser efetuado o saldo de contas entre os SMAS e o utilizador, findo o qual será devolvida a caução prestada, num prazo máximo de 30 (trinta) dias.
4. Os SMAS devem dar conhecimento às autoridades competentes de todos os contratos de recolha de efluentes denunciados.
5. Os utilizadores assumirão integral e exclusivamente os riscos e a responsabilidade por todos os encargos que venham a ser devidos após a produção de efeitos da denúncia do contrato.
6. O restabelecimento de qualquer ligação obriga à apresentação de um novo requerimento de ligação, ao pagamento dos encargos inerentes e à celebração de um novo contrato de recolha de efluentes, nos termos constantes no presente Regulamento.

Artigo 79º

Sanções contratuais

1. Constitui violação das obrigações contratuais a prática, pelos utilizadores, dos atos ou as omissões seguintes:
 - a) A conceção, a execução ou a conservação de sistemas de drenagem de águas residuais sem observância da legislação e regulamentação aplicáveis, designadamente do presente Regulamento, nas seguintes situações:
 - I. Inexistência de instalações de pré-tratamento, sempre que tal exigência conste da autorização de ligação ou decorra da situação prevista no n.º 5 do artigo 68º
 - II. Modificação dos respetivos sistemas de drenagem de águas residuais sem prévia autorização dos SMAS, quando da mesma resultar alteração dos caudais a recolher e tratar, não prevista no contrato de recolha de efluentes ou no mapa previsional;
 - III. Não comunicação aos SMAS de modificações efetuadas nos respetivos sistemas de drenagem de águas residuais, não abrangidas pela subálnea anterior;
 - IV. Deficiente conceção e/ou construção, bem como a inexistente ou a deficiente manutenção, conservação ou reparação das infraestruturas dos sistemas de drenagem de águas residuais dos utilizadores, relevantes para o correto funcionamento do sistema.
 - b) A danificação ou o uso indevido das obras, infraestruturas, instalações ou equipamentos do sistema;
 - c) A aprovação ou a execução de soluções alternativas para recolha e rejeição de efluentes, em violação do direito de exclusivo dos SMAS ou dos termos do contrato de recolha;
 - d) A existência de uma ligação efetiva, a alteração da existente e/ou a descarga de águas residuais nas infraestruturas de saneamento do sistema nos seguintes casos:
 - I. Após a suspensão dos serviços de drenagem e tratamento de águas residuais, por qualquer das razões consubstanciadas no presente Regulamento;
 - II. Após a obturação da ligação técnica.
 - e) A viciação de medidor de caudal ou de outro equipamento dos SMAS, ou o emprego de qualquer meio fraudulento para deturpar as medições dos efluentes recolhidos;
 - f) A impossibilidade por motivo imputável ao utilizador ou a recusa de acesso dos SMAS aos pontos de fronteira e às ligações técnicas, para todos os efeitos técnicos, bem como para a realização de ações de fiscalização.
 - g) A cedência da utilização dos serviços de recolha de águas residuais objeto de contrato de recolha de efluentes, sem transmissão da posição contratual;
 - h) A existência de ligações não declaradas às infraestruturas de saneamento do sistema, não subsumíveis na alínea d) supra;
 - i) A ocorrência de desvios do programa de monitorização, superiores aos definidos no artigo 74º;
 - j) A ocorrência de descarga de águas residuais nas situações previstas nos números 9 e 10, do artigo 74º.

2. As violações das obrigações contratuais previstas no número anterior são punidas com as seguintes sanções pecuniárias, não excedendo os limites impostos no artigo 90º-B da lei n.º 73/2013, de 3 de setembro:
 - a) De 250,00 EUR (duzentos e cinquenta euros) a 1.250,00 EUR (mil duzentos e cinquenta euros), no caso da subalínea iii) da alínea a) e g);
 - b) De 500,00 EUR (quinhentos euros) a 3.000,00 EUR (três mil euros), no caso da subalínea ii) da alínea a) e alínea i);
 - c) De 1.500,00 EUR (mil e quinhentos euros) a 12.500,00 EUR (doze mil e quinhentos euros), no caso das subalíneas i) e iv), da alínea a) c);
 - d) De 5.000,00 EUR (cinco mil euros) a 25.000 EUR (vinte e cinco mil euros), no caso das alíneas b) h);
 - e) De 1,1 (uma vírgula uma) a 2 (duas) vezes a faturação média do último ano do serviço prestado, nos casos das alíneas d), e) e f);
 - f) De 2 (duas) a 5 (cinco) vezes o produto da tarifa ou preço devido pelo caudal descarregado no mês em que a violação foi registada, com um mínimo de 5.000,00 EUR (cinco mil euros) para o caso da alínea j).
3. A repetição, no mesmo ano civil, das situações que determinaram a aplicação das sanções contratuais definidas nos números anteriores, implica a sua agravação em 100 % (cem por cento).
4. Sem prejuízo da aplicação da sanção pecuniária prevista na alínea d) do n.º 2 do presente artigo, em caso de danificação ou uso indevido das obras, infraestruturas, instalações ou equipamentos do sistema, em violação da obrigação prevista na alínea b) do artigo 14.º, do qual resulte a impossibilidade ou a deficiente prestação do serviço pelos SMAS, o utilizador é responsável pelo pagamento de uma indemnização por lucros cessantes, correspondente ao somatório dos duodécimos dos montantes resultantes do produto da tarifa ou preço, pelos volumes previstos nos mapas previsionais dos utilizadores afetados.
5. O valor das coimas está sujeito a atualização nos termos da lei geral.

SECÇÃO II

SISTEMA PÚBLICO DE DRENAGEM DE ÁGUAS RESIDUAIS

Artigo 80º

Instalação e conservação

1. Compete aos SMAS a instalação, a conservação, a reabilitação e a reparação da rede pública de drenagem de águas residuais urbanas, assim como a sua substituição e renovação.
2. A instalação da rede pública de drenagem de águas residuais no âmbito de novos loteamentos, pode ficar a cargo do promotor, nos termos previstos nas normas legais relativas ao licenciamento urbanístico, devendo a respetiva conceção e dimensionamento, assim como a apresentação dos projetos e a execução das respetivas obras cumprir

- integralmente o estipulado na legislação em vigor, designadamente o disposto no Decreto-Regulamentar n.º 23/95, de 23 de agosto, e no Decreto-Lei n.º 555/99, de 16 de dezembro, bem como as normas municipais aplicáveis e outras orientações da entidade gestora.
3. Quando as reparações da rede geral de drenagem de águas residuais urbanas resultem de danos causados por terceiros, os respetivos encargos são da responsabilidade dos mesmos.

Artigo 81º

Modelo de sistemas

1. O sistema público de drenagem é do tipo separativo, constituído por duas redes de coletores distintas, uma destinada às águas residuais domésticas e industriais e outra à drenagem de águas pluviais.
2. O sistema público de drenagem de águas residuais urbanas não inclui linhas de água ou valas, nem a drenagem das vias de comunicação.
3. É expressamente proibida a ligação de águas pluviais à rede de drenagem de águas residuais, bem como a ligação de águas residuais à rede de drenagem de águas pluviais.

SECÇÃO III

REDES PLUVIAIS

Artigo 82º

Gestão dos sistemas de drenagem de águas pluviais

1. Compete aos SMAS a instalação, a conservação, a reabilitação e a reparação do sistema de águas pluviais, assim como a sua substituição e renovação.
2. Na conceção de sistemas prediais de drenagem de águas pluviais, a ligação à rede pública é feita diretamente para a caixa de visita de ramal, situada no passeio, ou, caso não exista rede pública de águas pluviais, para a valeta do arruamento.

SECÇÃO IV

RAMAIS DE LIGAÇÃO

Artigo 83º

Instalação, conservação, renovação e substituição de ramais de ligação

1. O pedido de ramal de ligação deverá ser acompanhado pelo respetivo Cadastro, a requisitar previamente nos SMAS da Maia.

2. A instalação dos ramais de ligação é da responsabilidade dos SMAS, a quem incumbe, de igual modo, a respetiva conservação, renovação e substituição, sem prejuízo do disposto nos números seguintes.
3. A construção de ramais de ligação superiores a 20m está sujeita a uma avaliação da viabilidade técnica e económica pelos SMAS.
4. A instalação de ramais de ligação com distância superior a 20m pode também ser executada pelos proprietários dos prédios a servir, mediante autorização dos SMAS, nos termos por ele definidos e sob sua fiscalização.
5. No âmbito de novos loteamentos a instalação dos ramais pode ficar a cargo do promotor, nos termos previstos nas normas legais relativas ao licenciamento urbanístico.
6. Quando as reparações na rede geral ou nos ramais de ligação resultem de danos causados por terceiros, os respetivos encargos são suportados por estes.

Artigo 84º

Câmara de Ramal de Ligação

1. A câmara de ramal de ligação faz parte integrante da rede predial de saneamento de águas residuais, sendo propriedade dos utilizadores, independentemente de poder estar localizada no domínio público, devido a condições técnicas.
2. A câmara de ramal de ligação deverá ter, em planta, as dimensões mínimas de 1,00m x 1,00m x 1,00m, com altura máxima de 1,20m.
3. A câmara de ramal de ligação deverá ficar localizada dentro da propriedade do requerente e contígua ao respetivo limite.
4. Sempre que, por razões de ordem técnica, a câmara de ramal de ligação tiver de ficar instalada no domínio público, a responsabilidade pela sua manutenção e pela conservação de toda a rede predial a montante, mesmo que instalada no domínio público, é da responsabilidade do Utilizador ou Utilizadores do prédio.
5. A rede predial a montante da câmara de ramal de ligação deve preferencialmente ser instalada em domínio privado.
6. A câmara de ramal de ligação faz parte integrante da rede predial de saneamento de águas residuais, sendo propriedade dos utilizadores, independentemente de poder estar localizada no domínio público, devido a condições técnicas.
7. Sempre que os armazéns e unidades industriais se situem em condomínio, devem ser construídas redes prediais e respetivas câmaras de ramal de ligação independentes por cada lote/unidade, ligadas à rede geral do empreendimento, de forma a permitir a análise e fiscalização individual do respetivo efluente.
8. No caso de unidades de restauração, a rede predial e a respetiva câmara de ramal de ligação devem ser independentes de qualquer outra utilização.

Artigo 85°

Utilização de um ou mais ramais de ligação

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

Artigo 86°

Conceção, dimensionamento, projeto e execução de obra

1. A instalação da rede pública no âmbito de novas operações urbanísticas sujeitas a licenciamento fica a cargo do promotor, nos termos previstos nas normas legais relativas ao licenciamento urbanístico, devendo a respetiva conceção e dimensionamento, assim como a apresentação dos projetos e a execução das respetivas obras cumprir integralmente o estipulado na legislação em vigor, designadamente o disposto no Decreto-Regulamentar n.º 23/95, de 23 de agosto, e no Decreto-Lei n.º 555/99, de 16 de dezembro, bem como as normas municipais aplicáveis e outras orientações dos SMAS.
2. É da responsabilidade do Autor do Projeto das redes públicas de abastecimento de água e de drenagem de uma operação urbanística, a recolha de elementos de base para a elaboração dos projetos, sendo obrigatório o pedido da rede cadastral aos SMAS da Maia, devendo esta entidade fornecer toda a informação de interesse, designadamente a existência ou não de redes públicas, pressões máxima e mínima, localização das câmaras de visita e profundidades nos termos da legislação em vigor bem como as normas municipais aplicáveis e outras orientações dos SMAS.
3. O projeto da rede pública de abastecimento de água e de drenagem de uma operação urbanística está sujeito a parecer dos SMAS e deve de ser acompanhado por um termo de responsabilidade subscrito por um técnico autor do projeto legalmente habilitado que ateste o cumprimento das normas legais e regulamentares aplicáveis, seguindo o conteúdo previsto no número 4 do presente artigo.
4. O termo de responsabilidade deve certificar, designadamente:
 - a) A recolha dos elementos previstos no número anterior do presente artigo;
 - b) Articulação com os SMAS em particular no que respeita à interface de ligação da rede pública de abastecimento e de drenagem das operações urbanísticas, ao sistema público tendo em vista a sua viabilidade;
 - c) Que o tipo de material utilizado na rede pública de abastecimento de água e de drenagem das operações urbanísticas é o que habitualmente é usado pelos SMAS.
 - d) Cumprimento das Especificações Técnicas aplicáveis, aprovadas pelo Conselho de Administração dos SMAS da Maia.
5. As alterações aos projetos de execução das redes públicas de abastecimento de água e de drenagem de uma operação urbanística devem ser efetuadas com a prévia concordância dos SMAS, quando aplicável, e nos termos da legislação em vigor.

6. Sem prejuízo de outras disposições legais em vigor, o projeto para a execução de redes públicas de abastecimento de água e drenagem de águas residuais, no âmbito das infraestruturas de operações de loteamento, compreenderá:

6.1. Peças escritas:

- a) Memória Descritiva e Justificativa onde constem a identificação do proprietário, natureza, designação e local da obra, tipo de obra, a tipologia e número de fogos de habitação, comércio ou indústria de cada lote;
- b) Descrição do sistema a construir com indicação das suas características, natureza dos materiais, condições de assentamento das canalizações e execução dos vários órgãos projetados;
- c) Dimensionamento dos sistemas e equipamentos, incluindo cálculo hidráulico, diâmetros, pressões, velocidades, perdas de carga e outros elementos que se julguem necessários à sua interpretação;
- d) Medições e orçamento discriminado do custo pela realização da obra, com a descrição dos trabalhos a realizar e onde se indique as quantidades, preços unitários e totais (faseados sempre que as redes sejam elaboradas por fases);
- e) Caderno de Encargos com as condições técnicas especiais da execução da obra. Cadastro das redes públicas de abastecimento de água e saneamento, validado pelos SMAS da Maia.

6.2. Peças desenhadas:

- a) Planta de localização e integração à escala 1:5.000 ou 1:2.000, para uma correta e fácil localização da obra, emitida pela Câmara Municipal da Maia;
- b) Planta topográfica georreferenciada ao PT -TM06/ETRS89, à escala 1:500;
- c) Planta de Trabalho 1:500 ou 1:1.000;
- d) Planta geral à escala 1:500 ou 1:1.000, com implantação do traçado das redes, diâmetros nominais, órgãos acessórios e equipamentos;
- e) Quadro sinóptico;
- f) Planta de cedências;
- g) Perfis longitudinais, à escala 1:1000 (H) e 1:1000 (V);
- h) Corte transversal com a representação da ligação a todas as infraestruturas existentes e a instalar;
- i) Esquema de nós;
- j) Pormenores (de acordo com os pormenores tipo dos SMAS da Maia).

Artigo 87º

Ligações das redes públicas das operações urbanísticas

Para a ligação da rede pública de abastecimento de água e de drenagem de uma operação urbanística à rede pública existente é necessário que sejam observadas as seguintes condições:

- a) Informar os SMAS da Maia do início das obras de urbanização;

- b) Promover o acompanhamento e fiscalização das obras por técnico dos SMAS;
- c) Apresentação do ensaio de pressão aprovado;
- d) Desinfecção da rede construída, com produtos aprovados pelos SMAS, com análise em laboratório acreditado;
- e) Verificação das condições de assentamento, nos termos definidos pelos SMAS;
- f) Verificação da tubagem e dos acessórios de rede instalados de acordo com as condições técnicas definidas pelos SMAS;
- g) Validação de cadastro da rede face ao executado;
- h) Entrega de inspeção de CCTV dos coletores;
- i) Entrega das Telas Finais validadas de acordo com a Instrução Técnica definida pelos SMAS;
- j) Solicitar a Vistoria Final e a Receção Provisória/Definitiva das obras de urbanização.

