



PROPOSTA DE
REGULAMENTO GERAL
DE
SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE
ÁGUA
DA
TEJO AMBIENTE – EMPRESA
INTERMUNICIPAL DE AMBIENTE
DO MÉDIO TEJO, S.A.

Índice

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS	7
Artigo 1.º Lei habilitante	7
Artigo 2.º Objeto.....	7
Artigo 3.º Âmbito de aplicação	7
Artigo 4.º Legislação aplicável	7
Artigo 5.º Entidade titular e entidade gestora do sistema.....	8
Artigo 6.º Definições.....	8
Artigo 7.º Simbologia e Unidades	12
Artigo 8.º Regulamentação técnica	12
Artigo 9.º Princípios de gestão.....	12
Artigo 10.º Disponibilização do Regulamento	13
CAPÍTULO II – DIREITOS E DEVERES.....	13
Artigo 11.º Deveres da Entidade Gestora	13
Artigo 12.º Deveres dos utilizadores e proprietários.....	14
Artigo 13.º Direito à prestação do serviço.....	15
Artigo 14.º Direito à informação.....	15
Artigo 15.º Atendimento ao público.....	16
CAPÍTULO III – SISTEMAS DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA	16
SECÇÃO I – CONDIÇÕES DE FORNECIMENTO DE ÁGUA.....	16
Artigo 16.º Obrigatoriedade de ligação à rede geral de distribuição.....	16
Artigo 17.º Dispensa de ligação	17
Artigo 18.º Prioridades de fornecimento.....	17
Artigo 19.º Exclusão da responsabilidade.....	17
Artigo 20.º Interrupção ou restrição no abastecimento de água por razões de exploração.....	17
Artigo 21.º Interrupção do abastecimento de água por facto imputável ao utilizador	18
Artigo 22.º Restabelecimento do fornecimento.....	19
SECÇÃO II – QUALIDADE DA ÁGUA	20
Artigo 23.º Qualidade da Água	20
SECÇÃO III – USO EFICIENTE DA ÁGUA	21
Artigo 24.º Objetivos e medidas gerais.....	21
Artigo 25.º Rede pública de distribuição de água.....	21
Artigo 26.º Rede de distribuição predial.....	21

Artigo 27.º Usos em instalações residenciais e coletivas.....	21
SECÇÃO IV – SISTEMA PÚBLICO DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA	21
Artigo 28.º Propriedade da rede geral de distribuição	22
Artigo 29.º Instalação e conservação.....	22
Artigo 30.º Conceção, dimensionamento, projeto e execução de obra	22
SECÇÃO V – RAMAIS DE LIGAÇÃO.....	23
Artigo 31.º Propriedade.....	23
Artigo 32.º Instalação, conservação, renovação e substituição de ramais de ligação	23
Artigo 33.º Utilização de um ou mais ramais de ligação.....	23
Artigo 34.º Válvula de corte para suspensão do abastecimento	23
Artigo 35.º Entrada em serviço.....	24
SECÇÃO VI – SISTEMAS DE DISTRIBUIÇÃO PREDIAL.....	24
Artigo 36.º Caracterização da rede predial.....	24
Artigo 37.º Separação dos sistemas.....	24
Artigo 38.º Projeto da rede de distribuição predial	25
Artigo 39.º Execução, inspeção, ensaios das obras das redes de distribuição predial.....	26
Artigo 40.º Rotura nos sistemas prediais.....	26
SECÇÃO VII – SERVIÇO DE INCÊNDIOS	27
Artigo 41.º Legislação aplicável	27
Artigo 42.º Hidrantes	27
Artigo 43.º Manobras de válvulas de corte e outros dispositivos.....	27
Artigo 44.º Redes de incêndios particulares	27
Artigo 45.º Utilização dos dispositivos de combate a incêndio instalados nas redes de distribuição predial.....	28
SECÇÃO VIII – INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO	28
Artigo 46.º Medição por contadores	28
Artigo 47.º Tipo de contadores.....	28
Artigo 48.º Localização e instalação das caixas dos contadores	29
Artigo 49.º Verificação metrológica e substituição.....	29
Artigo 50.º Responsabilidade pelo contador	30
Artigo 51.º Leituras.....	31
Artigo 52.º Avaliação dos consumos.....	31
CAPÍTULO IV – CONTRATO COM O UTILIZADOR.....	31
Artigo 53.º Contrato de fornecimento.....	31

Artigo 54.º Contratos especiais	33
Artigo 55.º Domicílio convencionado	33
Artigo 56.º Vigência dos contratos	33
Artigo 57.º Suspensão e reinício do contrato	34
Artigo 58.º Denúncia	34
Artigo 59.º Caducidade	34
Artigo 60.º Caução.....	35
Artigo 61.º Restituição da caução.....	35
CAPÍTULO V – ESTRUTURA TARIFÁRIA E FATURAÇÃO DOS SERVIÇOS	35
SECÇÃO I – ESTRUTURA TARIFÁRIA	36
Artigo 62.º Incidência	36
Artigo 63.º Estrutura tarifária	36
Artigo 64.º Tarifa fixa.....	37
Artigo 65.º Tarifa variável	37
Artigo 66.º Execução de ramais de ligação.....	38
Artigo 67.º Contador para usos de água que não geram águas residuais	38
Artigo 68.º Água para combate a incêndios	38
Artigo 69.º Tarifários especiais	39
Artigo 70.º Acesso aos tarifários especiais	39
Artigo 71.º Aprovação, início de vigência e publicitação do tarifário	40
SECÇÃO II – FATURAÇÃO	41
Artigo 72.º Periodicidade e requisitos da faturação	41
Artigo 73.º Prazo, forma e local de pagamento.....	41
Artigo 74.º Prescrição e caducidade	42
Artigo 75.º Arredondamentos dos valores a pagar.....	42
Artigo 76.º Acertos de faturação	42
Artigo 77.º Cobrança coerciva	43
CAPÍTULO VI - PENALIDADES	43
Artigo 78.º Contraordenações	43
Artigo 79.º Negligência e dolo	43
Artigo 80.º Processamento das contraordenações e aplicação das coimas	43
Artigo 81.º Extensão da responsabilidade	44
Artigo 82.º Produto das coimas.....	44
CAPÍTULO VII - RECLAMAÇÕES	44



Artigo 83.º Direito de reclamar.....	44
Artigo 84.º Inspeção aos sistemas prediais no âmbito de reclamações de utilizadores.....	45
CAPÍTULO VIII – DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS	45
Artigo 85.º Integração de lacunas e normas subsidiárias	45
Artigo 86.º Entrada em vigor	45
Artigo 87.º Revogação	45

Esta página foi intencionalmente deixada em branco

**PROPOSTA
DE
REGULAMENTO DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA**

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º Lei habilitante

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

Artigo 2.º Objeto

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

Artigo 3.º Âmbito de aplicação

O presente Regulamento aplica-se em toda a área dos Municípios de Ferreira do Zêzere, Mação, Sardoal, Tomar e Vila Nova da Barquinha, e a partir de 01 de novembro de 2027 também ao Município de Ourém, às atividades de conceção, projeto, construção e exploração dos sistemas públicos e prediais de abastecimento de água.

Artigo 4.º Legislação aplicável

1. Em tudo o que for omissa neste Regulamento são aplicáveis as disposições legais em vigor respeitantes aos sistemas públicos e prediais de distribuição de água, nomeadamente:
 - a. O Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, em especial os respetivos capítulos VII e VIII, referentes respetivamente às relações com os utilizadores e ao regime sancionatório, este último complementado pelo regime geral das contraordenações e coimas constante do Decreto-Lei n.º 433/82, de 27 de outubro;
 - b. O Decreto Regulamentar n.º 23/95, de 23 de agosto, em particular no que respeita à conceção e ao dimensionamento dos sistemas públicos de abastecimento de água e aos sistemas de distribuição predial, bem como à

- apresentação dos projetos, execução e fiscalização das respetivas obras, e ainda à exploração dos sistemas públicos e prediais;
- c. O Decreto-Lei n.º 555/99, de 16 de dezembro, no que respeita às regras de licenciamento urbanístico aplicáveis aos projetos e obras de redes públicas e prediais de distribuição de água;
 - d. O Decreto-Lei n.º 220/2008, de 12 de novembro, e a Portaria n.º 1532/2008, de 29 de dezembro, em especial no que respeita aos projetos, à instalação e à localização dos dispositivos destinados à utilização de água para combate a incêndios em edifícios;
 - e. O Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 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 4186/200 (2ª 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 de Relações Comerciais dos Serviços de Águas e Resíduos, doravante designados por RRC (Regulamento n.º 594/2018, publicado na 2.ª série do Diário da República de 4 de setembro).
 - h. O Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, relativo à matéria de reclamações no livro, em formato físico e eletrónico;
 - i. A Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, em matéria de mecanismos de resolução alternativa de litígios de consumo.
2. A conceção e o dimensionamento das redes prediais podem ser feitos de acordo com o estabelecido nas Normas Europeias aplicáveis, desde que não contrariem o estipulado pela legislação portuguesa.