SECÇÃO V

SISTEMAS DE DRENAGEM PREDIAL

Artigo 88º

Caracterização da rede predial

1. As redes de drenagem predial têm início no limite da propriedade e prolongam-se até aos dispositivos de utilização.
2. A instalação dos sistemas prediais e a respetiva conservação em boas condições de funcionamento e salubridade é da responsabilidade do proprietário.

Artigo 89º

Separação dos sistemas

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

Artigo 90º

Projeto da rede de drenagem predial

1. É da responsabilidade do autor do projeto das redes de drenagem predial a recolha de elementos de base para a elaboração dos projetos, devendo os SMAS fornecer toda a informação de interesse, designadamente a existência ou não de redes públicas, a

- localização e a profundidade da soleira da câmara de ramal de ligação, nos termos da legislação em vigor.
2. O projeto da rede de distribuição predial está sujeito a consulta dos SMAS, para efeitos de informação, nos termos do artigo 13.º do Decreto-Lei n.º 555/99, de 16 de dezembro, na redação que lhe foi conferida pelo Decreto-Lei n.º 43/2024, de 02 de julho. O mesmo deve ser acompanhado por um termo de responsabilidade subscrito por um técnico autor do projeto legalmente habilitado, que ateste o cumprimento das normas legais e regulamentares aplicáveis, seguindo o conteúdo previsto no n.º 3 do presente artigo e no Anexo II.
 3. O termo de responsabilidade, cujo modelo consta do Anexo II ao presente Regulamento, deve certificar, designadamente:
 - a) A recolha dos elementos previstos no n.º 1;
 - b) Articulação com os SMAS em particular no que respeita à interface de ligação do sistema público e predial tendo em vista a sua viabilidade.
 4. As alterações aos projetos das redes prediais que previsivelmente causem impacto nas condições de recolha em vigor devem ser efetuadas com a prévia concordância dos SMAS, aplicando-se ainda o disposto nos n.ºs 2 e 3 do presente artigo.
 5. As alterações aos projetos das redes prediais que previsivelmente causem impacto nas condições de recolha em vigor devem ser efetuadas com a prévia concordância dos SMAS, aplicando-se ainda o disposto nos n.ºs 2 e 3 do presente artigo.

Artigo 91º

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

1. A execução das redes de drenagem predial é da responsabilidade dos proprietários, em harmonia com os projetos referidos no artigo anterior.
2. Sempre que julgue conveniente, os SMAS procedem a ações de inspeção nas obras dos sistemas de drenagem predial, que podem incidir sobre o comportamento hidráulico do sistema e a ligação do sistema predial ao sistema público.
3. Os SMAS notificam a câmara municipal responsável pelo licenciamento urbanístico e o técnico responsável pela obra acerca das eventuais desconformidades que verificar nas obras executadas, para que a entidade licenciadora possa exigir a sua correção num prazo a fixar pela mesma.

Artigo 92º

Anomalia no sistema predial

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

SECÇÃO VI

FOSSAS SÉPTICAS

Artigo 93º

Conceção, dimensionamento e construção de fossas sépticas

1. As fossas sépticas devem ser reservatórios estanques, concebidos, dimensionados e construídos de acordo com critérios adequados, tendo em conta o número de habitantes a servir, e respeitando nomeadamente os seguintes aspetos:
 - a) Podem ser construídas no local ou pré-fabricadas, com elevada integridade estrutural e completa estanquidade de modo a garantirem a proteção da saúde pública e ambiental;
 - b) Devem ser compartimentadas, por forma a minimizar perturbações no compartimento de saída resultantes da libertação de gases e de turbulência provocada pelos caudais afluentes (a separação entre compartimentos é normalmente realizada através de parede provida de aberturas laterais interrompida na parte superior para facilitar a ventilação);
 - c) Devem permitir o acesso seguro a todos os compartimentos para inspeção e limpeza;
 - d) Devem ser equipadas com deflectores à entrada, para limitar a turbulência causada pelo caudal de entrada e não perturbar a sedimentação das lamas, bem como à saída, para reduzir a possibilidade de ressuspensão de sólidos e evitar a saída de materiais flutuantes.
2. O efluente líquido à saída das fossas sépticas deve ser sujeito a um tratamento complementar adequadamente dimensionado e a seleção da solução a adotar deve ser precedida da análise das características do solo, através de ensaios de percolação, para avaliar a sua capacidade de infiltração, bem como da análise das condições de topografia do terreno de implantação.
3. Em solos com boas condições de permeabilidade, deve, em geral, utilizar-se uma das seguintes soluções: poço de infiltração, trincheira de infiltração ou leito de infiltração.
4. No caso de solos com más condições de permeabilidade, deve, em geral, utilizar-se uma das seguintes soluções: aterro filtrante, trincheira filtrante, filtro de areia, plataforma de evapotranspiração ou lagoa de macrófitas.
5. O utilizador deve requerer à autoridade ambiental competente a licença para a descarga de águas residuais, nos termos da legislação aplicável para a utilização do domínio hídrico.
6. A apresentação dos projetos e a execução das respetivas obras devem cumprir o estipulado na legislação em vigor, designadamente o disposto no Decreto-Lei n.º 555/99, de 16 de dezembro. (caso o entenda, a Entidade Gestora pode acrescentar nesta norma a necessidade de os utilizadores respeitarem normas de conceção e dimensionamento de fossas sépticas por si definidas, e/ ou projetos tipo)
- 7.

Artigo 94º

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

1. A responsabilidade pela manutenção das fossas sépticas é dos seus utilizadores, de acordo com procedimentos adequados, tendo nomeadamente em conta a necessidade de recolha periódica e de destino final das lamas produzidas.
2. A periodicidade das limpezas é estabelecida de acordo com o planeamento pré-definido com a entidade gestora, tendo por base as características da fossa séptica individual, devendo o utilizador solicitar o serviço de recolha e transporte das lamas aos SMAS.
3. A titularidade dos serviços de recolha, transporte e destino final de lamas e efluentes de fossas sépticas é municipal, cabendo a responsabilidade pela sua provisão aos SMAS.
4. Os SMAS podem assegurar a prestação deste serviço através da combinação que considere adequada de meios humanos e técnicos próprios e/ou subcontratados.
5. O serviço de limpeza é executado no prazo máximo de 10 (dez) dias após a sua solicitação pelo utilizador, salvo se estiver em causa condições de saúde pública, segurança ou contaminação em que se procederá à limpeza logo que os SMAS tenham conhecimento da situação.
6. É interdito o lançamento das lamas e efluentes de fossas sépticas diretamente no meio ambiente e nas redes de drenagem pública de águas residuais.
7. As lamas e efluentes recolhidos são entregues para tratamento numa estação de tratamento de águas residuais equipada para o efeito.

CAPÍTULO V

CONTRATO COM O UTILIZADOR

Artigo 95º

Contrato de fornecimento e/ou recolha

1. A prestação do serviço público de abastecimento de água e/ou de saneamento é objeto de contrato de fornecimento entre os SMAS e os utilizadores que disponham de título válido para a ocupação do imóvel. A entidade gestora pode exigir a comprovação documental de legitimidade ao utilizador (escritura, contrato de arrendamento, comodato ou outro título que seja considerado válido).
2. Quando o serviço de saneamento de águas residuais seja disponibilizado simultaneamente com o serviço de abastecimento de água o contrato é único e engloba os dois serviços.
3. O contrato de fornecimento de água é elaborado em impresso de modelo próprio dos SMAS e instruído em conformidade com as disposições legais em vigor à data da sua celebração, no que respeita, nomeadamente, aos direitos dos utilizadores e à inscrição de cláusulas

gerais contratuais, devendo incluir as regras vertidas no Regulamento das Relações Comerciais.

4. No momento da celebração do contrato de fornecimento é entregue ao utilizador a respetiva cópia.
5. Nas situações não abrangidas pelo n.º 2, o serviço de saneamento de águas residuais considera-se contratado desde que haja utilização do serviço e os SMAS remetam, por escrito, aos utilizadores as condições contratuais da respetiva prestação.
6. Os proprietários dos prédios ligados à rede pública, sempre que o contrato de fornecimento não esteja em seu nome, devem solicitar aos respetivos ocupantes que permitam o acesso dos SMAS para a retirada do contador, caso ainda não o tenham facultado e os SMAS tenham denunciado o contrato nos termos previstos no presente Regulamento.
7. Sem prejuízo das situações em que é admissível a transmissão da posição contratual, sempre que haja alteração do utilizador efetivo do serviço de abastecimento de água e/ou do serviço de saneamento de águas residuais, o novo utilizador, que disponha de título válido para a ocupação do local de consumo, deve solicitar a celebração de contrato de fornecimento antes que se registem novos consumos, sob pena da interrupção de fornecimento de água e/ou do saneamento de águas residuais, salvo se o titular do contrato autorizar expressamente tal situação.
8. Se o último titular ativo do contrato e o requerente de novo contrato coincidirem na mesma pessoa, aplica-se o regime da suspensão e reinício do contrato a pedido do utilizador previsto nos termos previstos no presente Regulamento.
9. Não pode ser recusada a celebração de contrato de fornecimento com base na existência de dívidas emergentes de contrato distinto com outro utilizador que tenha anteriormente ocupado o mesmo imóvel, salvo quando seja manifesto que a alteração do titular do contrato visa o não pagamento do débito.

Artigo 96º

Contratos especiais

1. São objeto de contratos especiais os serviços de fornecimento de água e/ou serviços de recolha de águas residuais urbanas que, devido ao seu elevado impacto nas redes de distribuição, devam ter um tratamento específico, designadamente, hospitais, escolas, quartéis, complexos industriais e comerciais e grandes conjuntos imobiliários.
2. Quando as águas residuais não domésticas a recolher possuam características agressivas ou perturbadoras dos sistemas públicos, os contratos de recolha devem incluir a exigência de pré-tratamento dos efluentes antes da sua ligação ao sistema público, de forma a garantir o respeito pelas condições de descarga, nos termos previstos no artigo 71º do presente Regulamento.
3. Podem ainda ser definidas condições especiais para os fornecimentos temporários ou sazonais de água e/ou recolhas temporárias nas seguintes situações:
 - a) Obras e estaleiro de obras;

- b) Zonas destinadas à concentração temporária de população, nomeadamente comunidades nómadas, e atividades com carácter temporário, tais como feiras, festivais e exposições.
- 4. Os SMAS admitem 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 utilizadores como o justo equilíbrio da exploração do sistema de abastecimento de água e/ou o justo equilíbrio da exploração do sistema de saneamento de águas residuais, a nível de qualidade e quantidade.

Artigo 97º

Domicílio convencionado

1. O utilizador considera-se domiciliado na morada por si fornecida no contrato para efeito de receção de toda a correspondência relativa à prestação do serviço e para efeitos de envio de faturação.
2. Qualquer alteração do domicílio convencionado tem de ser comunicada pelo utilizador aos SMAS, produzindo efeitos no prazo de 15 (quinze) dias após aquela comunicação.

Artigo 98º

Vigência dos contratos

1. O contrato de abastecimento de água e/ou de recolha de águas residuais produz os seus efeitos a partir da data do início de fornecimento, o qual deve ocorrer no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis contados da solicitação do contrato, desde que asseguradas as condições físicas para efetivação da ligação e com ressalva das situações de força maior.
2. O contrato de recolha de águas residuais, quando celebrado em conjunto com o contrato de abastecimento de água, produz os seus efeitos a partir da data do início do fornecimento de água.
3. Nos contratos autónomos para a prestação do serviço de recolha de águas residuais considera-se que o contrato produz os seus efeitos:
4. Se o serviço for prestado por redes fixas, a partir da data de ligação do ramal à rede predial, salvo se o imóvel se encontrar comprovadamente desocupado;
5. Se o serviço for prestado por meios móveis, a partir da data da outorga do contrato.
6. A cessação do contrato de fornecimento de água e/ou recolha de águas residuais ocorre por denúncia ou caducidade, conforme prevê os artigos 101º e 102º deste Regulamento.

7. Os contratos de fornecimento de água e/ou recolha de águas residuais referidos na alínea a) n.º 3 do artigo 96º são celebrados com o construtor ou com o dono da obra a título precário e caducam com a verificação do termo do prazo, ou suas prorrogações, fixado no respetivo alvará de licença ou autorização.

Artigo 99º

Suspensão e reinício do contrato

1. Os utilizadores podem solicitar, por escrito e com uma antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis, a suspensão do serviço de abastecimento de água e/ou contrato de recolha de águas residuais, por motivo de desocupação temporária do imóvel.
2. Quando o utilizador disponha simultaneamente do serviço de saneamento de águas residuais e do serviço de abastecimento de água, o contrato de saneamento de águas residuais suspende-se quando seja solicitada a suspensão do serviço de abastecimento de água e é retomado na mesma data que este.
3. A suspensão do fornecimento nos termos do n.º 1 e do número anterior implica o acerto da faturação emitida até à data da suspensão e tem como efeitos, a partir da data em que se torne efetiva, a suspensão do contrato e da faturação das tarifas mensais associadas à normal prestação do serviço.
4. O serviço é retomado no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis contados da apresentação do pedido pelo utilizador nesse sentido, nos termos do Regulamento das Relações Comerciais.

Artigo 100º

Transmissão da posição contratual

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

Artigo 101º

Denúncia

1. Os utilizadores podem denunciar a todo o tempo os contratos de fornecimento de água e/ou recolha de águas residuais que tenham celebrado por motivo de desocupação do local

- de consumo, desde que o comuniquem por escrito aos SMAS e facultem nova morada para o envio da última fatura.
2. Nos 15 (quinze) dias subsequentes à comunicação referenciada no número anterior, os utilizadores devem facultar o acesso ao contador instalado para leitura, produzindo a denúncia efeitos a partir dessa data.
 3. Não sendo possível a leitura mencionada no número anterior por motivo imputável ao utilizador, este continua responsável pelos encargos entretanto decorrentes.
 4. Os SMAS denunciam o contrato caso, na sequência da interrupção do serviço por mora no pagamento, o utilizador não proceda ao pagamento em dívida com vista ao restabelecimento do serviço no prazo de 2 (dois) meses.
 5. Para efeitos do número anterior, a entidade gestora notifica o utilizador por escrito com a antecedência mínima de 20 dias relativamente à data a que a denúncia produza efeitos.

Artigo 102º

Caducidade

1. Nos contratos celebrados com base em títulos sujeitos a termo, a caducidade opera no termo do prazo respetivo.
2. Os contratos referidos no artigo 96º (contratos especiais) do podem não caducar no termo do respetivo prazo, desde que o utilizador prove que se mantém os pressupostos que levaram à sua celebração.
3. Os contratos caducam ainda por morte do titular, salvo nos casos de transmissão por via sucessória quando demonstrada a vivência em economia comum, ou, no caso de o titular ser uma pessoa coletiva, aquando da sua extinção.
4. A caducidade tem como consequências o corte do abastecimento de água e a extinção das obrigações do proprietário do imóvel enquanto depositário do contador e/ou medidor de caudal.

Artigo 103º

Caução

1. Os SMAS podem exigir a prestação de uma caução para garantia do pagamento do consumo de água e serviço de saneamento, nas seguintes situações:
 - a) No momento da celebração do contrato de fornecimento de água e de recolha de águas residuais, desde que o utilizador não seja considerado como consumidor na aceção da alínea s) do art.º 6º;
 - b) No momento do restabelecimento de fornecimento de água e recolha de águas residuais, na sequência de interrupção decorrente de mora no pagamento e, no caso de consumidores, desde que estes não optem pelo débito direto como forma de pagamento dos serviços.

2. A caução referida no número anterior é prestada por depósito em dinheiro, cheque ou transferência eletrónica ou através de garantia bancária ou seguro-caução, e o seu valor é calculado da seguinte forma:
 - a) Para os utilizadores domésticos é igual a quatro vezes o encargo com o consumo médio mensal dos últimos 12 (doze) meses, nos termos fixados pelo despacho n.º 4186/2000, publicado no Diária da República, 2.ª série, de 22 de fevereiro de 2000;
 - b) Para os restantes utilizadores, é igual a cinco vezes o encargo com o consumo médio mensal dos últimos 12 (doze) meses, nos termos fixados pelo despacho n.º 4186/2000, publicado no Diária da República, 2.ª série, de 22 de fevereiro de 2000;
3. Para as instituições de fins não lucrativos, desde que registadas nas suas próprias designações e sejam titulares da instalação, o valor da caução é calculado como se de uso doméstico se tratasse.
4. O utilizador que preste caução tem direito ao respetivo recibo.
5. Os valores referidos no presente artigo podem ser sujeitos a alteração de acordo com a lei.

Artigo 104º

Restituição da caução

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

CAPÍTULO VI

COMUNICAÇÃO COM O UTILIZADOR

SECÇÃO I

PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÃO

Artigo 105º

Dever de informação

1. Os SMAS têm a obrigação de prestar informação atualizada aos utilizadores, nos termos indicados na legislação em vigor, sobre as condições em que o(s) serviço(s) é (são)

- prestado(s), em especial no que respeita aos tarifários aplicáveis, à qualidade da água fornecida e à qualidade do serviço.
2. As regras de prestação do(s) serviço(s) constam de regulamento de serviço, o qual deve conter, no mínimo, os elementos e conteúdos legalmente previstos, e estar disponível no sítio na internet das entidades gestoras dos serviços.
 3. Os SMAS devem disponibilizar aos utilizadores, por escrito / via digital, no momento da celebração do contrato de prestação de serviço, as condições contratuais, incluindo informação clara e precisa acerca dos principais direitos e obrigações dos utilizadores e da entidade gestora, nomeadamente quanto à medição, faturação, cobrança, condições de interrupção do serviço, tarifário, reclamações e resolução de conflitos.
 4. Os SMAS são obrigados a informar os consumidores sobre a identificação das entidades de resolução alternativa de litígios disponíveis por imposição legal decorrente de arbitragem necessária.
 5. O incumprimento do previsto nos números anteriores confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo XI, salvo quando seja especialmente aplicável outro nível de serviço que imponha a prestação de informação aos utilizadores a que corresponda compensação específica.

SECÇÃO II

ATENDIMENTO AOS UTILIZADORES

Artigo 106º

Meios de atendimento

1. Os meios de atendimento disponíveis para os utilizadores permitem, no seu conjunto, um atendimento completo e eficaz e são os seguintes:
 - a) Atendimento presencial: atendimento que é realizado com a presença da entidade que presta o atendimento e de quem solicita o atendimento;
 - b) Atendimento telefónico: atendimento que consiste, quer na receção, quer no envio de comunicações de voz através de telefone ou de meio que proporcione a receção e o envio de comunicações de voz com imediatez semelhante à do telefone;
 - c) Atendimento escrito: atendimento que consiste quer na receção, quer no envio de comunicações escritas, e que é proporcionado através de um endereço postal ou de correio eletrónico e/ou formulário eletrónico, que, neste último caso, permita à entidade atendida guardar um registo da comunicação realizada.
2. Os SMAS dispõem de um serviço de assistência permanente (piquete) para os serviços de abastecimento público de água e saneamento de águas residuais urbanas que funcione de forma ininterrupta todos os dias do ano, para dar resposta a eventuais problemas no sistema público que sejam denunciados pelos utilizadores afetados.

Artigo 107º

Atendimento presencial

1. O atendimento presencial é efetuado nos dias úteis, de acordo com o horário publicitado no sítio na internet e nos locais de atendimento dos SMAS, o qual deve mostrar-se adequado à procura por parte dos utilizadores, assegurando um atendimento eficiente e eficaz.
2. O atendimento presencial considera-se adequado à procura dos utilizadores quando o tempo médio de espera, calculado com base nos registos anuais, não ultrapasse os 30 (trinta) minutos no atendimento geral e de 20 (vinte) minutos no atendimento de tesouraria, por utilizador.
3. O tempo médio de espera é calculado através do quociente entre a soma dos tempos de espera em cada tipo de atendimento e o número total de atendimentos em cada categoria.

Artigo 108º

Obrigações de registo no atendimento presencial

1. No âmbito do atendimento presencial, os SMAS dispõem de registos que permitem identificar de forma individualizada e diferenciada por cada um dos serviços de abastecimento público de água e saneamento de águas residuais urbanas:
 - a) Os tempos de espera dos atendimentos presenciais, distinguindo consoante se trate de atendimento geral ou de atendimento de tesouraria;
 - b) O número de atendimentos presenciais realizados e de atendimentos presenciais não realizados por desistência do utilizador do serviço.

Artigo 109º

Atendimento telefónico

1. Os SMAS dispõem de um serviço de atendimento telefónico eficiente, tendo em consideração o volume de chamadas recebidas.
2. O atendimento telefónico permite:
 - a) O atendimento geral;
 - b) A comunicação de leituras dos instrumentos de medição;
 - c) A comunicação de avarias.
3. O tempo de espera do serviço de atendimento telefónico, em termos de média anual, não deve ultrapassar 15 (quinze) minutos, exceto nas situações de comunicação de avarias, que não deve ultrapassar 10 (dez) minutos.

4. Os SMAS têm ao dispor do consumidor uma linha para contacto telefónico, a qual deve ser uma linha gratuita ou, em alternativa, uma linha telefónica a que corresponda uma gama de numeração geográfica ou móvel.

SECÇÃO III

RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E OUTRAS COMUNICAÇÕES

Artigo 110º

Disposições gerais

1. Os SMAS devem responder a todas as reclamações, sugestões e outras comunicações que lhes sejam dirigidas, independentemente da sua classificação e forma de apresentação.
2. Consideram-se reclamações as comunicações em que o respetivo autor considera não terem sido devidamente acautelados os seus direitos ou satisfeitas as suas legítimas expectativas, no que diz respeito à prestação do serviço por parte dos SMAS.
3. Consideram-se outras comunicações todas aquelas que não sejam consideradas reclamações, como as sugestões e os pedidos de informação, excluindo as solicitações de serviços.
4. A receção das reclamações, sugestões e outras comunicações deve ser assegurada através de todos os meios de atendimento previstos na lei e regulamentos em vigor.
5. Os SMAS, na comunicação da sua decisão final relativa a uma reclamação escrita, devem informar sempre da possibilidade de recurso aos mecanismos de resolução alternativa de conflitos de consumo.
6. O incumprimento do previsto no n.º 5 confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo XI.

Artigo 111º

Prazos de resposta

1. O prazo de resposta a reclamações apresentadas no livro de reclamações, em formato físico ou eletrónico, é de 15 (quinze) dias úteis.
2. O prazo de resposta a reclamações escritas apresentadas por outros meios é de 22 (vinte e dois) dias úteis.
3. O prazo de resposta a outras comunicações escritas é de 22 (vinte e dois) dias úteis.
4. O incumprimento do previsto nos números anteriores confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo XI.
5. Não se considera resposta aquela que não evidencie uma análise da situação concreta, nomeadamente por se enquadrar em procedimentos automáticos destinados a acusar a receção da reclamação, ou de outra comunicação, ou por corresponder a comunicação que

- se limita a informar do reencaminhamento para outro departamento ou serviço competente da entidade gestora.
6. A apresentação de reclamações e outras comunicações sobre o mesmo facto só pode ter efeitos para pagamento de compensações, desde que tenham sido ultrapassados os prazos de resposta à reclamação ou outra comunicação inicialmente apresentada.

Artigo 112º

Obrigações de registo no âmbito da resposta a reclamações e outras comunicações apresentadas por escrito

No que respeita à obrigação de resposta nos prazos previstos no artigo anterior, os SMAS dispõem de registos que permitam identificar, de forma individualizada, as reclamações e outras comunicações escritas recebidas, com identificação das datas de entrada e de resposta, tipo, meio de comunicação, assunto e respetivas compensações pagas.

CAPÍTULO VII

NÍVEIS MÍNIMOS DOS SERVIÇOS PRESTADOS NO LOCAL DE CONSUMO DO UTILIZADOR

Artigo 113º

Visita combinada

1. Considera-se visita combinada a deslocação da entidade gestora ao local de consumo, em que é necessária a presença do utilizador e em que é acordado um intervalo de tempo para o seu início, o qual não deve ultrapassar 2 (duas) horas.
2. Para efeitos do número anterior, excluem-se as assistências técnicas ocorridas após a comunicação de uma anomalia, nos termos do artigo 116º do presente Regulamento.
3. O incumprimento do período acordado com o utilizador para início da visita combinada confere a estes o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo XI.

Artigo 114º

Agendamento da visita combinada

1. Sem prejuízo do referido nos números seguintes, o agendamento da visita combinada é feito por acordo entre o utilizador e os SMAS.
2. A visita combinada aplica-se, nomeadamente, às seguintes matérias:
 - a) Início dos serviços de abastecimento de água e de saneamento;
 - b) Ligações às redes públicas;

- c) Leitura extraordinária, verificação ou substituição dos instrumentos de medição;
 - d) Verificação das características dos serviços de abastecimento de água e de saneamento, no âmbito de reclamações relativas à qualidade do serviço;
 - e) Entrega e/ou substituição de equipamentos, quando aplicável;
 - f) Restabelecimento dos serviços de abastecimento e de saneamento em data/horário acordados entre o utilizador e os SMAS, por solicitação expressa daquele;
 - g) Limpeza de fossas sépticas.
3. O utilizador deve ser previamente informado de todas as tarifas associadas à visita combinada, quando aplicável, incluindo uma eventual tarifa devida em caso de incumprimento imputável ao utilizador, bem como do direito a eventuais compensações por incumprimento dos SMAS.
4. O representante dos SMAS deve elaborar e assinar uma declaração escrita na qual confirme que esteve presente no local da visita, a qual será também assinada pelo utilizador, indicando a respetiva data e hora, sendo entregue um duplicado ao utilizador, o qual pode revestir formato eletrónico, desde que previamente autorizado pelo mesmo.
5. Qualquer das partes pode efetuar o cancelamento e/ou o reagendamento da visita combinada, devendo fazê-lo através de um canal de comunicação que permita garantir a tomada de conhecimento imediato pela outra parte.
6. O cancelamento e/ou o reagendamento da visita combinada deve ser realizado até às 17 (dezassete) horas do dia útil anterior.
7. O incumprimento do prazo previsto no número anterior, por parte da entidade gestora, confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo XI.
8. O incumprimento do previsto no n.º 6 pelo utilizador pode implicar a cobrança, pelos SMAS, de uma tarifa de deslocação, a qual deve estar prevista no tarifário em vigor.

Artigo 115º

Obrigações de registo relativas às visitas combinadas

No que respeita às visitas combinadas, os SMAS devem dispor de registos que identificam, de forma individualizada:

- a) As visitas combinadas agendadas;
- b) As visitas combinadas realizadas fora do período acordado;
- c) As visitas combinadas realizadas dentro do período acordado;
- d) As visitas combinadas não realizadas;
- e) As visitas combinadas não realizadas por ausência da entidade gestora;
- f) As visitas combinadas não realizadas por ausência do utilizador;
- g) Os cancelamentos e/ou reagendamentos de visitas combinadas efetuados pelos SMAS antes e após as 17 (dezassete) horas do dia útil anterior;
- h) Os cancelamentos e/ou reagendamentos de visitas combinadas efetuados pelo utilizador antes e após as 17 (dezassete) horas do dia útil anterior;
- i) As compensações pagas;
- j) O número e o montante total das tarifas de deslocação faturadas aos utilizadores por motivo de incumprimento do previsto no n.º 6 do artigo anterior.

Artigo 116º

Assistência técnica após comunicação da ocorrência anômala

1. Na sequência de comunicação de ocorrência anômala por parte do utilizador, a assistência técnica da responsabilidade dos SMAS, pressupõe a deslocação da mesma ao local de consumo do utilizador.
2. Quando receba a comunicação e caso tal se revele necessário, os SMAS informam o utilizador, em termos imediatos, sobre a atuação mais adequada à situação descrita, enquanto a deslocação ao local não se concretiza.
3. A deslocação ao local deve ocorrer nos seguintes prazos, após comunicação à entidade gestora:
 - a) 24 (vinte e quatro) horas para utilizadores especiais;
 - b) 48 (quarenta e oito) horas para os restantes utilizadores.
4. Nos casos em que a comunicação de anomalia ocorra no período das 0h00 (zero) horas às 8h00 (oito) horas, a contagem dos prazos definidos no número anterior inicia-se às 8h00 (oito) horas.
5. O utilizador pode solicitar que a assistência técnica seja realizada fora dos prazos previstos no n.º 3, devendo, nessas situações, a assistência técnica passar a ser tratada como visita combinada.
6. Os SMAS podem não realizar a assistência técnica nas situações em que comprovadamente esta não seja da sua responsabilidade, designadamente quando se verifique que a situação anômala ocorre exclusivamente na rede predial, podendo cobrar uma tarifa de deslocação, quando a mesma ocorra e desde que prevista no tarifário em vigor.
7. O incumprimento pelos SMAS dos prazos referidos no n.º 3 confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos do previsto no Capítulo XI.
8. Caso o utilizador esteja ausente do local de consumo no momento da chegada do técnico dos SMAS, tendo a entidade gestora informado o utilizador sobre a hora limite a que poderia chegar ao local, deve entrar em contacto com o utilizador através dos meios por si disponibilizados e, caso a assistência técnica não se concretize, pode ser cobrada uma tarifa de deslocação, desde que prevista no tarifário em vigor.

Artigo 117º

Obrigações de registo no âmbito da assistência técnica após comunicação de anomalia

No que respeita às assistências técnicas, os SMAS dispõem de registos que permitam identificar, de forma individualizada:

- a) As comunicações de anomalias, identificando a data e hora, se é utilizador especial ou não, e quais originaram assistência técnica;
- b) As assistências técnicas realizadas a utilizadores especiais e tempo de chegada ao local, após a comunicação da anomalia;
- c) As assistências técnicas realizadas aos restantes utilizadores e tempo de chegada ao local, após a comunicação da anomalia;

- d) As assistências técnicas que, por solicitação dos utilizadores, foram realizadas fora dos prazos previstos, conforme previsto no n.º 5 do artigo anterior;
- e) As situações em que a assistência técnica não se realizou por comprovadamente não se justificar, nos termos do n.º 6 do artigo anterior;
- f) As assistências técnicas não realizadas, com indicação do motivo;
- g) As compensações pagas;
- h) O número e o montante total das tarifas de deslocação faturadas aos utilizadores previstas nos números 6 e 8 do artigo anterior.