Artigo 5.º Entidade titular e entidade gestora do sistema

1. Os Municípios de Ferreira do Zêzere, Mação, Ourém, Sardoal, Tomar e Vila Nova da Barquinha, são as entidades Titulares que, nos termos da lei, tem por atribuição assegurar a provisão do serviço público de abastecimento de água nos respetivos territórios.
2. Em toda a área dos Municípios identificados no Artigo 3.º, a Entidade Gestora responsável pela Exploração e gestão do sistema público de abastecimento de água para consumo humano é a Tejo Ambiente – Empresa Intermunicipal do Médio Tejo S.A., ao abrigo do Contrato de Gestão Delegada referido no Artigo 2.º.
3. Em toda a área do Município de Ourém, a Entidade Gestora responsável pela exploração, tratamento e distribuição de água para consumo público é a Be Water – Águas de Ourém, conforme estipulado no contrato de concessão, até ao dia 31 de outubro de 2027.
4. As entidades responsáveis pela captação e tratamento de água para abastecimento, no âmbito do território intermunicipal, são a Tejo Ambiente, EPAL – Empresa Portuguesa das Águas Livres, S.A. e a AdVT – Águas do Vale do Tejo, S.A.

Artigo 6.º Definições

Para efeitos do presente Regulamento, entende-se por:



- a) «Acessórios»: peças ou elementos que efetuam as transições nas tubagens, como curvas, reduções, uniões, etc.
- b) «Água destinada ao consumo humano»:
 - i. Toda a água no seu estado original, ou após tratamento, destinada a ser bebida, a cozinhar, à preparação de alimentos, à higiene pessoal ou a outros fins domésticos, independentemente da sua origem e de ser fornecida a partir de uma rede de distribuição, de um camião ou navio-cisterna, em garrafas ou outros recipientes, com ou sem fins comerciais;
 - ii. Toda a água utilizada numa empresa da indústria alimentar para fabrico, transformação, conservação ou comercialização de produtos ou substâncias destinadas ao consumo humano, assim como a utilizada na limpeza de superfícies, objetos e materiais que podem estar em contacto com os alimentos, exceto quando a utilização dessa água não afeta a salubridade do género alimentício na sua forma acabada;
- c) «Avaria»: evento detetado em qualquer componente do sistema que necessite de medidas de reparação/renovação, incluindo causado por:
 - 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.
- d) «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;
- e) «Canalização»: tubagem, destinada a assegurar a condução das águas para o abastecimento público;
- f) «Casos fortuitos de força maior»: Todo e qualquer acontecimento imprevisível ou inevitável, exterior à vontade da entidade gestora que impeça a continuidade do serviço, apesar de tomadas pela entidade gestora as precauções normalmente exigíveis, tais como cataclismos, guerra, alterações de ordem pública, malfeitorias, atos de vandalismo, incêndio, sempre que possivelmente comprovados, não se considerando as greves como casos de força maior;
- g) «Caudal»: volume de água, numa dada secção, num determinado período de tempo;
- h) «Classe metrológica»: define os intervalos de caudal onde determinado contador deve funcionar em condições normais de utilização, isto é, em regime permanente e em regime intermitente, sem exceder os erros máximos admissíveis;
- i) «Consumidor»: utilizador do serviço a quem a água é fornecida para uso não profissional;
- j) «Contador»: instrumento concebido para medir, totalizar e indicar o volume, nas condições da medição, da água que passa através do transdutor de medição;
- k) «Contador diferencial»: contador cujo consumo que lhe está especificamente associado é também medido por contador colocado a montante;

- l) «Contador de rega»: Os contadores de rega destinam-se a cobrir situações de fornecimento de água a propriedades públicas ou privadas não edificadas para utilização na rega de jardins, hortas ou práticas agrícolas. A disponibilização aos utilizadores domésticos e não domésticos de contadores de rega, para uso complementar que não dê origem a águas residuais recolhidas pelo sistema público de saneamento, é da exclusiva competência da Tejo Ambiente, mediante análise das condições da instalação predial e de utilização. Os Utilizadores, nesses contadores, ficam sujeitos a eventuais restrições de consumo impostas pelas entidades competentes sempre que as condições de fornecimento sofram restrições;
- m) «Contador temporário»: Contadores que se destinam a cobrir situações de fornecimento de águas temporárias, designadamente para abastecimento a estaleiros, obras e zonas de concentração populacional temporária, tais como feiras, festivais e exposições. A atribuição de contadores temporários carece de autorização municipal ou apresentação de licença de utilização/ocupação válida. A duração destes contratos é limitada à validade da licença apresentada aquando da sua assinatura;
- n) «Contador totalizador»: contador que, para além de medir o consumo que lhe está especificamente associado, mede consumos dos contadores instalados a jusante;
- o) «Contrato»: vínculo jurídico estabelecido entre a Entidade Gestora e qualquer pessoa, singular ou coletiva, pública ou privada, referente à prestação, permanente ou eventual, do serviço pela primeira à segunda nos termos e condições do presente Regulamento;
- p) «Diâmetro Nominal»: designação numérica do diâmetro de um componente que corresponde ao número inteiro que se aproxima da dimensão real em milímetros;
- q) «Entidade Gestora»: entidade que é responsável pela prestação, total ou parcial, do serviço de abastecimento público de água;
- r) «Entidade titular»: entidade, que nos termos da lei, tem por atribuição assegurar a provisão do serviço de abastecimento público de água;
- s) «Estrutura tarifária»: conjunto de regras de cálculo expressas em termos genéricos, aplicáveis a um conjunto de valores unitários e outros parâmetros;
- t) «Famílias numerosas»: agregados familiares com cinco ou mais membros;
- u) «Fornecimento de água»: serviço prestado pela Entidade Gestora aos utilizadores;
- v) «Hidrantes»: conjunto das bocas-de-incêndio e dos marcos de incêndio;
- w) «Inspeção»: atividade conduzida por funcionários da Entidade Gestora ou por esta acreditados, que visa verificar se estão a ser cumpridas todas as obrigações decorrentes do presente Regulamento, sendo, em regra, elaborado um relatório escrito da mesma, ficando os resultados registados de forma a permitir à Entidade Gestora avaliar a operacionalidade das infraestruturas e informar os utilizadores de eventuais medidas corretivas a serem implementadas;
- x) «Local de consumo»: ponto da rede predial de distribuição de água, através do qual o imóvel é ou pode ser abastecido nos termos do contrato de abastecimento, do Regulamento e da legislação em vigor;
- y) «Marco de incêndio»: equipamento de combate a incêndio instalado no pavimento e/ou de forma saliente relativamente ao nível do pavimento;



- z) «Medidor de caudal»: dispositivo que tem por finalidade a determinação do volume de água, podendo, conforme os modelos, fazer a leitura do caudal instantâneo e do volume totalizado, ou apenas deste, e ainda registar esses volumes. Será de tipo mecânico, eletromagnético, ultrassónico ou outro adequado, e possuirá, eventualmente, dispositivo de alimentação de energia e emissão de dados;
- aa) «Pressão de serviço»: pressão disponível nas redes de água, em condições normais de funcionamento;
- bb) «Ramal de ligação de água»: troço de canalização destinado ao serviço de abastecimento de um prédio, compreendido entre os limites da propriedade do mesmo e a conduta da rede pública em que estiver inserido;
- cc) «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;
- dd) «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;
- ee) «Reparação»: intervenção destinada a corrigir anomalias localizadas;
- ff) «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;
- gg) «Serviço»: exploração e gestão do sistema público municipal de abastecimento de água nos territórios dos Municípios de Ferreira do Zêzere, Mação, Sardoal, Tomar e Vila Nova da Barquinha;
- hh) «Serviços auxiliares»: serviços prestados pela Entidade Gestora, de carácter conexo com os serviços de águas, mas que pela sua natureza, nomeadamente pelo facto de serem prestados pontualmente por solicitação do utilizador ou de terceiro, ou de resultarem de incumprimento contratual por parte do utilizador, são objeto de faturação específica;
- ii) «Serviços em alta»: serviços de captação e transporte de água bruta, tratamento de água e sua adução aos reservatórios da entidade gestora em baixa;
- jj) «Serviços em baixa»: serviços de abastecimento prestados aos utilizadores finais;
- kk) «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;
- ll) «Sistema público de abastecimento de água» ou «rede pública»: sistema de canalizações, órgãos e equipamentos, destinados à distribuição de água para consumo humano, instalado, em regra, na via pública, em terrenos da Entidade Gestora ou em outros, cuja ocupação seja do interesse público, incluindo os ramais de ligação às redes prediais;
- mm) «Substituição»: substituição de uma instalação existente por uma nova quando a que existe já não é utilizada para o seu objetivo inicial;