Artigo 118º

Frequência da leitura dos contadores

1. Sempre que, por indisponibilidade do utilizador, se revelar impossível por 2 (duas) vezes consecutivas o acesso ao contador por parte dos SMAS, estes devem avisar o utilizador, por carta registada ou meio equivalente, com uma antecedência mínima de 10 (dez) dias, da data e intervalo horário, com amplitude máxima de 2 (duas) horas, da terceira deslocação a fazer para o efeito.
2. No aviso referido no número anterior, deve ainda constar a cominação da interrupção do fornecimento, no caso de não ser possível a leitura na data indicada ou de o utilizador não indicar uma data alternativa no prazo previsto no aviso, que não deve ser inferior a 5 (cinco) dias.
3. Nos casos em que o utilizador usufrua do serviço de faturação eletrónica, e desde que previamente informada e autorizada pelo utilizador, a notificação identificada no número anterior pode ser, exclusivamente, em formato eletrónico, considerando-se o mesmo notificado após receção do recibo de entrega.
4. Os SMAS dispõem de meios alternativos para a comunicação de leituras de instrumentos de medição, como a internet, os serviços postais ou o telefone.
5. O incumprimento do estabelecido nos números 1 e 2 dá direito a compensação nos casos em que a entidade gestora proceda, ainda assim, à interrupção do serviço, nos termos previstos no Capítulo XI.

Artigo 119º

Obrigações de registo relativas à frequência da leitura dos contadores

No que respeita à frequência da leitura dos instrumentos de medição, os SMAS dispõem de registos que permitam identificar, de forma individualizada:

- a) Os contadores com contrato ativo;
- b) As leituras realizadas pelos SMAS, em cumprimento da frequência mínima legal, com indicação da data e hora;

- c) As deslocações efetuadas pelos SMAS na sequência de agendamento para leitura do contador, por local de consumo;
- d) As leituras fornecidas pelos utilizadores;
- e) As estimativas utilizadas para faturação;
- f) Os avisos enviados para acesso ao contador, nos termos do n.º 1 do artigo anterior;
- g) As compensações pagas.

Artigo 120º

Substituição dos instrumentos de medição

1. No caso de ser necessária a substituição de instrumentos de medição por motivos de anomalia, exploração e controlo metrológico, os SMAS avisam o utilizador, com uma antecedência mínima de 10 (dez) dias, da data e do período previsível para a deslocação, que não ultrapasse as 2 (duas) horas, assim como, no caso de contadores de água, da cominação da suspensão do fornecimento no caso de não ser possível a substituição na data indicada ou de o utilizador não indicar uma data alternativa para o efeito, a ser acordada com os SMAS para o efeito.
2. O aviso prévio referido no número anterior é dispensado quando seja possível o acesso ao instrumento de medição e o utilizador se encontre no local de consumo.
3. Na data da substituição é entregue ao utilizador um documento de onde constem as leituras dos valores registados pelo instrumento de medição substituído pelo que, a partir desse momento, passa a registar o consumo de água ou a produção de águas residuais, o qual pode revestir formato eletrónico, desde que previamente autorizado pelo utilizador.
4. Nos casos em que o utilizador usufrua do serviço de faturação eletrónica, e desde que previamente informado e autorizado pelo utilizador, o aviso prévio identificado no n.º 1 pode ser, exclusivamente, em formato eletrónico, considerando-se o mesmo notificado na data do recibo de entrega.
5. O incumprimento do estabelecido nos números 1 e 3 dá direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo XI.

Artigo 121º

Obrigações de registo relativas à substituição dos instrumentos de medição

No que respeita à substituição dos instrumentos de medição, os SMAS dispõem de registos que permitam identificar, de forma individualizada:

- a) Os instrumentos de medição substituídos, com aviso prévio ao utilizador, dentro e fora do período estabelecido no mesmo;
- b) Os instrumentos de medição substituídos sem aviso prévio, mas com a presença do utilizador;
- c) Motivo que originou a substituição do instrumento de medição;
- d) As compensações pagas.

Artigo 122º

Verificação extraordinária dos contadores

1. O utilizador pode solicitar a verificação extraordinária do contador, mediante o pagamento de uma tarifa constante do tarifário em vigor, a qual deve ser devolvida caso se venha a comprovar que existe funcionamento irregular do contador, desde que não seja imputável ao utilizador, tendo direito a receber cópia do respetivo boletim de ensaio.
2. Para efeitos do disposto no número anterior, os SMAS procedem ao levantamento do contador, substituindo-o por outro com o mesmo caudal permanente, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a contar da solicitação do utilizador.
3. Após receção do relatório de verificação extraordinária do contador, os SMAS remetem o mesmo ao utilizador, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis.
4. O incumprimento do estabelecido nos números anteriores dá direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo XI.

Artigo 123º

Obrigações de registo relativas à verificação extraordinária dos contadores

No que respeita à verificação extraordinária dos instrumentos de medição, os SMAS dispõem de registos que permitam identificar, de forma individualizada:

- a) Verificações extraordinárias solicitadas;
- b) Verificações extraordinárias realizadas dentro do prazo estipulado no n.º 2 do artigo anterior;
- c) Devolução das tarifas, por comprovado funcionamento irregular do contador;
- d) Relatórios de verificação enviados dentro do prazo estipulado no n.º 3 do artigo anterior;
- e) As compensações pagas.

Artigo 124º

Suspensão e reinício do contrato

1. Nas situações em que o utilizador, após pedido de suspensão do contrato por desocupação do imóvel, solicita o restabelecimento do serviço, este deve ser retomado no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis.
2. O incumprimento do prazo previsto no número anterior pelos SMAS confere ao utilizador o direito de compensação, nos termos previstos no Capítulo XI.

Artigo 125º

Obrigações de registo relativas às situações de suspensão e reinício do contrato

No que respeita às situações de suspensão e de reinício do contrato, os SMAS dispõem de registos que permitam identificar, de forma individualizada:

- a) As solicitações de suspensão e de reinício do contrato, com indicação das respetivas datas;
- b) Data do restabelecimento do serviço;
- c) As compensações pagas.

CAPÍTULO VIII

RELAÇÕES COMERCIAIS, ESTRUTURA TARIFÁRIA E FATURAÇÃO DOS SERVIÇOS

SECÇÃO I

ESTRUTURA TARIFÁRIA

Artigo 126º

Princípios gerais de relacionamento comercial

O relacionamento comercial entre os SMAS e outras entidades gestoras e entre os SMAS e os utilizadores finais, bem como com os demais sujeitos intervenientes, deve processar-se de modo que sejam observados, quando aplicáveis, os seguintes princípios gerais:

- a) Garantia de fornecimento de água para consumo público, saneamento de águas residuais urbanas e gestão de resíduos urbanos, em termos adequados às necessidades dos utilizadores;
- b) Promoção tendencial da universalidade e da acessibilidade económica aos serviços no que respeita à satisfação das necessidades básicas dos utilizadores domésticos;
- c) Garantia da qualidade e continuidade dos serviços prestados;
- d) Sustentabilidade económica e financeira das entidades gestoras dos serviços;
- e) Garantia da proteção dos interesses dos utilizadores e da igualdade de tratamento e de acesso;
- f) Concorrência, sem prejuízo do cumprimento das obrigações de serviço público;
- g) Transparência na prestação dos serviços e publicitação das regras aplicáveis às relações comerciais;
- h) Direito à informação e à proteção da privacidade dos dados pessoais;
- i) Princípio da garantia da eficiência e melhoria contínua na utilização dos recursos afetos, respondendo à evolução das exigências técnicas e às melhores técnicas ambientais disponíveis;
- j) Princípio do utilizador pagador.

Artigo 127º

Incidência

1. Estão sujeitos às tarifas relativas ao serviço de abastecimento de água e/ou recolha de águas residuais, todos os utilizadores finais a quem sejam prestados os serviços e que disponham de contrato, sendo as tarifas devidas a partir da data do início da respetiva vigência.
2. Para efeitos da determinação das tarifas fixas e variáveis, os utilizadores são classificados como domésticos ou não domésticos.

Artigo 128º

Estrutura tarifária

1. Pela prestação do serviço de abastecimento de água e/ou recolha de águas residuais são faturadas aos utilizadores:
 - a) A tarifa fixa de abastecimento de água e/ou recolha de águas residuais devida em função do intervalo temporal objeto de faturação e expressa em euros por dia;
 - b) A tarifa variável de abastecimento de água e/ou recolha de águas residuais, devida em função do volume de água fornecido/ recolhido durante o período objeto de faturação, sendo diferenciada de forma progressiva de acordo com escalões de consumo para os utilizadores domésticos, expressos em m³ de água por cada 30 (trinta) dias.
2. As tarifas previstas no número anterior, englobam a prestação dos seguintes serviços:
 - a) Execução, manutenção e renovação de ramais, incluindo a ligação do sistema público ao sistema predial;
 - b) Fornecimento de água;
 - c) Recolha e encaminhamento de águas residuais;
 - d) Celebração ou alteração de contrato de fornecimento de água e/ou do contrato de recolha de águas residuais;
 - e) Disponibilização e instalação de contador individual;
 - f) Disponibilização e instalação de contador totalizador por iniciativa dos SMAS;
 - g) Leituras periódicas programadas e verificação periódica do contador;
 - h) Reparação ou substituição de contador, torneira de segurança ou de válvula de corte, salvo se por motivo imputável ao utilizador;
 - i) Verificação das características dos serviços de abastecimento e de saneamento no Âmbito de Reclamações quanto à qualidade do serviço;
 - j) Execução e conservação de caixas de ligação de ramal e sua reparação, salvo se por motivo imputável ao utilizador;
 - k) Limpeza de fossas sépticas aos utilizadores não ligados à rede de saneamento, com a periodicidade de uma limpeza a cada dois anos. Ultrapassado este limite, aplica-se a alínea b) do artº 135º do presente Regulamento.
3. Para além das tarifas do serviço de abastecimento de água referidas no n.º 1, são cobradas pelos SMAS tarifas como contrapartida dos seguintes serviços auxiliares conforme Anexo 3 do presente Regulamento.

4. Nos casos em que haja emissão do aviso de suspensão do serviço por incumprimento do utilizador e este proceda ao pagamento dos valores em dívida antes que a mesma ocorra, não há lugar à cobrança da tarifa de restabelecimento do serviço.
5. Nos casos em que haja emissão do aviso de interrupção do serviço por incumprimento do utilizador e o utilizador proceda ao pagamento dos valores em dívida antes que a mesma ocorra, não há lugar à cobrança da tarifa de restabelecimento do serviço.

Artigo 129º

Tarifa fixa de abastecimento de água

1. Aos utilizadores domésticos cuja água fornecida seja medida através de um instrumento de medição com caudal permanente (Q3) igual ou inferior a 4 m³/hora, deve ser aplicada uma tarifa fixa de valor único, expressa em euros por dia.
2. Aos utilizadores domésticos cujo fornecimento seja medido através de um instrumento de medição com caudal permanente (Q3) superior a 4 m³/hora, deve ser aplicada uma tarifa fixa de valor idêntico ao nível correspondente dos utilizadores não domésticos, expressa em euros por dia.
3. Existindo consumos nas partes comuns de prédios em propriedade horizontal e sendo os mesmos medidos por um contador totalizador, é devida pelo condomínio uma tarifa fixa cujo valor é determinado em função do calibre do contador diferencial que seria necessário para medir aqueles consumos.
4. Não é devida tarifa fixa se não existirem dispositivos de utilização nas partes comuns associados aos contadores totalizadores.
5. A tarifa fixa aplicável aos utilizadores não domésticos deve ser diferenciada de forma progressiva em função do caudal permanente do contador, conforme se apresenta na tabela a seguir, ilustrando-se, igualmente, a correspondência entre o diâmetro nominal (DN) e o caudal permanente (Q3), sendo que esta equivalência apenas se aplica aos casos de instalação de contadores antigos.

DN (mm)	Qs (ou Qn)
15	Q3 ou Qn >4m ³ /h
20	
25	
30 (32)	6,3 m ³ /h >Q3 ou Qn > 63 m ³ /h
50	
50	25 m ³ /h >Q3 ou Qn > 63 m ³ /h
65	
80	
100	100 m ³ /h >Q3 ou Qn > 160 m ³ /h
125	
>150	

6. A tarifa fixa definida para o primeiro nível dos utilizadores não domésticos não pode ser inferior à definida para os utilizadores domésticos que disponham de instrumento de medição com caudal permanente (Q3) igual ou inferior a 4 m³/hora.

Artigo 130º

Tarifa variável de abastecimento de água

1. A tarifa variável do serviço de abastecimento público de água aplicável aos utilizadores domésticos, expressa em euros por metro cúbico, deve ser definida para cada um dos seguintes escalões de consumo de água (m³) definidos para um período de 30 (trinta) dias:
 - a) 1.º escalão: de 0 m³ a 5 m³;
 - b) 2.º escalão: superior a 5 m³ e até 15 m³;
 - c) 3.º escalão: superior a 15 m³ e até 25 m³;
 - d) 4.º escalão: superior a 25 m³.
2. O valor final da componente variável do serviço devida pelo utilizador é calculado pela soma das parcelas correspondentes a cada escalão.
3. A tarifa variável aplicável aos contadores totalizadores é calculada em função da diferença entre o consumo nele registado e o somatório dos contadores que lhe estão indexados.
4. A tarifa variável do serviço de abastecimento aplicável a utilizadores não domésticos é de valor igual ao 3.º escalão da tarifa variável do serviço aplicável aos utilizadores domésticos.

Artigo 131º

Tarifa fixa de saneamento

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

Artigo 132º

Tarifa variável de saneamento

1. A tarifa variável do serviço de saneamento de águas residuais urbanas, prestado através de redes fixas ou por meios móveis, aplicável aos utilizadores domésticos é aplicada ao volume de água residual recolhida, medida ou estimada por indexação, sendo expressa em euros por metro cúbico de água recolhida e definida para cada um dos seguintes escalões para um período de 30 (trinta) dias:
 - a) 1.º escalão: de 0 m³ a 5 m³;
 - b) 2.º escalão: superior a 5 m³ e até 15 m³;
 - c) 3.º escalão: superior a 15 m³ e até 25 m³;
 - d) 4.º escalão: superior a 25 m³.

2. A tarifa variável do serviço de saneamento de águas residuais urbanas, aplicável aos utilizadores não domésticos, prestado através de redes fixas ou por meios móveis, tem um valor único e sendo expressa em euros por metro cúbico.
3. A tarifa variável aplicada aos utilizadores titulares de acordo de ligação aos sistemas de recolha, drenagem e tratamento de águas residuais, mas que não estão ligados à rede de distribuição de água, é calculada em função do consumo médio de água de utilizadores similares (domésticos ou não domésticos, conforme o caso).
4. Quando não exista medição através de medidor de caudal, o volume de águas residuais recolhidas corresponde ao produto da aplicação de um coeficiente de recolha de referência de âmbito nacional, igual a 90% do volume de água consumido, excetuando-se os usos que não originem águas residuais, medidos nos contadores de água instalados especificamente para esse fim.
5. Para aplicação do coeficiente de recolha previsto no número anterior e sempre que o utilizador não disponha de serviço de abastecimento ou comprovadamente produza águas residuais urbanas a partir de origens de água próprias, o respetivo consumo é estimado em função do consumo médio dos utilizadores com características similares, no âmbito do território municipal, verificado no ano anterior, ou de acordo com outra metodologia de cálculo definida no contrato de recolha.
6. Quando não exista medição através de medidor de caudal e o utilizador comprove ter-se verificado uma rotura na rede predial de abastecimento de água, o volume de água perdida e não recolhida pela rede de saneamento não é considerado para efeitos de faturação do serviço de saneamento, aplicando-se o disposto no n.º 3 do artigo 67.º deste Regulamento.
7. A pedido dos utilizadores não domésticos, ou por sua iniciativa, os SMAS podem definir coeficientes de custo específicos aplicáveis a tipos de atividades industriais que produzam águas residuais com características que impliquem custos de tratamento substancialmente distintos dos de águas residuais de origem doméstica ou que comprovadamente utilizem águas de origens próprias

Artigo 133.º

Taxa de Ligação de Saneamento

1. Nos prédios novos e naqueles que já se encontrem habitados à data de entrada em vigor do presente Regulamento, os SMAS cobrarão do respetivo proprietário ou usufrutuário, uma taxa de ligação em função do valor patrimonial do imóvel.
2. No caso dos prédios novos, ou com idade inferior a 10 (dez) anos, inclusive, os Serviços Municipalizados da Maia cobrarão do primeiro proprietário, uma taxa de ligação de valor igual a 0,7% do valor patrimonial do imóvel.
3. Para prédios com mais de 10 (dez) anos, o valor da taxa de ligação será de 0,4% do valor patrimonial do imóvel.

Artigo 134º

Valor Patrimonial Provisório

Para os prédios ainda não inscritos na Repartição das Finanças, cujo valor patrimonial ainda não foi fixado, os SMAS determinarão um valor patrimonial provisório, através das seguintes regras:

- a) Prédio de Habitação 175,00 € x nº de quartos de dormir x 10 meses x 15
- b) Áreas destinadas a Comércio

Até 50m²: área x 6,50 € x 10 x 15;

Superior a 50m² e inferior a 150m²: área x 6,00 € x 10 x 15, com o mínimo de 48.750,00 €;

Superior a 150m² e inferior a 500m²: área x 5,50 € x 10 x 15, com o mínimo de 135.000,00 €;

Superior a 500m² e inferior a 1000m² área x 3,5 € x 10 x 15, com o mínimo de 412.500,00 €;

Superior a 1000m²: área x 2,00 € x 10 x 15, com o mínimo de 525.000,00 €.

- c) Áreas destinadas a Indústria Até 150m²: área x 5,00 € x 10 x 15

Superior a 150m² e inferior a 1000m²: área x 3,00 € x 10 x 15, com o mínimo de 112.500,00 €;

Superior a 1000m²: área x 2,00 € x 10 x 15, com o mínimo de 450.000,00 €

Artigo 135º

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

Pela recolha, transporte e destino final de lamas de fossas sépticas são devidas:

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

ou

- a) Tarifas fixas e variáveis, como contrapartida da realização do número de serviços considerado adequado pela Entidade Gestora, definido no contrato de recolha, em função do custo associado a cada um dos serviços de recolha;
- b) Por cada serviço adicional prestado, relativamente ao estabelecido no contrato de recolha, uma tarifa fixa e uma tarifa variável, expressa em euros, por cada m³ de lamas recolhidas.

Artigo 136º

Execução de ramais de ligação

1. A construção de ramais de ligação superiores a 20 (vinte) metros está sujeita a uma avaliação da viabilidade técnica e económica pelos SMAS.

2. Se daquela avaliação resultar que existe viabilidade, os ramais de ligação instalados pelos SMAS apenas são faturados aos utilizadores no que respeita à extensão superior à distância referida no número anterior.
3. A tarifa de ramal pode ainda ser aplicada no caso de:
 - a) Alteração de ramais de ligação por alteração das condições de prestação do serviço de abastecimento, por exigências do utilizador;
 - b) Construção de segundo ramal para o mesmo utilizador.

Artigo 137º

Contador para usos de água que não geram águas residuais

1. Os utilizadores finais podem requerer a instalação de um segundo contador para usos que não deem origem a águas residuais recolhidas pelo sistema público de saneamento.
2. No caso de utilizadores domésticos, aos consumos do segundo contador são aplicadas as tarifas variáveis de abastecimento previstas para os utilizadores não domésticos.
3. No caso de utilizadores que disponham de um segundo contador, a tarifa fixa é determinada em função do diâmetro virtual, calculado através da raiz quadrada dos somatórios do quadrado dos diâmetros nominais dos contadores instalados.
4. O consumo do segundo contador não é elegível para o cômputo das tarifas de saneamento de águas residuais e resíduos urbanos, quando exista tal indexação.
- 5.

Artigo 138º

Água para combate a incêndios

1. Não são aplicadas tarifas fixas no que respeita ao serviço de fornecimento de água destinada ao combate direto a incêndios.
2. O abastecimento de água destinada ao combate direto a incêndios deve ser objeto de medição, ou, não sendo possível, de estimativa, para efeitos de avaliação do balanço hídrico dos sistemas de abastecimento.
3. A água medida nos contadores associados ao combate a incêndios é objeto de aplicação da tarifa variável aplicável aos utilizadores não domésticos, nas situações em que não exista a comunicação prevista no n.º 3, do artigo 55º.

Artigo 139º

Tarifários especiais

Os utilizadores domésticos podem beneficiar de tarifários especiais, por carência económica ou de famílias numerosas, de acordo com as regras definidas no Regulamento Municipal dos Tarifários Sociais em vigor.

Artigo 140º

Aprovação dos tarifários

1. O tarifário do serviço de abastecimento de água é aprovado pela câmara municipal até ao termo do mês de novembro do ano anterior.
2. O tarifário produz efeitos relativamente aos utilizadores finais a partir de 1 de janeiro de cada ano, sendo que a informação sobre a sua alteração acompanha a primeira fatura subsequente.
3. O tarifário é disponibilizado nos locais de afixação habitualmente utilizados pelo município, nos serviços de atendimento dos SMAS e ainda no respetivo sítio na internet e no do Município.

SECÇÃO II

FATURAÇÃO

Artigo 141º

Periodicidade e requisitos da faturação

1. A periodicidade das faturas é mensal.
2. O serviço de saneamento é faturado conjuntamente com o serviço de abastecimento de água e obedece à mesma periodicidade.
3. As faturas emitidas discriminam os serviços prestados e as correspondentes tarifas, podendo ser baseadas em leituras reais ou em estimativas de consumo, nos termos previstos no presente Regulamento, bem como as taxas legalmente exigíveis.
4. Sempre que se verifique um período de faturação diferente de 30 dias ou quando o período de faturação abranja dois tarifários distintos, aplicam-se as regras vertidas nos números 3 a 11 do artigo 97º do Regulamento de Relações Comerciais.

Artigo 142º

Prazo, forma e local de pagamento

1. O pagamento da fatura relativa ao serviço de abastecimento de água emitida pelos SMAS deve ser efetuado no prazo, na forma e nos locais nela indicados.
2. Quando numa mesma fatura são incluídas tarifas por mais de um serviço, o utilizador pode, nos termos do disposto no artigo 6.º da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, e desde que os serviços possam ser considerados funcionalmente dissociáveis entre si, pagar apenas um dos serviços e exigir quitação parcial.

3. Não é admissível os pagamentos parciais das faturas quando estejam em causa as tarifas fixas e variáveis associadas aos serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais e dos valores referentes à respetiva taxa de recursos hídricos, que sejam incluídas na mesma fatura.
4. A apresentação de reclamação escrita alegando erros de medição do consumo de água suspende o prazo de pagamento da respetiva fatura caso o utilizador solicite a verificação extraordinária do contador após ter sido informado da tarifa aplicável.
5. A apresentação de reclamação escrita alegando erros de medição do consumo de água, no caso de este ser utilizado como indicador do volume de águas residuais produzidas, suspende o prazo de pagamento das tarifas relativas ao serviço de águas residuais incluídas na respetiva fatura, caso o utilizador solicite a verificação extraordinária do contador após ter sido informado da tarifa aplicável.
6. O atraso no pagamento, depois de ultrapassada a data-limite de pagamento da fatura, permite a cobrança de juros de mora à taxa legal em vigor, contados a partir do primeiro dia seguinte ao do vencimento da respetiva fatura.
7. O atraso no pagamento da fatura superior a 15 (quinze) dias, para além da data-limite de pagamento, confere aos SMAS o direito de proceder à interrupção do serviço do fornecimento de água e/ou recolha de águas residuais, desde que o utilizador seja notificado com uma antecedência mínima de 20 (vinte) dias relativamente à data em que venha a ocorrer, sem prejuízo do recurso à caução prestada nos termos do n.º 2 do artigo 102º deste Regulamento.
8. 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 n.º 3.
9. O aviso prévio de interrupção do serviço é enviado por correio registado ou outro meio equivalente, sendo o custo do registo imputado ao utilizador em mora.
10. No caso de ter sido o pagamento de uma fatura em prestações, a falta de pagamento de uma prestação no prazo estabelecido implica o vencimento de toda a dívida e faz incorrer o utilizador em mora.

Artigo 143º

Prescrição e caducidade

1. O direito ao recebimento do serviço prestado prescreve no prazo de 6 (seis) meses após a sua prestação.
2. Se, por qualquer motivo, incluindo o erro dos SMAS, tiver sido paga importância inferior à que corresponde ao consumo efetuado, o direito do prestador ao recebimento da diferença caduca dentro de 6 (seis) meses após aquele pagamento.
3. O prazo de caducidade das dívidas relativas aos consumos reais suspende-se se a entidade gestora não puder realizar a leitura do contador por motivos imputáveis ao utilizador, a partir da data marcada para a terceira deslocação para leitura constante da respetiva notificação.

4. A celebração de pagamento de dívidas vencidas interrompe a prescrição e impede a contagem da caducidade.

Artigo 144º

Arredondamento dos valores a pagar

1. As tarifas são aprovadas com 4 (quatro) casas decimais.
2. Apenas o valor final da fatura, com IVA incluído, é objeto de arredondamento, feito aos centímetros de euro em respeito pelas exigências do Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de março.

Artigo 145º

Acertos de faturação

1. Os acertos de faturação podem ser motivados, designadamente pelas seguintes situações:
 - a) Anomalia de funcionamento do equipamento de medição;
 - b) Faturação baseada em estimativa de consumo, procedendo a entidade gestora posteriormente a uma leitura e apurando consumos diferentes dos estimados;
 - c) Procedimento fraudulento;
 - d) Correção de erros de leitura ou faturação;
 - e) Em caso de comprovada rotura na rede predial.
2. Quando da fatura resulte em crédito a favor do utilizador final, os SMAS procederão à respetiva compensação na/s faturas em que se proceda ao respetivo acerto, salvo se o utilizador solicitar expressamente o reembolso desse crédito.
3. Nas faturas em que seja efetuado um acerto de estimativas decorrente de uma leitura real, nos termos previstos na alínea b) do número 1, não pode ser incluída nova estimativa de consumo, ainda que para parte do período de faturação.
4. Os acertos de faturação são efetuados descontando os valores anteriormente faturados e não deduzindo os volumes anteriormente faturados.
5. A correção das situações previstas na alínea a) do n.º 1 do presente artigo deve ter por base o disposto no n.º 10 e seguintes do artigo 88.º do Regulamento das Relações Comerciais.
6. Nas situações previstas na alínea b) do n.º 1 do presente artigo, em que entre duas leituras foram emitidas faturas por estimativa, são devidas tarifas pelo consumo real apurado entre as leituras registadas, implicando o ajustamento dos limites dos escalões a esse período, conforme procedimento previsto no n.º 9 do artigo 97.º do Regulamento das Relações Comerciais.
7. Nos casos de acertos por comprovada rotura na rede predial, conforme alínea e) do n.º 1 do presente artigo, há lugar à correção da faturação emitida nos seguintes termos:
 - a) Ao consumo médio nos termos do art.º 65º deste Regulamento, aplicam-se as tarifas dos respetivos escalões tarifários e ao valor remanescente, que se

presume imputável à rotura, a tarifa do escalão que permite a recuperação de custos;

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

Artigo 146º

Interrupção do fornecimento de água ou da recolha por falta de pagamento

1. A interrupção por atraso no pagamento só pode ter lugar após pré-aviso escrito, enviado por correio registado ou outro meio equivalente com uma antecedência mínima de 20 (vinte) dias relativamente à data em que a mesma poderá ocorrer.
2. No aviso prévio referido no número anterior devem constar a identificação da(s) fatura(s) e respetivo valor cujo atraso no pagamento justifica a interrupção do fornecimento ou da recolha, os meios ao dispor do utilizador para evitar a interrupção e para a retoma do mesmo, incluindo a tarifa aplicável ao restabelecimento.
3. A interrupção do serviço não pode ser realizada em data que não permita que o utilizador regularize o valor em dívida no dia imediatamente seguinte.
4. O serviço não pode ser interrompido por falta de pagamento dos valores em dívida quando seja invocada a prescrição ou a caducidade, nos termos e pelos meios previstos na lei.
5. Quando o utilizador reclama, por escrito, sobre os valores faturados, o serviço não pode ser interrompido por falta de pagamento dos valores em dívida até decisão confirmatória e respetiva resposta ao utilizador.

Artigo 147º

Cobrança coerciva

Na falta de pagamento voluntário dos serviços de águas e resíduos, além da interrupção do serviço por atraso no pagamento, a entidade gestora pode garantir o pagamento através do recurso aos meios de cobrança coerciva.

CAPÍTULO IX PENALIDADES

Artigo 148º Contraordenações

1. Constitui contraordenação, nos termos do artigo 72.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, punível com coima de € 1 500 a € 3 740, no caso de pessoas singulares, e de € 7 500 a € 44 890, no caso de pessoas coletivas, a prática dos seguintes atos ou omissões por parte dos proprietários de edifícios abrangidos por sistemas públicos ou dos utilizadores dos serviços:
 - a) O incumprimento da obrigação de ligação dos sistemas prediais aos sistemas públicos, nos termos do disposto no artigo 18º;
 - b) Execução de ligações aos sistemas públicos ou alterações das existentes sem a prévia autorização dos SMAS;
 - c) O uso indevido ou dano a qualquer obra ou equipamento dos sistemas públicos.
 - d) Incumprimento de condições de descarga e programa de monitorização.
2. Constitui ainda contraordenação punível com coima de €500 a €3 000, no caso de pessoas singulares, e de €2 500 a €44 000, no caso de pessoas coletivas, a interligação de redes ou depósitos com origem em captações próprias a redes públicas de distribuição de água.
3. Constitui contraordenação, punível com coima de €250 a €1 500, no caso de pessoas singulares, e de €1 250 a €22 000, no caso de pessoas coletivas, a prática dos seguintes atos ou omissões por parte dos proprietários de edifícios abrangidos por sistemas públicos ou dos utilizadores dos serviços:
 - a) A permissão da ligação e abastecimento de água a terceiros, quando não autorizados pelos SMAS;
 - b) A alteração da instalação da caixa do contador e a violação dos selos do contador;
 - c) O impedimento à fiscalização do cumprimento deste Regulamento e de outras normas vigentes que regulem o fornecimento de água por funcionários, devidamente identificados, pelos SMAS.
4. O valor das coimas pode ser sujeito a alterações nos termos da lei em vigor.