- nn) «Tarifário»: conjunto de valores unitários e outros parâmetros e regras de cálculo que permitem determinar o montante exato a pagar pelo utilizador final à Entidade Gestora em contrapartida do serviço;
- oo) «Titular do contrato»: qualquer pessoa individual ou coletiva, pública ou privada, que celebra com a Entidade Gestora um contrato para a prestação do serviço de fornecimento de água, também designada na legislação aplicável em vigor por utilizador ou utente;
- pp) «Utilizador final»: pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, a quem seja assegurado de forma continuada o serviço de abastecimento de água e que não tenha como objeto da sua atividade a prestação desse mesmo serviço a terceiros, podendo ser classificado como:
- i. «Utilizador doméstico»: aquele que use o prédio urbano servido para fins habitacionais, com exceção das utilizações para as partes comuns, nomeadamente as dos condomínios;
 - ii. «Utilizador não doméstico»: aquele que não esteja abrangido pela sub-alínea anterior, incluindo o Estado, as autarquias locais, os fundos e serviços autónomos e as entidades dos sectores empresariais do Estado e das autarquias.
- qq) «Utilizador mais carenciado»: famílias cujo agregado familiar beneficia de umas das seguintes prestações sociais: Complemento Solidário para Idosos, Rendimentos Social de Inserção, Subsídios Social de Desemprego, 1.º escalão do Abono de Família, Pensão Social de Invalidez, Pensão Social de Velhice, ou outros utilizadores a sinalizar pelo Município; são considerados ainda em situação de carência económica os clientes finais, cujo agregado familiar tenha um rendimento anual igual ou inferior a €5.808,00, acrescido de 50% por cada elemento do agregado familiar que não aufera qualquer rendimento, até ao máximo de 10, ainda que não beneficiem de qualquer prestação social;
- rr) «Válvula de ramal»: válvula de seccionamento, destinada a seccionar a montante o ramal de ligação do prédio, sendo exclusivamente manobrável por pessoal da Entidade Gestora.

Artigo 7.º Simbologia e Unidades

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

Artigo 8.º Regulamentação técnica

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

Artigo 9.º Princípios de gestão

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

- a) Princípio da promoção tendencial da universalidade e da igualdade de acesso;
- b) Princípio da qualidade e da continuidade do serviço e da proteção dos interesses dos utilizadores;
- c) Princípio da transparência na prestação de serviços;

- d) Princípio da proteção da saúde pública e do ambiente;
- e) Princípio da garantia da eficiência e melhoria contínua na utilização dos recursos afetos, respondendo à evolução das exigências técnicas e às melhores técnicas ambientais disponíveis;
- f) Princípio da promoção da solidariedade económica e social, do correto ordenamento do território e do desenvolvimento regional;
- g) Princípio da sustentabilidade económica e financeira dos serviços;
- h) Princípio do utilizador pagador.

Artigo 10.º Disponibilização do Regulamento

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

CAPÍTULO II – DIREITOS E DEVERES

Artigo 11.º Deveres da Entidade Gestora

Compete à Tejo Ambiente, designadamente:

- a) Dispor de um regulamento de serviço;
- b) Estar registada na Plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico;
- c) Divulgar no respetivo sítio na internet, em local visível e de forma destacada, o acesso à Plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico;
- d) Manter um registo atualizado dos processos das reclamações dos utilizadores e garantir a sua resposta no prazo legal;
- e) Prestar informação essencial sobre a sua atividade, designadamente a exigida pelo Artigo 14.º;
- f) Promover a atualização anual do tarifário e assegurar a sua divulgação junto dos utilizadores, designadamente nos postos de atendimento e no sítio da Internet da Tejo Ambiente e das Entidades Titulares;
- g) Garantir a qualidade, regularidade e continuidade do serviço, salvo em casos fortuitos ou de força maior, que não incluem as greves, sem prejuízo da tomada de medidas imediatas para resolver a situação e, em qualquer caso, com a obrigação de avisar de imediato os utilizadores;
- h) Promover a elaboração de planos, estudos e projetos que sejam necessários à boa gestão dos sistemas;
- i) Proceder em tempo útil à emissão e ao envio das faturas correspondentes aos serviços prestados e à respetiva cobrança;
- j) Disponibilizar meios de pagamento que permitam aos utilizadores cumprir as suas obrigações com o menor incómodo possível;
- k) Assegurar a constituição de um registo com a identificação e tipologia dos utilizadores;
- l) Promover a atualização tecnológica dos sistemas, nomeadamente quando daí resulte um aumento da eficiência técnica e da qualidade ambiental;

- m) Dispor de serviços de atendimento aos utilizadores, direcionados para a resolução dos seus problemas relacionados com o serviço de abastecimento de água, bem como com a apresentação de sugestões para a melhoria do serviço;
- n) Manter atualizado o cadastro das infraestruturas e instalações afetas ao sistema público de abastecimento de água, bem como elaborar e cumprir um plano anual de manutenção preventiva para as redes públicas de abastecimento;
- o) Fornecer água destinada ao consumo público com a qualidade necessária ao consumo humano, nos termos fixados na legislação em vigor, e dar conhecimento público, nos termos legais, do resultado das análises efetuadas para controlo da qualidade de água fornecida;
- p) Assumir a responsabilidade da conceção, construção, extensão, reparação, renovação, manutenção e melhoria das instalações, infraestruturas e equipamentos do sistema público de distribuição de água, bem como mantê-lo em bom estado de funcionamento e conservação;
- q) Submeter os componentes do sistema público, antes de entrarem ao serviço, a ensaios que assegurem o seu bom funcionamento;
- r) Tomar as medidas adequadas para evitar danos nos sistemas prediais, resultantes de pressão de serviço excessiva, variação brusca de pressão ou de incrustações nas redes;
- s) Promover a instalação, a substituição ou a renovação dos ramais de ligação;
- t) Fornecer, instalar e manter os contadores, as válvulas a montante e a jusante e, quando aplicável, os filtros de proteção dos mesmos;
- u) Cumprir e fazer cumprir o presente Regulamento em conjunto com as Entidades Titulares.

Artigo 12.º Deveres dos utilizadores e proprietários

1. Constituem deveres dos utilizadores e dos proprietários, designadamente:
 - a. Cumprir o presente Regulamento;
 - b. Solicitar a ligação ao serviço de abastecimento público de água, sempre que esteja disponível;
 - c. Utilizar a água fornecida sob a forma e para os usos estabelecidos no contrato;
 - d. Não fazer uso indevido ou danificar qualquer componente dos sistemas públicos de abastecimento de água;
 - e. Não fazer uso indevido ou danificar as redes prediais e assegurar a sua conservação e manutenção;
 - f. Manter em bom estado de funcionamento os aparelhos sanitários e os dispositivos de utilização;
 - g. Avisar a Tejo Ambiente de eventuais anomalias nos sistemas e contadores;
 - h. Não alterar o ramal de ligação;
 - i. Não proceder às alterações nas redes prediais sem a prévia autorização da Tejo Ambiente quando tal seja exigível nos termos da legislação em vigor e do presente Regulamento, ou se preveja que cause impacto nas condições de fornecimento em vigor;
 - j. Não proceder à execução de ligações ao sistema público sem autorização da Tejo Ambiente;
 - k. Abster-se de realizar ou permitir derivações na sua canalização para abastecimento de outros locais, para além dos que constam do projeto do sistema predial a que está vinculado por contrato;

- l. Permitir o acesso ao sistema predial por pessoal devidamente credenciado pela Tejo Ambiente, tendo em vista a realização de trabalhos no contador e/ou ações de verificação e fiscalização;
 - m. Pagar pontualmente as importâncias devidas, nos termos da legislação em vigor, do presente Regulamento e dos contratos estabelecidos com a Tejo Ambiente;
 - n. Pagar as importâncias resultantes de dano, fraude ou avaria que lhe sejam imputadas.
2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, cabe aos Proprietários ou Usufrutuários dos prédios, a limpeza e desinfecção de reservatórios pertencentes à rede predial e a eventual correção e beneficiação dos circuitos hidráulicos, de utilização comum, incluindo as instalações elevatórias ou subpressoras determinadas aquando do processo de licenciamento do imóvel.
3. Constitui, ainda, dever de os Proprietários comunicar à Tejo Ambiente num prazo de 30 (trinta) dias a resolução do contrato de arrendamento referente ao local de consumo.

Artigo 13.º Direito à prestação do serviço

1. Qualquer utilizador cujo local consumo se insira na área de influência da Tejo Ambiente tem direito à prestação do serviço de abastecimento público de água, sempre que o mesmo esteja disponível.
2. Para efeitos do número anterior, o serviço de abastecimento público de água através de redes fixas considera-se disponível desde que o sistema infraestrutural da Tejo Ambiente esteja localizado a uma distância igual ou inferior a 20 metros do limite da propriedade.

Artigo 14.º Direito à informação

1. Os utilizadores têm o direito a ser informados de forma clara e conveniente pela Tejo Ambiente acerca das condições em que o serviço é prestado, em especial no que respeita à qualidade da água fornecida aos tarifários aplicáveis.
2. A Tejo Ambiente publicita trimestralmente, através do sítio da Internet os resultados analíticos obtidos pela implementação do programa de controlo da qualidade da água. Estes resultados são também publicitados no sítio da Internet de cada um dos Municípios.
3. A Tejo Ambiente dispõe de um sítio na internet no qual é disponibilizado o Regulamento n.º 594/2018, de 4 de setembro, designado Regulamento de Relações Comerciais dos Serviços de Águas e Resíduos, na sua redação atual, bem como a informação essencial sobre a sua atividade, designadamente:
 - a. Identificação da Tejo Ambiente, suas atribuições e âmbito de atuação;
 - b. Estatutos da Tejo Ambiente e contrato relativo à gestão dos sistemas e suas alterações;
 - c. Relatório de contas ou documento equivalente de prestação de contas;
 - d. Regulamentos de serviço;
 - e. Tarifário;
 - f. Adesão ao tarifário social;
 - g. Condições contratuais relativas à prestação dos serviços aos utilizadores;
 - h. Resultados da qualidade da água, bem como outros indicadores de qualidade do serviço prestado aos utilizadores;
 - i. Indicadores de qualidade do serviço prestado aos utilizadores;

- j. Informações sobre interrupções do serviço;
- k. Horários de atendimento;
- l. Contactos gerais e piquete;
- m. Mecanismos de resolução alternativa de litígios;
- n. Acesso à Plataforma Digital do Livro de Reclamações.

Artigo 15.º Atendimento ao público

1. A Tejo Ambiente dispõe de 6 locais de atendimento ao público e de um serviço de atendimento telefónico e via Internet, através dos quais os utilizadores a podem contactar diretamente.
2. O atendimento ao público é efetuado nos dias úteis de acordo com o horário publicitado sítio da internet e nos serviços da entidade gestora, tendo uma duração mínima de 6 horas diárias.
3. A Tejo Ambiente dispõe ainda de um serviço de assistência permanente, que funciona de forma ininterrupta todos os dias do ano.

CAPÍTULO III – SISTEMAS DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA

SECÇÃO I – CONDIÇÕES DE FORNECIMENTO DE ÁGUA

Artigo 16.º Obrigatoriedade de ligação à rede geral de distribuição

1. Sempre que o serviço público de abastecimento de água se considere disponível, nos termos do disposto no n.º 2 do Artigo 13.º, os proprietários dos prédios existentes ou a construir são obrigados a:
 - a. Instalar, por sua conta, a rede de distribuição predial.
 - b. Solicitar a ligação à rede de distribuição pública de água.
2. A obrigatoriedade de ligação à rede pública abrange todas as edificações, qualquer que seja a sua utilização, sem prejuízo do disposto no Artigo 17.º.
3. Os usufrutuários comodatários e arrendatários, mediante autorização dos proprietários, podem requerer a ligação dos prédios por eles habitados à rede pública.
4. As notificações aos proprietários dos prédios para cumprimento das disposições dos números anteriores são efetuadas pela Tejo Ambiente nos termos da lei, sendo-lhes fixado, para o efeito, um prazo nunca inferior a 30 dias.
5. Após a entrada em funcionamento da ligação da rede predial à rede pública, os proprietários dos prédios que disponham de captações particulares de água para consumo humano devem deixar de as utilizar para esse fim no prazo de 30 dias, sem prejuízo de prazo diferente fixado em legislação ou licença específica.
6. A Tejo Ambiente comunica à autoridade ambiental competente as áreas servidas pela respetiva rede pública na sequência da sua entrada em funcionamento.
7. Relativamente aos prédios situados fora dos arruamentos ou em zonas não abrangidas pelas redes de distribuição, a Tejo Ambiente analisará cada situação e fixará pontualmente as condições em que poderá ser estabelecida a ligação, tendo em

consideração os aspetos técnicos e financeiros inerentes e o interesse das partes envolvidas.

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

Artigo 17.º Dispensa de ligação

1. Estão isentos da obrigatoriedade de ligação ao sistema público de abastecimento de água:
 - a. Os edifícios que disponham de sistemas próprios de abastecimento de água devidamente licenciados, nos termos da legislação aplicável, designadamente unidades industriais;
 - b. Os edifícios cuja ligação se revele demasiado onerosa do ponto de vista técnico ou económico para o utilizador e que disponham de soluções individuais que assegurem adequadas condições de salvaguarda da saúde pública e proteção ambiental;
 - c. Os edifícios ou fogos cujo mau estado de conservação ou ruína os torne inabitáveis e estejam de facto permanente e totalmente desabitados;
 - d. Os edifícios em vias de expropriação ou demolição.
2. A isenção é requerida pelo interessado, podendo a Tejo Ambiente solicitar documentos comprovativos da situação dos prédios a isentar.

Artigo 18.º Prioridades de fornecimento

1. A Tejo Ambiente, face às disponibilidades de cada momento, procede ao fornecimento de água atendendo preferencialmente às exigências destinadas ao consumo humano das instalações médico/hospitalares e instalações no âmbito da proteção civil na área da sua intervenção.
2. O abastecimento de água às indústrias não alimentares e a instalações com finalidade de rega agrícola, fica condicionado à existência de reservas que não ponham em causa os usos referidos no número anterior.

Artigo 19.º Exclusão da responsabilidade

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

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

Artigo 20.º Interrupção ou restrição no abastecimento de água por razões de exploração

1. A Tejo Ambiente pode interromper o abastecimento de água nos seguintes casos:
 - a. Deterioração na qualidade da água distribuída ou previsão da sua ocorrência iminente;
 - b. Trabalhos de reparação, reabilitação ou substituição de ramais de ligação, quando não seja possível recorrer a ligações temporárias;
 - c. Trabalhos de reparação, reabilitação ou substituição do sistema público ou dos sistemas prediais, sempre que exijam essa interrupção;
 - d. Casos fortuitos ou de força maior;
 - e. Determinação por parte da autoridade de saúde e/ou da autoridade competente.
2. A Tejo Ambiente comunica aos utilizadores, com a antecedência mínima de 48 horas, qualquer interrupção programada no abastecimento de água, através do respetivo sítio da Internet e por comunicação individual ou a afixação de avisos/editais, ou a difusão de anúncios nos meios de comunicação social.
3. Quando ocorrer qualquer interrupção não programada no abastecimento de água aos utilizadores, a Tejo Ambiente informa os utilizadores, que o solicitem, da duração estimada da interrupção, e, no caso de interrupções cuja duração se preveja superior a 4 horas, disponibiliza essa informação no respetivo sítio da Internet e através de meios de comunicação social.
4. Nos casos descritos no número anterior, e tratando-se de utilizadores especiais, tais como hospitais, a Tejo Ambiente adota medidas específicas no sentido de mitigar o impacto dessa interrupção.
5. Em qualquer caso, a Tejo Ambiente está obrigada a mobilizar todos os meios adequados à reposição do serviço no menor período de tempo possível e a tomar as medidas que estiverem ao seu alcance para minimizar os inconvenientes e os incómodos causados aos utilizadores dos serviços.
6. Nas situações em que a interrupção se mantenha por mais de 24 horas, a Tejo Ambiente providencia uma alternativa de água para consumo humano.

Artigo 21.º Interrupção do abastecimento de água por facto imputável ao utilizador

1. A Tejo Ambiente pode interromper o abastecimento de água, por motivos imputáveis ao utilizador, nas seguintes situações:
 - a. Quando o utilizador não seja o titular do contrato de fornecimento de água e não apresente evidências de estar autorizado pelo mesmo a utilizar o serviço;
 - b. Quando haja avarias ou obras nas redes prediais e nas ligações às redes gerais de distribuição;
 - c. Quando as redes prediais, pelo seu estado de degradação, deixem de oferecer condições de defesa da qualidade de água, uma vez feita a respetiva verificação pela autoridade sanitária;
 - d. Quando não seja possível o acesso ao sistema predial para inspeção ou, tendo sido realizada inspeção e determinada a necessidade de realização de reparações em auto de vistoria, aquelas não sejam efetuadas dentro do prazo fixado, em ambos os casos desde que haja perigo de contaminação, poluição ou suspeita de fraude que justifiquem a suspensão;