Artigo 149º Negligência

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

Artigo 150º

Processamento das contraordenações e aplicação das coimas

1. Quando o infrator seja o utilizador, a fiscalização, a instauração e a instrução dos processos de contraordenação, assim como a aplicação das respetivas coimas competem ao Município da Maia, que poderá delegar competências para o efeito nos SMAS.
2. A determinação da medida da coima faz-se em função da gravidade da contraordenação, o grau de culpa do agente e a sua situação económica e patrimonial, considerando essencialmente os seguintes fatores:
 - a) O perigo que envolva para as pessoas, a saúde pública, o ambiente e o património público ou privado;
 - b) O benefício económico obtido pelo agente com a prática da contraordenação, devendo, sempre que possível, exceder esse benefício.
3. Na graduação das coimas atende-se ainda ao tempo durante o qual se manteve a situação de infração, se for continuada.

Artigo 151º

Produto das coimas

- O produto da aplicação das coimas aplicadas pelos SMAS da Maia:
- a) Reverte integralmente para os SMAS, nos casos do nº 1, do artigo anterior;
 - b) É repartido em partes iguais entre o Município e os SMAS, nos casos do nº1, do artigo 148º.

CAPÍTULO X RECLAMAÇÕES

Artigo 152º

Direito de reclamar

1. Aos utilizadores assiste o direito de reclamar, por qualquer meio, perante os SMAS, contra qualquer ato ou omissão desta ou dos respetivos serviços ou agentes, que tenham lesado os seus direitos ou interesses legítimos legalmente protegidos.
2. Os serviços de atendimento ao público dispõem de um livro de reclamações onde os utilizadores podem apresentar as suas reclamações.
3. Para além do livro de reclamações os SMAS disponibilizam mecanismos alternativos para a apresentação de reclamações que não impliquem a deslocação do utilizador às instalações da mesma, designadamente através do seu sítio na Internet.
4. A reclamação é apreciada pelos SMAS no prazo de 15 (quinze) dias úteis, notificando o utilizador do teor da sua decisão e respetiva fundamentação.

5. A reclamação não tem efeito suspensivo, exceto na situação prevista no n.º 5 do artigo 142.º do presente Regulamento.
6. A entidade gestora na comunicação da sua decisão final, relativa a uma reclamação escrita, informará o consumidor da possibilidade de recurso aos mecanismos de resolução alternativa de conflitos de consumo.

Artigo 153º

Inspeção aos sistemas prediais no âmbito de reclamações de utilizadores

1. Os sistemas prediais ficam sujeitos a ações de inspeção dos SMAS sempre que haja consumos não medidos, reclamações de utilizadores, 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 aos SMAS desde que avisado, por carta registada ou outro meio equivalente, com uma antecedência mínima de 8 (oito) dias, da data e intervalo horário, com amplitude máxima de 2 (duas) horas, previsto para a inspeção.
3. Não sendo possível a realização do previsto no número anterior por facto imputável ao utilizador, os SMAS procederão à interrupção do serviço de abastecimento de água.
4. O respetivo auto de vistoria é comunicado aos responsáveis pelas anomalias ou irregularidades, fixando o prazo para a sua correção.
5. Em função da natureza das circunstâncias referidas no n.º 2, os SMAS podem determinar a suspensão do fornecimento de água.

CAPÍTULO XI

COMPENSAÇÕES AOS UTILIZADORES FINAIS POR INCUMPRIMENTOS DAS ENTIDADES GESTORAS

Artigo 154º

Procedimento para a atribuição de compensações

1. Os SMAS devem cumprir os níveis mínimos da qualidade do serviço determinados no presente Regulamento.
2. O pagamento das compensações previstas no presente Regulamento depende da apresentação de uma reclamação escrita que tenha por objeto factos que se traduzam no incumprimento de um nível mínimo da qualidade do serviço ao qual esteja associada uma compensação, desde que apresentada no prazo de 30 (trinta) dias após o conhecimento do incumprimento.

3. Nos casos previstos no número anterior, compete à entidade gestora do respetivo serviço reclamado justificar o cumprimento dos níveis mínimos da qualidade do serviço, através de evidências de registo informático/documental.
4. Verificado o incumprimento, a compensação deve ser refletida na fatura de forma expressa e autónoma ou paga ao cliente através de transferência bancária, no prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias após a data da receção da reclamação.
5. Nas situações em que ocorra a denúncia do contrato pelo utilizador dentro do prazo referido no número anterior, ou noutras situações que também não permitam o pagamento da compensação na fatura, os SMAS informam o utilizador do direito de compensação e dos procedimentos que deve seguir para receber o valor da mesma.
6. Sempre que os SMAS ultrapassem o prazo definido no n.º 4, o utilizador tem direito a compensação adicional equivalente a 50 % do valor da compensação inicial.
7. Salvo quando se apliquem as regras especiais previstas no presente Regulamento para o agravamento das compensações no caso de incumprimentos continuados, a apresentação sucessiva de reclamações sobre o mesmo facto, só pode ter efeitos cumulativos, para efeito de pagamento de compensações, desde que incumprimento do mesmo nível mínimo de serviço se mantenha por período superior a seis meses a contar da data da reclamação anterior.
8. As compensações pagas não integram os custos dos SMAS, não podendo ser refletidas nos tarifários aplicados.

Artigo 155º

Compensações relativas às obrigações comuns

Os SMAS devem compensar os seus utilizadores, por cada incumprimento reclamado por escrito, nos seguintes termos:

- a) Início da prestação dos serviços de águas e resíduos:
 - I. Quando os prazos previstos nos números 2 ou quando o dever de informação do n.º 4 do artigo 21.º não forem cumpridos pela entidade gestora do(s) respetivo(s) serviço(s), o valor da compensação a atribuir é de 15 euros;
 - II. Por cada período adicional de 5 (cinco) dias úteis sem que seja iniciada a prestação do serviço é devida uma compensação adicional de valor igual à prevista na subalínea anterior.
- b) Restabelecimento dos serviços de águas interrompidos por facto imputável ao utilizador:
 - I. Quando os prazos previstos nos números 3 ou 4 do artigo 26.º não forem cumpridos pelos SMAS, o valor da compensação a atribuir é de 15 euros;
 - II. Por cada período adicional de 24 (vinte e quatro) horas sem que seja restabelecido o serviço ou prestada a informação a que se refere o n.º 4 do artigo 26.º é devida uma compensação adicional de valor igual à prevista na subalínea anterior.
- c) Faturação dos serviços de águas e resíduos:

- I. Quando as normas legais e regulamentares, no que respeita à aplicação de tarifas e/ou ao tarifário em vigor, não forem cumpridas pelos SMAS responsável pela faturação do(s) serviço(s) de água(s) e/ou resíduos, o valor da compensação a atribuir aos utilizadores, por cada fatura reclamada, é de 10 euros.

Artigo 156°

Compensações relativas ao serviço de abastecimento de água

Os SMAS devem compensar os seus utilizadores, por cada incumprimento reclamado por escrito, nos seguintes termos:

- a) Ligação do serviço:
 - I. Quando os prazos previstos nos números 1, 2, 3 ou 4 do artigo 34.º não forem cumpridos pelos SMAS, o valor da compensação a atribuir é de 15 euros;
 - II. Por cada período adicional, idêntico ao previsto nos números 1 a 4 do artigo 33.º, em que se mantenha o incumprimento do respetivo nível de serviço é devida uma compensação adicional de valor igual à prevista na subálnea anterior.
- b) Interrupção por mora do utilizador:
 - I. Quando o disposto no n.º 2 do artigo 34.º não for cumprido pela entidade gestora, o valor da compensação a atribuir é de 15 euros;
 - II. Nas situações de incumprimento referidas no n.º 2 do artigo 35.º, os SMAS não podem faturar quaisquer tarifas associadas à interrupção.
- c) Interrupção do serviço sem motivo válido:
 - I. Quando os SMAS interrompem o serviço na situação prevista no n.º 4 do artigo 35.º, o valor da compensação a atribuir é de 15 euros;
 - II. Por cada período adicional de 12 (doze) horas em que o utilizador se encontra privado do serviço decorrente da interrupção indevida e até ao restabelecimento do serviço, a compensação referida no número anterior é acrescida em 50 %;
 - III. Nas situações de incumprimento aqui referenciadas os SMAS não podem faturar ao utilizador quaisquer tarifas ou outros encargos associados.
- d) Interrupção programada do serviço:
 - I. Quando o prazo previsto no n.º 1 do artigo 35.º e os requisitos estabelecidos no n.º 2 do mesmo artigo não forem cumpridos pela entidade gestora, o valor da compensação a atribuir é de 5 euros;
 - II. Nas situações de incumprimento do previsto no n.º 4 do artigo 35.º, o valor da compensação a atribuir é de 15 euros, a que acresce compensação adicional, pelo valor de 50 % do valor da compensação inicial, por cada período adicional de 12 (doze) horas sem fornecimento de água;
 - III. O incumprimento do horário previsto para a interrupção e para o restabelecimento do fornecimento constante da comunicação, confere ao utilizador o direito a compensação no valor de 5 euros.
- e) Interrupção não programada do serviço:

- I. Nas situações de incumprimento do previsto nos números 1 ou 2 do artigo 36.º, o valor da compensação a atribuir é de 5 euros;
 - II. Quando o prazo previsto no n.º 4 do artigo 36.º para o restabelecimento do serviço não for cumprido pela entidade gestora, com exceção dos casos de comprovada complexidade técnica da resolução e desde que cumprida a correspondente obrigação de informação, o valor da compensação a atribuir é de 5 euros;
 - III. Nas situações de incumprimento do previsto no n.º 5 do artigo 36.º, o valor da compensação a atribuir é de 15 euros a que acresce compensação adicional, pelo valor de 50 % do valor da compensação inicial, por cada período adicional de 12 (doze) horas sem fornecimento de água.
- f) Pressão do serviço:
- I. Quando as condições técnicas previstas no n.º 1 do artigo 37.º ou os prazos estabelecidos nos números 2 ou 3 do mesmo artigo não forem cumpridos pela entidade gestora, o valor da compensação a atribuir é de 5 euros;
 - II. Por cada período adicional, idêntico ao previsto nos números 2 e 3 do artigo 37.º, em que se mantenha o incumprimento do respetivo nível de serviço é devida uma compensação adicional de valor igual à prevista na sublínea anterior.
- g) Qualidade da água:
- I. Quando o prazo previsto no n.º 3 do artigo 28.º para disponibilização de alternativas de fornecimento não for cumprido pela entidade gestora, o valor da compensação a atribuir é de 15 euros, a que acresce compensação adicional, pelo valor de 50 % do valor da compensação inicial, por cada período adicional de 12 (doze) horas sem fornecimento de água.

Artigo 157º

Compensações relativas ao serviço de saneamento de águas residuais urbanas

As entidades gestoras do serviço de saneamento de águas residuais urbanas devem compensar os seus utilizadores, por cada incumprimento reclamado por escrito, nos seguintes termos:

- a) Ligação do serviço:
- I. Quando os prazos previstos nos números 1, 2, 3 ou 4 do artigo 34.º não forem cumpridos pelos SMAS do respetivo serviço, o valor da compensação a atribuir é de 15 euros;
 - II. Por cada período adicional, idêntico ao previsto nos números 1 a 4 do artigo 34.º, em que se mantenha o incumprimento do respetivo nível de serviço é devida uma compensação adicional de valor igual à prevista na sublínea anterior.
- b) Interrupção por mora do utilizador:
- I. Quando o disposto no n.º 2 do artigo 35.º não for cumprido pela entidade gestora, o valor da compensação a atribuir é de 15 euros;
 - II. Nas situações de incumprimento referidas no n.º 2 do artigo 35.º, os SMAS não podem faturar quaisquer tarifas associadas à interrupção.

- c) Interrupção programada do serviço:
- I. Quando o prazo previsto no n.º 1 do artigo 36.º e os requisitos estabelecidos no n.º 2 do mesmo artigo não forem cumpridos pela entidade gestora, o valor da compensação a atribuir é de 5 euros;
 - II. O incumprimento do horário previsto para a interrupção e para o restabelecimento do serviço constante da comunicação, confere ao utilizador o direito a compensação é de 5 euros;
 - III. Por cada período adicional de 12 (doze) horas sem serviço, a compensação referida no número anterior é acrescida em 50 %.
- d) Interrupção não programada do serviço:
- I. Nas situações de incumprimento do dever de informação previsto no n.º 1 do artigo 37.º, o valor da compensação a atribuir é de 5 euros;
 - II. Por cada período adicional de 12 (doze) horas sem serviço, o utilizador tem direito a compensação adicional pela entidade gestora, pelo valor de 50 % do valor da compensação inicial.
- e) Utilização de fossas sépticas:
- I. Quando o prazo de 10 (dez) dias previsto no n.º 3 do artigo 39.º não for cumprido pelos SMAS, o valor da compensação a atribuir é de 15 euros;
 - II. Por cada período adicional de 10 (dez) dias sem que o serviço de limpeza seja executado é devida uma compensação adicional de valor igual à prevista na subalínea anterior.
- f) Inundações:
- I. Quando o prazo previsto no n.º 1 do artigo 40.º não for cumprido pelos SMAS, o valor da compensação a atribuir é de 10 euros.

Artigo 158º

Compensações relativas à comunicação com os utilizadores dos serviços

Os SMAS devem compensar os seus utilizadores, por cada incumprimento reclamado por escrito, nos seguintes termos:

- a) Prestação de informação:
 - I. Quando os deveres de informação previstos no artigo 106º não forem cumpridos pelos SMAS, o valor da compensação a atribuir é de 5 euros.
- b) Reclamações, sugestões e outras comunicações:
 - I. Quando o dever de informação previsto no n.º 5 do artigo 111.º não for cumprido pelos SMAS, o valor da compensação a atribuir é de 5 euros;
 - II. Quando os prazos de resposta previstos nos números 1, 2 ou 3 do artigo 111.º não forem cumpridos pelos SMAS, o valor da compensação a atribuir é de 10 euros.

Artigo 159º

Compensações relativas aos serviços prestados no local de consumo do utilizador

Os SMAS devem compensar os seus utilizadores, por cada incumprimento reclamado por escrito, nos seguintes termos:

- a) Visitas combinadas:
 - I. Quando o período estabelecido no n.º 1 do artigo 114º não for cumprido, o valor da compensação a atribuir é de 5 euros;
 - II. Quando o prazo previsto no n.º 6 do artigo 114º não for cumprido pela entidade gestora, o valor da compensação a atribuir é de 5 euros.
- b) Obrigações no âmbito da assistência técnica após comunicação da ocorrência anómala:
 - I. Quando os prazos previstos no n.º 3 do artigo 116º não forem cumpridos pelos SMAS, o valor da compensação a atribuir é de 5 euros.
- c) Frequência da leitura dos contadores:
 - I. Quando o previsto no n.º 1 ou o conteúdo do aviso previsto no n.º 2 do artigo 118º não for cumprido pelos SMAS e esta, ainda assim, proceda à suspensão do serviço, o valor da compensação a atribuir é de 5 euros.
- d) Substituição dos instrumentos de medição:
 - I. Quando o previsto nos números 1 ou 3 do artigo 120º não for cumprido pelos SMAS, o valor da compensação a atribuir é de 5 euros.
- e) Verificação extraordinária dos contadores:
 - I. Quando o previsto nos números 1, 2 ou 3 do artigo 122º não for cumprido pelos SMAS, o valor da compensação a atribuir é de 5 euros.
- c) Suspensão e reinício do contrato:
 - I. Quando o prazo previsto no n.º 1 do artigo 124º não for cumprido pelos SMAS, o valor da compensação a atribuir é de 15 euros.

Artigo 160º

Situações de exclusão de responsabilidade e do pagamento de compensações

Não assiste ao utilizador o direito a compensação nas seguintes situações, desde que devidamente comprovadas:

- a) Casos fortuitos ou de força maior;
- b) Situações cujo motivo do incumprimento seja imputável ao utilizador do serviço;
- c) Situações cujo motivo do incumprimento decorra da necessidade de adoção de medidas excecionais por motivos alheios aos SMAS, designadamente em contexto de escassez hídrica.

CAPÍTULO XII

RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Artigo 161º

Disposições gerais

1. Os utilizadores podem apresentar reclamações junto dos SMAS sempre que considerem que os seus direitos não foram devidamente acautelados, em violação do disposto no presente Regulamento, e na demais legislação aplicável.
2. 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, por escrito, a sua apreciação pela ERSAR, individualmente ou através de organizações representativas dos seus interesses.

Artigo 162º

Instrumentos legais e jurídicos que regulam a relação entre entidades gestoras e entre as entidades gestoras e os utilizadores finais

1. Os direitos e os deveres dos utilizadores e das entidades gestoras são os que resultam:
 - a) Da legislação específica aplicável;
 - b) Dos regulamentos da ERSAR com eficácia externa;
 - c) Dos regulamentos de serviço;
 - d) Dos contratos de fornecimento de água e de recolha de águas residuais.
2. Em caso de divergência entre o disposto nos instrumentos jurídicos previstos no número anterior, a prevalência é determinada pela ordem pela qual são indicados nesse número.

Artigo 163º

Arbitragem necessária

Os litígios de consumo ficam sujeitos à arbitragem necessária quando, por opção expressa dos utilizadores que sejam pessoas singulares, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados, nos termos do disposto na lei dos serviços públicos essenciais.

CAPÍTULO XIII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 164º

Prazos

Sem prejuízo de outra indicação específica, os prazos estabelecidos no presente Regulamento são contados em dias corridos.

Artigo 165º

Aplicação no tempo

As condições gerais e específicas previstas no presente Regulamento aplicam-se aos contratos existentes à data da sua entrada em vigor, salvaguardando-se os efeitos já produzidos.

Artigo 166º

Integração de lacunas

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

Artigo 167º

Norma Transitória

As disposições respeitantes a águas pluviais e a fossas sépticas só entrarão em vigor assim que existir atribuição de competências aos SMAS nestas áreas de atuação, nos termos dos artigos 8º e seguintes da Lei nº 50/2012, de 31 de agosto.

Artigo 168º

Entrada em vigor

1. Este Regulamento entra em vigor 15 (quinze) dias após a sua publicação em Diário da República.
2. Após a entrada em vigor deste Regulamento fica automaticamente revogado o Regulamento de Serviço de Abastecimento de Água do Município da Maia anteriormente aprovado.

ANEXO I
TABELAS TARIFÁRIAS

1 – Tarifas serviço de abastecimento de água

Tarifa Fixa

Diâmetro do Contador	Caudal - Q₃ (ou Q_n)	€/dia
15 mm 20 mm 25 mm	Q_3 ou $Q_n \geq 4 \text{ m}^3/\text{h}$	
30 (32) mm 40 mm 50 mm	$6,3 \text{ m}^3/\text{h} \geq Q_3$ ou $Q_n \geq 16 \text{ m}^3/\text{h}$	
60 mm 65 mm 70 mm 80 mm 100 mm	$25 \text{ m}^3/\text{h} \geq Q_3$ ou $Q_n \geq 63 \text{ m}^3/\text{h}$	
125 mm $\geq 150 \text{ mm}$	$100 \text{ m}^3/\text{h} \geq Q_3$ ou $Q_n \geq 160 \text{ m}^3/\text{h}$	

Tarifa Variável

Tipo de Utilizador	Escalões (1)	€/m³
Doméstico	1º Escalão - 0 m ³ a 5 m ³ 2º Escalão - $\geq 5 \text{ m}^3$ a 15 m ³ 3º Escalão - $\geq 15 \text{ m}^3$ a 25 m ³ 4º Escalão - $\geq 25 \text{ m}^3$	
Doméstico Social (2)	1º Escalão - 0 m ³ a 5 m ³ 2º Escalão - $\geq 5 \text{ m}^3$ a 15 m ³ 3º Escalão - $\geq 15 \text{ m}^3$ a 25 m ³ 4º Escalão - $\geq 25 \text{ m}^3$	
Doméstico Famílias Numerosas (3)	1º Escalão - 0 m ³ a A m ³ 2º Escalão - $\geq A \text{ m}^3$ a (A+10) m ³ 3º Escalão - $\geq (A+10) \text{ m}^3$ a (A+20) m ³ 4º Escalão - $\geq (A+20) \text{ m}^3$	
Não Doméstico	Único	

(1) Para um período base de 30 dias

(2) Valor calculado aplicado um desconto de 30% ao valor da tarifa doméstica, conforme Regulamento n.º 463/2021, aprovado pelo Município da Maia, em 6 de abril e publicado no Diário da República, II Série, de 18 de maio de 2021

(3) Escalonamento conforme o Regulamento 463/2021, sendo $A=5+(N-4) \times 3$ e $N=n^\circ$ de pessoas do agregado familiar.

2 – Tarifas do serviço de recolha de águas residuais

Tarifa Fixa

Tipo de Utilizador	€/dia
Doméstico	
Doméstico Social	
Não Doméstico	

Tarifa Variável

Tipo de Utilizador	Escalões (1)	€/m ³
Doméstico	1º Escalão - 0 m ³ a 5 m ³ 2º Escalão - ≥ 5 m ³ a 15 m ³ 3º Escalão - ≥ 15 m ³ a 25 m ³ 4º Escalão - ≥ 25 m ³	
Doméstico Social (1)	1º Escalão - 0 m ³ a 5 m ³ 2º Escalão - ≥ 5 m ³ a 15 m ³ 3º Escalão - ≥ 15 m ³ a 25 m ³ 4º Escalão - ≥ 25 m ³	
Doméstico famílias Numerosas	1º Escalão - 0 m ³ a A m ³ 2º Escalão - ≥ A m ³ a (A+10) m ³ 3º Escalão - ≥ (A+10) m ³ a (A+20) m ³ 4º Escalão - ≥ (A+20) m ³	
Não Doméstico	Único	

(1) Valor calculado aplicado um desconto de 30% ao valor da tarifa doméstica, conforme Regulamento n.º 463/2021, aprovado pelo Município da Maia, em 6 de abril e publicado no Diário da República, II Série, de 18 de maio de 2021

3 – Tarifas de serviços auxiliares:

Serviços Auxiliares

Tipo de Prestação de Serviço	€
Serviço de abastecimento de água	
Aferição ou verificação extraordinária de contador a pedido do utilizador	
Alteração da localização do contador a pedido do utilizador	
Deslocação ao local de consumo por motivo imputável ao utilizador	
Envio de aviso de corte	
Execução de ramais de ligação (metro linear acima dos 20 m)	
Fiscalizações e inspeções para verificação das correções a anomalias detetadas nos sistemas da responsabilidade do utilizador	
Interrupção e restabelecimento da prestação do serviço por motivo de incumprimento do utilizador	
Interrupção e restabelecimento da prestação do serviço por motivo de suspensão de contrato	
Interrupção e restabelecimento do fornecimento a pedido do utilizador para intervenção na rede predial	
Leitura extraordinária de consumos de água a pedido do utilizador	
Ligação temporária ao sistema público, designadamente para abastecimento a estaleiros e obras e zonas de concentração populacional temporária, tais como feiras, festivais e exposições.	
Serviços e análises laboratoriais, para efeito de verificação da qualidade da água, por solicitação do utilizador	
Vistoria de confirmação de existência de rotura	
Serviço de saneamento de águas residuais	
Deslocação ao local por motivo imputável ao utilizador	
Execução de ramais de ligação com extensão superior a 20 metros	
Fiscalizações e inspeções para verificação das correções a anomalias detetadas nos sistemas da responsabilidade do utilizador	

Instalação de medidor de caudal, quando haja lugar à mesma nos termos previstos no Regulamento de Relações Comerciais, e sua substituição, por solicitação do utilizador, salvo acordo diverso estabelecido com este	
Leitura extraordinária de caudais rejeitados por solicitação do utilizador, salvo quando se comprove o respetivo fundamento de leitura extraordinária por motivo não imputável ao utilizador	
Realização de vistorias ou ensaios de sistemas prediais de saneamento por solicitação do utilizador	
Verificação extraordinária de medidor de caudal a pedido do utilizador, salvo quando se comprove a respetiva avaria por motivo não imputável ao utilizador	
Limpeza da Caixa de Ramal de Ligação (CRL)	
Realização de vistorias ou amostragens a utilizadores não domésticos no âmbito de processos de licenciamento	
Vistoria extraordinária decorrente do incumprimento	
Interrupção de ligação por incumprimento de utilizador não doméstico	
Restabelecimento de ligação de utilizador não doméstico	
Apreciação de Projetos e Vistorias, por especialidade (AA, AR e AP)	
Pedido de informação sobre o sistema público de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais em plantas de localização (Cadastro)	
Apreciação de Projetos de Prédios: Categoria 1 - Moradias unifamiliares e edifícios com quatro fogos inclusive	
Apreciação de Projetos de Prédios: Categoria 2 - Frações de 1 edifício quando apresentadas de forma independente	
Apreciação de Projetos de Prédios: Categoria 3 - Edifícios com mais de quatro fogos, indústrias e outros empreendimentos	
Apreciação de Projetos de Prédios: Categoria 4 - Processos simplificados (PIP, anexos, piscinas)	
Apreciação de Projetos de Loteamento: até 5 lotes ou 10 fogos inclusivé	
Apreciação de Projetos de Loteamento: mais de 5 lotes ou mais de 10 fogos	
Apreciação de Projetos: Alteração, Aditamento e Telas Finais ao Projeto	
Vistoria e Fiscalização de Obras a pedido do utilizador por fração	
Vistoria para efeitos de Receção Provisória: Loteamentos - até 5 lotes ou 10 fogos inclusivé	
Vistoria para efeitos de Receção Definitiva: Loteamentos - até 5 lotes ou 10 fogos inclusivé	

Vistoria para efeitos de Receção Provisória: Loteamentos - mais de 5 lotes ou mais de 10 fogos	
Vistoria para efeitos de Receção Definitiva: Loteamentos - mais de 5 lotes ou mais de 10 fogos	
Limpeza de Fossas Séticas	
Tarifa fixa (Domésticos e Não Domésticos)	
Tarifa Variável - Domésticos (por m ³)	
Tarifa Variável - Não Domésticos (por m ³)	
Outros serviços	
Cópias de plantas topográficas	
Cópias de outros documentos	
Encargos administrativos	
Fornecimento de exemplares do Regulamento de Serviço	

* Acresce I.V.A. à taxa legal em vigor

ANEXO II

TERMO DE RESPONSABILIDADE DO AUTOR DO PROJETO (Projeto de execução)

(Artigo 48º do presente Regulamento e artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 555/99, de 16 de dezembro, com a redação dada pelo Decreto-Lei n.º 26/2010, de 30 de março)

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

- a. as normas legais e regulamentares aplicáveis, designadamente (discriminar designadamente, as normas técnicas gerais e específicas de construção, os instrumentos de gestão territorial, o alvará de loteamento ou a informação prévia, quando aplicáveis, bem como justificar fundamentadamente as razões da não observância de normas técnicas e regulamentares nos casos previstos no n.º 5 do artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 555/99, de 16 de dezembro, na redação que lhe foi conferida pelo Decreto-Lei n.º 177/2001 de 4 de junho);
- b. a recolha dos elementos essenciais para a elaboração do projeto nomeadamente ... (ex.: pressão estática disponível na rede pública ao nível do arruamento, etc.), junto dos SMAS do sistema público;
- c. a manutenção do nível de proteção da saúde humana com o material adotado na rede predial.

(Local), de de

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

ANEXO III

MINUTA DO TERMO DE RESPONSABILIDADE DO TÉCNICO RESPONSÁVEL PELA OBRA

(Artigo 48º)

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

Local, de... de....

(assinatura reconhecida)

ANEXO IV

VALORES DOS PARÂMETROS CARACTERÍSTICOS DAS ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS OU EQUIPARADAS DE ACORDO COM A ZONA DE DRENAGEM E TRATAMENTO

Parâmetro	Unidade	Valor
pH	Escala Sörensen	5,5 - 8,5
Temperatura máxima	°C	30
CBO5	mg O2/l	300
CQO	mg O2/l	700
Sólidos suspensos totais (SST)	mg SST/l	300
Óleos e gorduras	mg /l	60
Azoto amoniacal	mg N/l	50
Azoto total	mg N/l	70
Fósforo total	mg P/l	8

ANEXO V

VALORES LIMITE DE EMISSÃO DE PARÂMETROS EM ÁGUAS RESIDUAIS INDUSTRIAIS

1. Com exceção de casos particulares previstos no n.º 2 do artigo 74º do presente Regulamento, as águas residuais descarregadas no sistema, por qualquer utilizador, não podem conter quaisquer das substâncias indicadas nas tabelas seguintes, em concentrações superiores, para cada substância, ao Valor Limite de Emissão (VLE) indicado.