- e. Quando for recusada a entrada no local de consumo para leitura, verificação, substituição ou levantamento do contador;
 - f. Quando o utilizador não tenha assegurado as condições necessárias na rede predial para que a Tejo Ambiente proceda à substituição do contador;
 - g. Quando o contador for encontrado viciado ou for empregue qualquer meio fraudulento para consumir água;
 - h. Quando o sistema de distribuição predial tiver sido modificado e altere as condições de fornecimento;
 - i. Quando forem detetadas ligações clandestinas ou interligações de origens próprias de água ao sistema público;
 - j. Mora do utilizador no pagamento do serviço de fornecimento de água prestado;
 - k. Caso tenha sido apresentada documentação falsa no ato de celebração do contrato, nos casos em que essa falsidade se venha comprovar em momento posterior;
 - l. Em outros casos previstos na lei.
2. A interrupção do abastecimento, com fundamento em causas imputáveis ao utilizador, não priva a Tejo Ambiente de recorrer às entidades judiciais ou administrativas para garantir o exercício dos seus direitos ou para assegurar o recebimento das importâncias devidas e, ainda, de impor as coimas que ao caso couberem.
 3. Sem prejuízo do disposto nos n.ºs 4 e 5, a interrupção do abastecimento de água, só pode ocorrer após a notificação ao utilizador, por escrito, com a antecedência mínima de dez dias relativamente à data que venha a ter lugar.
 4. No caso previsto na alínea j. do n.º 1, a interrupção do abastecimento de água só pode ocorrer após notificação por escrito ao utilizador com uma antecedência mínima de 20 dias.
 5. No caso previsto nas alíneas g. e i. do n.º 1, a interrupção pode ser feita imediatamente, devendo, no entanto, ser depositado no local do consumo documento justificativo da razão daquela interrupção de fornecimento.
 6. Sem prejuízo do disposto no número anterior, não podem ser realizadas interrupções do serviço em datas que não permitam, por motivo imputável à Tejo Ambiente, que o utilizador regularize a situação no dia imediatamente seguinte, quando o restabelecimento dependa dessa regularização.

Artigo 22.º Restabelecimento do fornecimento

1. O restabelecimento do fornecimento de água por motivo imputável ao utilizador depende da correção da situação que lhe deu origem.
2. No caso de mora no pagamento, o restabelecimento depende da prévia liquidação de todos os montantes em dívida, ou da subscrição de um acordo de pagamento, incluindo o pagamento da tarifa de restabelecimento.
3. O restabelecimento do fornecimento é efetuado no prazo máximo de 24 horas após a regularização da situação que originou a interrupção e do pagamento das importâncias devidas pelo restabelecimento, de acordo com o tarifário em vigor.
4. O restabelecimento do fornecimento pode ser realizado em prazo superior ao referido no número anterior, quando, justificadamente, careça da realização pela Tejo Ambiente de trabalhos técnicos não possíveis de realizar naquele prazo, devendo, nestes casos o

utilizador ser previamente informado das especificidades dos trabalhos a realizar e da previsão da sua duração.

SECÇÃO II – QUALIDADE DA ÁGUA

Artigo 23.º Qualidade da Água

1. Cabe à Tejo Ambiente garantir:
 - a. Que a água fornecida destinada ao consumo humano possui as características que a definem como água salubre, limpa e desejavelmente equilibrada, nos termos fixados na legislação em vigor;
 - b. A monitorização periódica da qualidade da água no sistema de abastecimento, através de um plano de controlo operacional, além da verificação da conformidade, efetuada através do cumprimento do programa de controlo da qualidade da água aprovado pela autoridade competente;
 - c. A divulgação periódica, no mínimo trimestral, dos resultados obtidos da verificação da qualidade da água obtidos na implementação do programa de controlo da qualidade da água aprovado pela autoridade competente, nos termos fixados na legislação em vigor;
 - d. A disponibilização da informação relativa a cada zona de abastecimento, de acordo com o n.º 5 do artigo 17.º do Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de agosto, quando solicitada;
 - e. A implementação de eventuais medidas determinadas pela autoridade de saúde e/ou da autoridade competente, incluindo eventuais ações de comunicação ao consumidor, nos termos fixados na legislação em vigor;
 - f. Que o tipo de materiais especificados nos projetos das redes de distribuição pública, para as tubagens e os acessórios em contacto com a água, tendo em conta a legislação em vigor, não provocam alterações que impliquem a redução do nível de proteção da saúde humana.
2. O utilizador do serviço de fornecimento de água está obrigado a garantir:
 - a. A instalação na rede predial dos materiais especificados no projeto, nos termos regulamentares em vigor;
 - b. As condições de bom funcionamento, de manutenção e de higienização dos dispositivos de utilização na rede predial, nomeadamente, tubagens, torneiras e reservatórios, devendo estes últimos ser sujeitos a pelo menos uma ação de limpeza e desinfeção anual;
 - c. A independência da rede predial alimentada pela rede pública de qualquer outro dispositivo alimentado por uma origem de captações particulares ou outra rede de qualidade inferior instalada no edifício, devendo eventuais sistemas de suprimento de reservatórios de água não potável ser concebidos e executados por forma a prevenir a contaminação da rede predial alimentada pela rede pública.
 - d. O acesso, aos técnicos da Tejo Ambiente, às suas instalações para a realização de colheitas de amostras de água a analisar, bem como, para a inspeção das

- condições da rede predial no que diz respeito à ligação à rede pública, aos materiais utilizados e à manutenção e higienização das canalizações;
- e. A implementação de eventuais medidas determinadas pela autoridade de saúde e/ou da autoridade competente.

SECÇÃO III – USO EFICIENTE DA ÁGUA

Artigo 24.º Objetivos e medidas gerais

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

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

Artigo 25.º Rede pública de distribuição de água

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

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

Artigo 26.º Rede de distribuição predial

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

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

Artigo 27.º Usos em instalações residenciais e coletivas

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

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

SECÇÃO IV – SISTEMA PÚBLICO DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA

Artigo 28.º Propriedade da rede geral de distribuição

1. A rede geral de distribuição de água é propriedade das Entidades Titulares, os Municípios de Ferreira do Zêzere, Mação, Ourém, Sardoal, Tomar e Vila Nova da Barquinha, sem prejuízo de a gestão e a exploração do serviço público de abastecimento de água caberem à Tejo Ambiente em todos esses municípios, à exceção de Ourém, conforme estipulado no contrato de concessão, até ao dia 31 de outubro de 2027.
2. As redes de abastecimento estabelecidas nos termos do n.º 1 do Artigo 16.º serão, em qualquer caso, propriedade exclusiva dos Municípios, mesmo que a instalação tenha sido executada por conta dos Utilizadores interessados.
3. A Tejo Ambiente poderá fazer uso do regime da posse administrativa, nos termos do Código das Expropriações, sempre que tal se demonstre necessário.

Artigo 29.º Instalação e conservação

1. Compete à Tejo Ambiente a instalação, a conservação, a reabilitação e a reparação da rede pública de distribuição de água, assim como a sua substituição e renovação.
2. A instalação da rede pública no âmbito de novos loteamentos pode ficar a cargo do promotor, nos termos previstos nas normas legais relativas ao licenciamento urbanístico, devendo a respetiva conceção e dimensionamento, assim como a apresentação dos projetos e a execução das respetivas obras, cumprir integralmente o estipulado na legislação em vigor, designadamente o disposto no Decreto-Regulamentar n.º 23/95, de 23 de agosto, e no Decreto-Lei n.º 555/99, de 16 de dezembro, bem como as normas municipais aplicáveis e outras orientações da Tejo Ambiente.
3. Quando as reparações da rede de distribuição pública de água resultem de danos causados por terceiros à Tejo Ambiente, os respetivos encargos são da responsabilidade dos mesmos, incluindo eventuais perdas e prejuízos resultantes do dano.
4. Quando a demolição ou a transformação de um prédio obrigar à reformulação de uma canalização exterior e/ou de um ramal de ligação, as despesas correspondentes serão cobradas à pessoa ou entidade que tiver solicitado a licença de demolição ou de execução de obras, incluindo remodelações, sendo, a realização das obras de reformulação necessárias, da competência da Tejo Ambiente.

Artigo 30.º Conceção, dimensionamento, projeto e execução de obra

1. A conceção e o dimensionamento dos sistemas, a apresentação dos projetos e a execução das respetivas obras devem cumprir integralmente o estipulado na legislação em vigor, designadamente o disposto no Decreto Regulamentar n.º 23/95, de 23 de agosto, e no Decreto-Lei n.º 555/99, de 16 de dezembro, bem como as normas aplicáveis.
2. A execução de ligações aos sistemas públicos ou a alteração das existentes é da exclusiva competência da Tejo Ambiente, não podendo ser executada por terceiros, exceto em situações devidamente autorizadas por escrito pela Tejo Ambiente, mediante requerimento escrito do interessado/requerente.
3. Sempre que seja autorizada, pela Tejo Ambiente, a execução de ligações aos sistemas públicos ou a alteração das ligações existentes, os trabalhos não poderão ser realizados sem a presença física dos técnicos da Tejo Ambiente, que cobrará os respetivos custos de fiscalização dos trabalhos, nos termos do tarifário aprovado.