Tabela 1 — VLE de parâmetros em águas residuais urbanas ou similares

Parâmetro	Unidade	Valor
pH	Escala Sörensen	5,5 - 8,5
Temperatura máxima	°C	30
CBO5	mg O2/l	400
CQO	mg O2/l	1000
Sólidos suspensos totais	mg SST/l	500
Azoto amoniacal	mg N/l	60
Azoto total	mg N/l	80
Cloretos	mg/l	1000
Fósforo total	mg P/l	20
Óleos e gorduras	mg /l	60
Hidrocarbonetos Totais	mg /l	15

Tabela 2 — VLE de parâmetros característicos de águas residuais industriais

Parâmetro	Unidade	Valor
Aldeídos	mg/l	1,0
Alumínio Total	mg/l Al	10
Boro	mg/l B	1,0
Cianetos Totais	mg/l	0,5
Cloro Residual Disponível Total	mg/l Cl ₂	1,0
Cobre Total	mg/l Cu	1,0
Crómio Hexavalente	mg/l Cr (VI)	1,0
Crómio Total	mg/l Cr	2,0
Crómio Trivalente	mg/l Cr (III)	2,0
Detergentes (lauril-sulfatos)	mg /l	50
Estanho Total	mg /l Sn	2,0
Fenóis	mg/l C ₆ H ₅ OH	1,0
Ferro Total	mg/l Fe	2,5
Hidrocarbonetos Totais	mg/l	15,0
Manganês Total	mg/l Mn	2,0
Parâmetro	Unidade	Valor
Nitratos	mg/l NO ₃	50,0
Nitritos	mg/l NO ₂	10,0
Pesticidas	µg/l	3,0
Prata Total	mg/l Ag	1,5
Selénio Total	mg/l Se	0,1
Sulfuretos	mg/l S	2,0
Vanádio Total	mg/l Va	10,0
Zinco Total	mg/l Zn	5,0

(1) VLE do Anexo XVIII do Decreto-Lei n.º 236/98, de 1 de agosto, na sua redação atual (descarga no meio recetor)

- O número de parâmetros contemplados nas tabelas 1 e 2 poderá ser aumentado e os valores máximos admissíveis alterados, com implicações nas autorizações de ligação que forem concedidas.

Tabela 3 - VLE de substâncias perigosas, venenosas, tóxicas ou radioativas

Substâncias perigosas em razão da sua toxicidade, persistência e bioacumulação nos organismos vivos e sedimentos.

Não podem afluir às infraestruturas de saneamento do sistema águas residuais contendo quaisquer

das substâncias — líquidos, sólidos ou gases venenosos, tóxicos ou radioativos — indicados na tabela seguinte, em quantidade que, por si só ou por interação com outras substâncias, sejam capazes de criar inconvenientes para o público, interferir com a saúde dos trabalhadores afetos à operação e manutenção dos sistemas de drenagem e interceptores, com qualquer processo de tratamento ou pôr em perigo a ecologia dos meios recetores dessas águas residuais tratadas.

N.º (1)	Substância	CAS (2)	Expressão dos Resultados	VLE (3)
				Concentração
1	Pesticidas ciclodienos:	-	-	-
	Aldrina	[309-00-2]	µg/L do total de aldrina,	0,01
	Dieldrina	[60-57-1]	dialdrina, endrina e isodrina nas águas residuais descarregadas	
	Endrina	[72-20-8]		
	Isodrina	[465-73-6]		
2	2-amino-4-clorofenol	[95-85-2]	mg/L	1,5
3	Antraceno**	[120-12-7]	µg/L	0,1
4	Arsénio e seus compostos minerais	[7440-38-2]	mg/L	1
5	Azinfos-etilo	[2642-71-9]	mg/L	0,05
6	Azinfos-metilo	[86-50-0]	mg/L	0,05
7	Benzeno*	[71-43-2]	µg/L	50
8	Benzidina	[92-87-5]	mg/L	0,05
9	Cloreto de benzilo (a-clorotolueno)	[100-44-7]	mg/L	1,5
10	Cloreto de benzilideno (a,a-diclorotolueno)	[98-87-3]	mg/L	8
11	Bifenilo	[92-52-4]	mg/L	1,5
12	Cádmio e compostos de cádmio**	[7440-43-9]	µg/L	0,45
13	Tetracloroeto de carbono	[56-23-5]	µg/L	12
14	Hidrato de cloral	[302-17-0]	-	-
15	Clorodano	[57-74-9]	mg/L	8
16	Ácido cloroacético	[79-11-8]	mg/L	1,5
17	o-cloroanilina	[95-51-2]	mg/L	1,5
18	m-cloroanilina	[108-42-9]	mg/L	1,5
19	p-cloroanilina	[106-47-8]	-	-

(...)

* Tabela completa - Decreto-Lei 77/2006 de 30 de Maio.

ANEXO VI

AUTO DE FISCALIZAÇÃO OU VISTORIA

- 1. Identificação dos SMAS**
 - Designação
 - Endereço
- 2. Representante dos SMAS**
 - Nome
 - Contactos
 - Funções
 - Endereço eletrónico
- 3. Identificação do utilizador**
 - Designação
 - Sede
 - NIF
- 4. Morada do utilizador**
 - Designação
 - Freguesia
 - Endereço
 - Telefone
 - Telemóvel
 - Endereço eletrónico
- 5. Representante do utilizador**
 - Nome
 - Contactos
 - Funções
 - Local de Trabalho
 - Endereço eletrónico
- 6. Infraestruturas e equipamentos fiscalizados ou vistoriado**
- 7. Operações e controlo realizados**
- 8. Aspetos observados**
- 9. Medição de caudal de água residual**
 - Método utilizado
 - Caudal médio medido
 - Variação
 - Aspeto geral da câmara de medição de caudal e das condições de medição
 - Data de instalação do equipamento
 - Observações
- 10. Colheitas efetuadas**
 - Número de colheitas efetuadas

- Periodicidade das colheitas
- Método de colheita
- Ponto de colheita
- Laboratório responsável pelas colheitas
- Responsável técnico do laboratório
- Aspeto geral da câmara de colheita
- Observações sobre as amostras de efluente recolhidas
- Outros factos a serem considerados

11. Parâmetros controlados

- Listagem
- Resultados (quando medidos no local)
- Amostras enviadas para controlo analítico em laboratório

12. Outra informação relevante

13. Elementos adicionais fornecidos

14. Data e duração da fiscalização ou vistoria

- Data de início
- Hora de início
- Data de conclusão
- Hora de conclusão
- Observações

(OS SMAS)
(Assinatura e carimbo)

(O Utilizador)
(Assinatura e carimbo)

ANEXO VII

REQUERIMENTO DE LIGAÇÃO AO SISTEMA

O requerente(designação, sede e localização) vem por este meio apresentar o requerimento de ligação das suas águas residuais ao ponto de fronteira do sistema municipal de saneamento da Maia em conformidade com o disposto no artigo 70º do Regulamento de serviço de abastecimento de água e saneamento de águas residuais urbanas dos SMAS da Maia.

1. Identificação do requerente

- Designação
- Sede
- NIF

2. Localização da instalação a ligar ao sistema

- Designação
- Freguesia
- Endereço
- Telefone
- Telemóvel
- Endereço eletrónico
- Número da matriz/ fração (se aplicável)
- Licença de construção (se aplicável)
- Licença de ocupação (se aplicável)
- Licença de laboração (se aplicável)
- Licença ambiental (se aplicável)

3. Responsável pelo preenchimento do requerimento

- Nome
- Contactos
- Funções
- Local de Trabalho

4. Processo produtivo (se aplicável)

- CAE principal
- CAE secundário (s) da atividade(s) que produz(em) águas residuais
- Normas setoriais aplicáveis à atividade obrigatórias e/ou voluntária (se aplicável)
- Atividade PRTR (se aplicável)
- Produtos fabricados (enumeração e quantidades anuais)
- Matérias-primas (enumeração e quantidades anuais)
- Produtos finais (enumeração e quantidades anuais)

5. Regime de laboração

- Número total de funcionários
- Número total de dias de laboração efetivas num ano
- Número de turnos
- Horário de cada turno
- Dias de laboração/ semana
- Semanas de laboração/ ano

- Laboração sazonal
- Pessoal em cada turno
- Produção de águas residuais
 - Domésticas
 - Não domésticas

Caso seja aplicável o item 2- " *Produção de Águas residuais não domésticas*", dar seguimento ao preenchimento dos campos seguintes.

6. Tipo de contrato de abastecimento de água

- Domésticos
- Comerciais
- Urbanos e similares

7. Origens e consumos de água de abastecimento

- Origens (enumeração)
- Consumos totais médios anuais nos dias de laboração efetiva
- Repartição dos consumos totais por origens

8. Destinos dos consumos de água

- Enumeração (exemplos: lavagens, consumo humano, processos produtivos.)
- Repartição dos consumos totais por destinos (m³/mês)

9. Águas residuais a drenar para o sistema

- Caudais máximos instantâneos descarregados em dia de laboração efetiva
- Caudais totais descarregados em cada dia ou dia de laboração efetiva

10. Águas residuais urbanas e similares resultantes de descargas pontuais

- Volume total da descarga (m³)
- Horário de descarga
- Caudal médio medio horário (m³/h) e instantâneo (l/s)

11. Características qualitativas das águas residuais urbanas ou similares

- Apresentação da caracterização analítica das águas residuais produzidas de acordo com os parâmetros definidos na tabela 1 em anexo.
- Apresentação da caracterização analítica das águas residuais produzidas de acordo com os parâmetros definidos na tabela 2 em anexo, caso aplicável.

12. Redes prediais do requerente

- Plantas cotadas e com a indicação dos sentidos do escoamento e das origens das águas residuais drenadas
- Plantas cotadas do ramal de ligação ao sistema
- Plantas cotadas da rede de drenagem das águas pluviais, com a indicação dos sentidos do escoamento (se aplicável)
- Plantas cotadas da rede de abastecimento de água, indicação das suas origens e localização dos equipamentos de medição.

13. Estação de pré-tratamento de águas residuais

- Descrição do pré-tratamento, incluindo elementos base de dimensionamento
- Planta da infraestrutura
- Análises das águas residuais à entrada e à saída do pré-tratamento

14. Descargas acidentais

- Tipos de descargas acidentais com possibilidade de ocorrer
- Programa de medidas preventivas

15. Identificação do ponto de recolha do sistema

- Troço (designação e localização)
- Câmara de visita (localização)
- ETAR (designação e localização)

16. Observações

17. LISTAGEM DOS DOCUMENTOS APRESENTADOS EM ANEXO

- Licença ambiental (se aplicável)
- Licença de laboração (se aplicável)
- Diagrama processual do processo industrial com indicação dos fluxos de água por setor
- Relatórios de ensaio de caracterização das águas residuais produzidas
- Plantas das redes prediais e da estação de pré-tratamento
- Memória descritiva da rede de abastecimento água e da rede de drenagem águas residuais.
- Outros

....., aos..... de..... de.....

(O responsável pelo preenchimento)
(Assinatura e carimbo)

(O requerente)
(Assinatura e carimbo)

ANEXO VIII

AUTORIZAÇÃO DE LIGAÇÃO

O requerente _____ (designação, sede e localização), tendo apresentado em _____ (data) o requerimento de ligação das suas águas residuais ao sistema municipal de saneamento da Maia em conformidade com o disposto no artigo 70º, do Regulamento de serviço de abastecimento público de água e saneamento de águas residuais urbanas dos SMAS da Maia, está autorizado a fazer a ligação às infraestruturas de saneamento e tratamento do sistema de _____ (Parada, Ponte de Moreira ou Cambados) nos seguintes termos:

1. AUTORIZAÇÃO DE LIGAÇÃO AO SISTEMA MUNICIPAL

A. AUTORIZAÇÃO ESPECÍFICA

- Sem dependência de qualquer autorização específica
 Com dependência de autorizações específicas, relativas aos parâmetros do Anexo II do Regulamento que serão emitidas oportunamente, sem prejuízo, no entanto de a ligação poder ser feita em cumprimento do estabelecido anteriormente.
- Com dependência das autorizações específicas aos parâmetros indicados a seguir:

Parâmetro	VLE (mg/l)

B. PROGRAMA DE MONITORIZAÇÃO

- Sem dependência de qualquer programa de monitorização
- Com dependência de programa de monitorização a emitir oportunamente
- Com dependência de programa de monitorização aos parâmetros indicado

Parâmetro	Periodicidade

Prazo para entrega do autocontrolo _____

C. CAUDAIS A DRENAR

Caudal máximo admissível
 Ponta _____
 Diário _____
 Semanal _____
 Mensal _____

Caudal em período se menos
 afluência (tempos seco, época
 baixa ou período de menos
 laboração
 Ponta _____
 Diário _____
 Semanal _____
 Mensal _____

Caudal em período se menos
 afluência (tempos seco, época
 baixa ou período de menos
 laboração
 Ponta _____
 Diário _____
 Semanal _____
 Mensal _____

D. INSTALAÇÕES A REALIZAR PELO REQUERENTE

Retentor de sólidos grosseiros, com as seguintes características

Retentor de areias, com as seguintes características

Retentor de gorduras, com as seguintes características

Tanque de regularização, com as seguintes características

Instalações de pré-tratamento, com as seguintes características

Outros

E. PONTO DE RECOLHA

Sistema _____

Código do Ponto de Recolha (SIG) _____

Localização da câmara de inspeção em relação ao ponto de recolha (PR)

Montante do PR

Na caixa do PR

Jusante do PR

F. RAMAL DE LIGAÇÃO

Câmara de selagem que permita o seu fecho, com as seguintes características:

Mecanismo de corte de ligação ao sistema municipal, com as seguintes características:

Medidor de caudal, com as seguintes características:

Câmara de visita para recolha de amostras, com as seguintes características:

Mecanismo antirretorno, com as seguintes características:

A presente autorização de ligação às infraestruturas de saneamento do sistema municipal de saneamento e tratamento do município da Maia tem o seu início em

_____/_____/_____

Válida até _____/_____/_____

(O responsável)
(Assinatura e carimbo)

ANEXO IX

AUTORIZAÇÃO DE DESCARGA DE OUTRAS ÁGUAS RESIDUAIS

O requerente(designação, sede e localização), tendo apresentado em/...../.....(data) o requerimento de ligação das suas águas residuais ao sistema municipal de saneamento da Maia em conformidade com o disposto nos artigos 75º do Regulamento de serviço de abastecimento público de água e saneamento de águas residuais urbanas dos SMAS da Maia, está autorizado a fazer a ligação às infraestruturas de saneamento e tratamento do sistema de _____(Parada, Ponte de Moreira ou Cambados), nos seguintes termos:

A. TIPOLOGIA

Não está autorizado a fazê-lo porque (detalhar as razões)

Está autorizado a fazê-lo nas seguintes condições (detalhar condições de autorização e de ligação)

Pelo período de _____

A presente autorização de ligação às infraestruturas de saneamento e tratamento do sistema municipal de saneamento do município da Maia tem o seu início em

_____/_____/_____

Válida até _____/_____/_____

(O responsável)

(Assinatura e carimbo)

ANEXO X
AUTORIZAÇÃO DE DESCARGA TRANSITÓRIA

O requerente(designação, e de e localização), tendo apresentado em/...../.....(data) o requerimento de ligação das suas águas residuais ao sistema municipal de saneamento da Maia em conformidade com o disposto nos artigos 75º e 107º, do Regulamento de serviço de abastecimento público de água e saneamento de águas residuais urbanas dos SMAS da Maia, está autorizado a fazer a ligação às infraestruturas de saneamento e tratamento do sistema de _____(Parada, Ponte de Moreira ou Cambados), nos seguintes termos:

A. **ÁGUAS RESIDUAIS COM CARACTERÍSTICAS QUE ULTRAPASSAM OS LIMITES FIXADOS NO REGULAMENTO**

Não está autorizado a fazê-lo porque (detalhar as razões)

Está autorizado a fazê-lo nas seguintes condições (detalhar condições de autorização e ligação)

Parâmetro	Concentração (mg/l)

Pelo período de _____

Supportando, pela adoção de medidas e tratamentos específicos, os seguintes custos adicionais

A presente autorização de ligação às infraestruturas de saneamento e tratamento do sistema municipal de saneamento do município da Maia tem o seu início em

_____/_____/_____

Válida até _____/_____/_____