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

SECÇÃO V – RAMAIS DE LIGAÇÃO

Artigo 31.º Propriedade

Os ramais de ligação são propriedade das Entidades Titulares, os Municípios de Ferreira do Zêzere, Mação, Ourém, Sardoal, Tomar e Vila Nova da Barquinha, sem prejuízo de a gestão e a exploração do serviço público de abastecimento de água caberem à Tejo Ambiente, em todos os Municípios, exceto Ourém, conforme estipulado no contrato de concessão, até ao dia 31 de outubro de 2027.

Artigo 32.º Instalação, conservação, renovação e substituição de ramais de ligação

1. A instalação de ramais de ligação é da responsabilidade da Tejo Ambiente, a quem incumbe, de igual modo, a respetiva conservação, renovação e substituição, sem prejuízo do disposto nos números seguintes.
2. A instalação de ramais com distância superior a 20 metros pode também ser executada pelos proprietários dos prédios a servir, mediante autorização da Tejo Ambiente, nos termos por ela definidos e sob a sua fiscalização.
3. No âmbito de novos loteamentos, a instalação dos ramais, pode ficar a cargo do promotor, nos termos previstos nas normas legais relativas ao licenciamento urbanístico.
4. Quando as reparações nos ramais de ligação resultem de danos causados por terceiros, os respetivos encargos são suportados por estes.
5. A ligação do ramal só poderá ter início de execução após apresentação na Tejo Ambiente do alvará de utilização ou de construção.
6. Quando a renovação de ramais de ligação ocorrer por alteração das condições de exercício do abastecimento, por exigências do Utilizador, a mesma é suportada por este.

Artigo 33.º Utilização de um ou mais ramais de ligação

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

Artigo 34.º Válvula de corte para suspensão do abastecimento

1. Cada ramal de ligação, ou sua ramificação, deve ter, na via pública ou em zona confinante ao prédio, uma válvula de corte, de modelo apropriado, que permita a suspensão do serviço de abastecimento de água.
2. As válvulas de corte só podem ser manobradas pelo pessoal da Tejo Ambiente e/ou da Proteção Civil.
3. Sempre que as válvulas de corte sejam manobradas em situações de emergência, a entidade que as manobrou deve comunicar esse facto à Tejo Ambiente.

Artigo 35.º Entrada em serviço

1. Nenhum ramal de ligação pode entrar em serviço sem que as redes de distribuição prediais tenham sido verificadas e ensaiadas, nos termos da legislação em vigor, exceto nas situações referidas no n.º 2 do Artigo 54.º do presente Regulamento.
2. A colocação em serviço da rede predial só pode ser realizada pela Tejo Ambiente, após o pagamento dos respetivos encargos pelo Utilizador e verificação da efetiva realização do ensaio referido no número anterior.
3. A entrada em serviço da rede predial não envolve qualquer responsabilidade para a Tejo Ambiente por danos motivados por roturas nas canalizações, por mau funcionamento dos dispositivos de utilização ou por descuido dos Utilizadores.

SECÇÃO VI – SISTEMAS DE DISTRIBUIÇÃO PREDIAL

Artigo 36.º Caracterização da rede predial

1. As redes de distribuição predial têm início no limite de propriedade e prolongam-se até aos dispositivos de utilização.
2. A instalação dos sistemas prediais e a respetiva conservação em boas condições de funcionamento e salubridade é da responsabilidade do proprietário.
3. Excetuam-se do número anterior o contador de água, as válvulas a montante e a jusante, e, quando aplicável, o filtro de proteção do contador, cuja responsabilidade de colocação e manutenção é da Tejo Ambiente.
4. A instalação de reservatórios prediais é autorizada pela Tejo Ambiente quando o sistema público não ofereça garantias necessárias ao bom funcionamento do sistema predial em termos de caudal e pressão.
5. A Tejo Ambiente define os aspetos construtivos, de dimensionamento e de localização dos reservatórios prediais, de forma a assegurar adequadas condições de salubridade.
6. À exceção do disposto n.º 3 do presente Artigo, a manutenção dos sistemas referidos nos números anteriores é da responsabilidade dos Utilizadores.

Artigo 37.º Separação dos sistemas

1. Os sistemas prediais de distribuição de água devem ser independentes de qualquer outra forma de distribuição de água com origem diversa, designadamente poços ou furos privados que, quando existam, devem ser devidamente licenciados nos termos da legislação em vigor.
2. A separação física dos sistemas deve ser efetiva, não sendo admissíveis comutadores, válvulas de retenção ou outros dispositivos de seccionamento. Em relação a outros ramais do sistema público de distribuição, não podem existir dois ramais distintos interligados pelo sistema predial de distribuição, excetuando o disposto no Artigo 33.º.
3. Todos os dispositivos de utilização de água potável, quer em prédios, quer na via pública, deverão ser protegidos, pela natureza da sua construção e pelas condições da sua instalação, contra a contaminação da água, de acordo com a legislação vigente sobre esta matéria.

4. Não é permitida a ligação direta da água fornecida a depósitos de receção que existam nos prédios e de onde derive depois a rede de distribuição interior, salvo em situações especiais em que tal solução se justifique por razões de ordem técnica ou de segurança reconhecidas pela Tejo Ambiente.
5. O não cumprimento das situações referidas nos números anteriores é motivo de interrupção do fornecimento de água para consumo humano e respetiva contraordenação.

Artigo 38.º Projeto da rede de distribuição predial

1. É da responsabilidade do autor do projeto das redes de distribuição predial, a recolha de elementos de base para a elaboração dos projetos, devendo a Tejo Ambiente fornecer toda a informação relevante, designadamente a existência ou não de redes públicas, as pressões máxima e mínima na rede pública de água e a localização da válvula de corte, regra geral, junto ao limite da propriedade, nos termos da legislação em vigor.
2. O projeto da rede de distribuição predial está sujeito a consulta da Tejo Ambiente, para efeitos de parecer vinculativo ou aprovação, nos termos do artigo 13.º do Decreto-Lei n.º 555/99, de 16 de dezembro, na redação que lhe foi conferida pelo Decreto-Lei n.º 26/2010, de 30 de março, apenas nas situações em que o mesmo não se faça acompanhar por um termo de responsabilidade subscrito por um técnico autor do projeto legalmente habilitado que ateste o cumprimento das normas legais e regulamentares aplicáveis, seguindo o conteúdo previsto no n.º 4 do presente artigo e no Anexo I.
3. O disposto no número anterior não prejudica a verificação aleatória dos projetos nele referidos.
4. O termo de responsabilidade, cujo modelo consta do Anexo I ao presente regulamento, deve certificar, designadamente:
 - a. A recolha dos elementos previstos no anterior n.º 1;
 - b. Articulação com a Tejo Ambiente em particular no que respeita à interface de ligação do sistema público e predial tendo em vista a sua viabilidade;
 - c. Que o tipo de material utilizado na rede predial não provoca alterações, da qualidade da água que impliquem a redução do nível de proteção da saúde humana, nos termos da legislação em vigor.
5. As alterações aos projetos das redes prediais que previsivelmente causem impacto nas condições de fornecimento em vigor devem ser sujeitas a parecer prévio da Tejo Ambiente, aplicando-se ainda o disposto nos n.ºs 2 a 4 do presente artigo.
6. No âmbito do pedido de parecer referido no n.º 2 do presente artigo, devem também ser disponibilizados à Tejo Ambiente os seguintes documentos:
 - a. Termo de responsabilidade do técnico autor do projeto;
 - b. Memória descritiva e justificativa, onde consta a identificação do proprietário;
 - c. Cálculo hidráulico onde conste os critérios de dimensionamento adotados e o dimensionamento das redes, equipamentos e instalações complementares projetadas;
 - d. Planta de localização a cores às escalas 1:2 000 e 1:25 000;
 - e. Peças desenhadas dos traçados em plantas e cortes à escala mínima 1:100, com indicação dos materiais e acessórios das canalizações, diâmetros e inclinações

das tubagens, dos órgãos acessórios e instalações complementares, e dos respetivos pormenores que clarifiquem a obra projetada;

- f. Caderneta predial do prédio;
- g. Documento onde conste o nome completo, morada e NIF do utilizador para efeitos de faturação.

Artigo 39.º Execução, inspeção, ensaios das obras das redes de distribuição predial

1. A execução das redes de distribuição predial é da responsabilidade dos proprietários, em harmonia com os projetos referidos no artigo anterior e de acordo com manuais de boas práticas promovidos pela Tejo Ambiente.
2. A realização de vistoria pela Tejo Ambiente, destinada a atestar a conformidade da execução dos projetos de redes de distribuição predial com o projeto aprovado ou apresentado, prévia à emissão da licença de utilização do imóvel, é dispensada mediante a emissão de termo de responsabilidade por técnico legalmente habilitado para esse efeito, de acordo com o respetivo regime legal, que ateste essa conformidade.
3. O termo de responsabilidade a que se refere o número anterior certifica o cumprimento do disposto nas alíneas b. e c. do n.º 4 do Artigo 38.º e segue os termos da minuta constante do Anexo II ao presente Regulamento.
4. O disposto nos números anteriores não prejudica a verificação aleatória da execução dos referidos projetos.
5. Sempre que julgue conveniente, a Tejo Ambiente procede a ações de inspeção nas obras dos sistemas prediais, que podem incidir sobre o comportamento hidráulico do sistema, as caixas dos contadores para garantia do cumprimento do disposto no Artigo 48.º e a ligação do sistema predial público.
6. O técnico responsável pela execução da obra deverá comunicar à Tejo Ambiente, por escrito, o início e o fim dos trabalhos, com a antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, para efeitos de fiscalização.
7. O técnico responsável pela obra deve informar a Tejo Ambiente, com a antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, da data de realização dos ensaios de eficiência e das operações de desinfeção previstas na legislação em vigor, para que os possa acompanhar.
8. Os ensaios são da responsabilidade do Proprietário, Usufrutuário, Promotor ou Condomínio, e serão realizados na presença de pessoal da Tejo Ambiente, se esta assim o achar conveniente.
9. A Tejo Ambiente notifica a Câmara Municipal responsável pelo licenciamento urbanístico e o técnico responsável pela obra acerca das eventuais desconformidades que verificar nas obras executadas, para que a entidade licenciadora possa exigir a sua correção num prazo a afixar pela mesma.

Artigo 40.º Rotura nos sistemas prediais

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

2. Os utilizadores são responsáveis por todo o gasto de água em fugas ou perdas nas redes de distribuição predial e seus dispositivos de utilização, bem como eventuais danos que possam ser causados aos próprios e a terceiros pelas fugas e perdas de água.
3. No caso de comprovada rotura, o volume de água perdida e não recolhida pela rede de saneamento não é considerado para efeitos de faturação do serviço de saneamento e de gestão de resíduos urbanos, quando indexados ao consumo de água. Para avaliação desse volume, o consumo é estimado nos termos do Artigo 52.º.
4. Nos casos em que se comprove não ter havido incúria ou menos cuidado, e o custo resultante da perda de água for significativo, poderá ser autorizado o pagamento dos encargos inerentes, em prestações mensais, iguais e sucessivas, no máximo de doze.

SECÇÃO VII – SERVIÇO DE INCÊNDIOS

Artigo 41.º Legislação aplicável

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

Artigo 42.º Hidrantes

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

Artigo 43.º Manobras de válvulas de corte e outros dispositivos

1. As válvulas de corte e dispositivos de tomada de água para serviço de incêndios, só podem ser manobradas por pessoal da Tejo Ambiente, dos Bombeiros ou da Proteção Civil, devidamente identificados.
2. Os utilizadores, os trabalhadores da Tejo Ambiente e os munícipes em geral, deverão colaborar na vigilância da utilização e das condições de conservação destes dispositivos, denunciando à Tejo Ambiente fugas de água e utilização abusiva da rede pública de distribuição.
3. Para efeitos de ensaios e/ou simulacros a realizar nos dispositivos de combate a incêndio, as autoridades competentes (Bombeiros e Proteção Civil), deverão, previamente, informar a Tejo Ambiente dessa pretensão. Deverão ainda, estimar os consumos a utilizar, bem como datas e locais previstos para a realização de tais ensaios e pontos de abastecimento, de modo a garantir o equilíbrio do sistema público de distribuição de água.

Artigo 44.º Redes de incêndios particulares

1. Nas instalações existentes no interior dos prédios, destinadas exclusivamente ao serviço de proteção contra incêndios (marcos de água, bocas de incêndio e redes de combate a incêndios), a água consumida não é faturada, no entanto é objeto de medição ou estimativa para efeitos de avaliação do balanço hídrico dos sistemas.
2. O fornecimento de água para essas instalações, a partir de um ramal de ligação de água, para o efeito, é comandado por uma válvula de corte selada e localizada, de acordo com as instruções da Tejo Ambiente.
3. Os custos de instalação, bem como as tarifas de disponibilidade do serviço de abastecimento de águas associadas a cada um dos dispositivos, previstos no n.º 1 do presente artigo, são da responsabilidade do proprietário da rede predial.

Artigo 45.º Utilização dos dispositivos de combate a incêndio instalados nas redes de distribuição predial

1. Os dispositivos de combate a incêndio instalados nas redes de distribuição predial só podem ser utilizados em caso de incêndio, devendo a Tejo Ambiente ser disso avisada pelos utilizadores finais nas 48 horas seguintes ao sinistro.
2. Caso não seja dado cumprimento ao estabelecido no número anterior, a faturação da água consumida é associada ao contrato estabelecido para os usos do condomínio.
3. As válvulas de manobra dos hidrantes particulares, não sujeitos a medição por contador, serão seladas, sendo o proprietário do prédio ou o condomínio responsável pela sua preservação.
4. O acesso aos selos das válvulas deve ser garantido em condições idênticas às utilizadas para contadores.

SECÇÃO VIII – INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO

Artigo 46.º Medição por contadores

1. Deve existir um contador destinado à medição do consumo de água em cada local de consumo, incluindo as partes comuns dos condomínios quando nelas existam dispositivos de utilização, sem prejuízo do disposto no n.º 4 do Artigo 47.º.
2. A água fornecida através de fontanários ligados à rede pública de abastecimento de água é igualmente objeto de medição.
3. Os contadores são propriedade da Tejo Ambiente, que é responsável pela respetiva instalação, manutenção e substituição.
4. Os custos com a instalação, a manutenção e a substituição dos contadores, não são objeto de faturação autónoma aos utilizadores, exceto em situações de violação, dano, deterioração anormal ou perda do contador imputável ao utilizador.

Artigo 47.º Tipo de contadores

1. Os contadores a empregar na medição da água fornecida a cada prédio ou fração, são do tipo autorizado por lei e obedecem às respetivas especificações regulamentares.
2. O diâmetro nominal e/ou a classe metrológica dos contadores, são fixados pela Tejo Ambiente, tendo em conta:
 - a. O caudal de cálculo previsto na rede de distribuição predial;

- b. A pressão de serviço máxima admissível;
 - c. A perda de carga.
3. Sem prejuízo do disposto nos números 1 e 2 do presente artigo, para utilizadores não domésticos, podem ser fixados pela Tejo Ambiente diâmetros nominais de contadores tendo por base o perfil de consumo do utilizador.
 4. Em prédios em propriedade horizontal são instalados instrumentos de medição em número e com o diâmetro estritamente necessários aos consumos nas zonas comuns ou, em alternativa e por opção da Tejo Ambiente, nomeadamente quando existir reservatório predial, podem ser instalados contadores totalizadores.
 5. Os contadores podem ter associados equipamentos e/ou sistemas tecnológicos que permitam à Tejo Ambiente a medição dos níveis de utilização por telecontagem.
 6. Nenhum contador pode ser instalado e mantido em serviço, sem a verificação metrológica prevista na legislação em vigor.
 7. A Tejo Ambiente pode subcontratar outras entidades, por ela devidamente credenciadas, para instalar, manter e retirar os contadores.

Artigo 48.º Localização e instalação das caixas dos contadores

1. As caixas dos contadores obedecem às dimensões e especificações definidas pela Tejo Ambiente, e são obrigatoriamente instaladas em locais de fácil acesso ao pessoal da Tejo Ambiente, de modo a permitir um trabalho regular de substituição ou reparação no local, e que a sua visita e leitura se possam fazer em boas condições.
2. Em caso de edifícios os contadores deverão ser instalados em bateria, em zona comum e de fácil acesso, preferencialmente no acesso principal do edifício ou no piso imediatamente abaixo.
3. Nos edifícios com logradouros privados, as caixas dos contadores devem localizar-se no logradouro, junto à zona de entrada contígua com a via pública e com possibilidade de leitura pelo exterior.
4. A Tejo Ambiente poderá impor a alteração das condições de instalação existentes, sempre que não seja cumprido o disposto nos números anteriores.
5. Não pode ser imposta pela Tejo Ambiente aos utilizadores, a contratação dos seus serviços para a construção e a instalação de caixas ou nichos destinados à colocação de instrumentos de medição, sem prejuízo da possibilidade de a Tejo Ambiente fixar um prazo para a execução de tais obras.
6. Em prédios em propriedade horizontal devem ser instalados instrumentos de medição em número e com o diâmetro estritamente necessários aos consumos nas zonas comuns ou, em alternativa e por opção da Tejo Ambiente, nomeadamente quando existir reservatório predial, podem ser instalados contadores totalizadores, sem que neste caso o acréscimo de custos possa ser imputado aos proprietários.

Artigo 49.º Verificação metrológica e substituição

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

2. A verificação extraordinária, a pedido do utilizador, será efetuada mediante requerimento do utilizador e depois de o mesmo depositar no local de atendimento da Tejo Ambiente o valor da tarifa estabelecida para o efeito. Esta será efetuada em instalações de ensaio devidamente credenciadas, tendo o utilizador direito a receber cópia do respetivo boletim de ensaio.
3. Nas verificações dos contadores, os erros admissíveis serão os previstos na legislação em vigor sobre o controlo metrológico dos contadores para água fria.
4. Após aferição do contador, a Tejo Ambiente corrigirá as contagens efetuadas. A correção da faturação tem por base a percentagem de erro apurada na verificação periódica ou extraordinária do contador e afeta apenas os meses em que os consumos se afastem mais de 25% do valor médio relativo ao:
 - a. Período de seis meses anteriores à substituição do contador;
 - b. Período de funcionamento, se este for inferior a seis meses;
5. No caso de comprovada paragem do contador, a faturação é corrigida com base no consumo médio apurado entre as duas leituras subsequentes à substituição do contador.
6. Sempre que da verificação do contador resulte a correção do consumo registado, isso será comunicado por escrito ao utilizador.
7. O utilizador tem o prazo de 10 (dez) dias para contestar o resultado da verificação e requerer nova aferição.
8. A importância depositada para a verificação extraordinária, será restituída ao utilizador, de acordo com a legislação em vigor, quando se concluir que o contador não funcionava dentro dos limites das tolerâncias referidas no n.º 4 do presente Artigo.
9. A Tejo Ambiente procede à substituição dos contadores, no termo de vida útil destes, sempre que tenha conhecimento de qualquer anomalia ou por razões de exploração e controlo metrológico.
10. No caso de ser necessária a substituição de contadores por motivos de anomalia, exploração e controlo metrológico, a Tejo Ambiente avisa o utilizador da data e do período previsível para a deslocação, que não ultrapasse as duas horas.
11. 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.
12. A Tejo Ambiente é responsável pelos custos incorridos com a substituição ou reparação dos contadores por anomalia não imputável ao utilizador.

Artigo 50.º Responsabilidade pelo contador

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

com o funcionamento ou marcação do contador, salvo se provar que aqueles prejuízos não lhe são imputáveis.

Artigo 51.º Leituras

1. Os valores lidos são arredondados para o número inteiro anterior ao volume efetivamente medido.
2. Quando a contagem não traduzir um número inteiro, será a mesma arredondada para o m³ imediatamente inferior.
3. As leituras dos contadores são efetuadas por funcionários da Tejo Ambiente, ou outros devidamente autorizados e credenciados para o efeito, sendo a periodicidade das leituras realizada com uma frequência mínima de duas vezes por ano e com um distanciamento máximo entre as duas leituras consecutivas de oito meses.
4. O utilizador deve facultar o acesso da Tejo Ambiente ao contador, com a periodicidade a que se refere o número anterior, quando este se encontre localizado no interior do prédio servido.
5. Quando não puder ser lido o contador, devido a ausência do utilizador ou por qualquer outro motivo não imputável à Tejo Ambiente, o pessoal por esta credenciado deixará no local um talão de aviso de leitura não efetuada, com instruções para a sua comunicação.
6. Sempre que, por indisponibilidade do utilizador, se revele por duas vezes impossível o acesso ao contador por parte da Tejo Ambiente, esta avisa o utilizador, com uma antecedência mínima de dez dias, através de carta registada ou meio equivalente, da data e intervalo horário, com amplitude máxima de duas horas, de terceira deslocação a fazer para o efeito, assim como da comunicação da suspensão do fornecimento no caso de não ser possível a leitura.
7. A Tejo Ambiente disponibiliza aos utilizadores meios alternativos para a comunicação de leituras, nomeadamente Internet, serviço de telefone e serviços postais, as quais são consideradas para efeitos de faturação sempre que realizadas nas datas para o efeito indicadas nas faturas anteriores.

Artigo 52.º Avaliação dos consumos

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

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

CAPÍTULO IV – CONTRATO COM O UTILIZADOR

Artigo 53.º Contrato de fornecimento

1. A prestação do serviço público de abastecimento de água é objeto de contrato de fornecimento entre a Tejo Ambiente e os utilizadores que disponham de título válido para a ocupação do imóvel.
2. O contrato de fornecimento de água é elaborado em impresso de modelo próprio da Tejo Ambiente e instruído em conformidade com as disposições legais em vigor à data da sua celebração, no que respeita, nomeadamente, aos direitos dos utilizadores e à inscrição de cláusulas gerais contratuais.
3. O contrato será celebrado por quem tiver legitimidade para o fazer, designadamente por proprietário, usufrutuário ou promitente-comprador, quando habitem o prédio, ou com o arrendatário, comodatário ou usuário, de acordo com o modelo vigente, podendo a Tejo Ambiente exigir os documentos comprovativos dos respetivos títulos ou outros que repute equivalentes.
4. A Tejo Ambiente não assume qualquer responsabilidade pela falta de valor legal, vício ou falsidade de documentos apresentados pelo utilizador para efeitos do presente Artigo.
5. Celebrar-se-á, no máximo, 1 (um) contrato de fornecimento por prédio ou fração autónoma, ainda que pertençam ao mesmo utilizador e sejam contíguas respeitando-se o fracionamento da propriedade como critério de contratação.
6. Os preços aplicáveis são definidos em função de escalões de consumo e do tipo de utilizador.
7. O contrato será único e englobará todos os serviços prestados. Para o efeito, os serviços de fornecimento de água e drenagem de águas residuais são considerados indissociáveis, sendo os serviços de gestão de resíduos urbanos considerados dissociáveis dos restantes dois serviços de fornecimento de água e drenagem.
8. No momento da celebração do contrato de fornecimento é entregue ao utilizador a respetiva cópia, um exemplar do Regulamento e o tarifário em vigor.
9. Os proprietários ou usufrutuários dos prédios ligados à rede pública de distribuição, sempre que não sejam titulares do contrato de fornecimento, deverão comunicar à Tejo Ambiente, por escrito e no prazo de 30 (trinta) dias, a ocorrência de qualquer dos seguintes factos relativamente ao prédio ou domicílio: a venda e a partilha, a constituição ou cessação de usufruto, comodato, uso e habitação, arrendamento ou situações equivalentes.
10. Os proprietários dos prédios ligados à rede pública, sempre que o contrato de fornecimento não esteja em seu nome, devem solicitar aos respetivos ocupantes que permitam o acesso da Tejo Ambiente para a retirada do contador, caso ainda não o tenham facultado e a Tejo Ambiente tenha denunciado o contrato nos termos previstos no Artigo 58.º.
11. Sempre que haja alteração do utilizador efetivo do serviço de abastecimento de água, o novo utilizador, que disponha de título válido para a ocupação do local de consumo, deve solicitar a celebração de contrato de fornecimento antes que se registem novos consumos, sob pena da interrupção de fornecimento de água, salvo se o titular do contrato autorizar expressamente tal situação.
12. Se o último titular ativo do contrato e o requerente de novo contrato coincidirem na mesma pessoa, aplica-se o regime da suspensão e reinício do contrato a pedido do utilizador previsto no Artigo 57.º.



13. No ato de celebração do contrato, as importâncias a pagar pelos interessados à Tejo Ambiente, para ligação da água, são as constantes no tarifário em vigor.
14. Pode ser recusada a celebração de contrato de fornecimento com base na existência de dívidas emergentes de contrato distinto com outro utilizador que tenha anteriormente ocupado o mesmo imóvel, quando seja manifesto que a alteração do titular do contrato visa o não pagamento do débito.
15. Não pode ser recusada a celebração de contrato de fornecimento com base na existência de dívidas emergentes de:
 - a. Contrato distinto com outro utilizador que tenha anteriormente ocupado o mesmo imóvel, salvo quando seja manifesto que a alteração do titular do contrato visa o não pagamento do débito;
 - b. Contrato com o mesmo utilizador referente a imóvel distinto.

Artigo 54.º Contratos especiais

1. São objeto de contratos especiais os serviços de fornecimento de água que, devido ao seu elevado impacto nas redes de distribuição, devam ter um tratamento específico, designadamente hospitais, escolas, quartéis, complexos industriais e comerciais e grandes conjuntos imobiliários.
2. Podem ainda ser definidas condições especiais para os fornecimentos temporários ou sazonais de água nas seguintes situações:
 - a. Obras e estaleiro de obras;
 - b. Zonas destinadas à concentração temporária de população, nomeadamente comunidades nómadas, e atividades com carácter temporário, tais como feiras, festivais e exposições.
3. A Tejo Ambiente admite a contratação do serviço em situações especiais, como as a seguir enunciadas, e de forma transitória:
 - a. Litígios entre os titulares de direito à celebração do contrato, desde quem por fundadas razões sociais, mereça tutela a posição do possuidor;
 - b. Na fase prévia à obtenção de documentos administrativos necessários à celebração do contrato.
4. Na definição das condições especiais deve ser acautelado tanto o interesse da generalidade dos utilizadores como o justo equilíbrio da exploração do sistema de abastecimento de água, a nível de qualidade e quantidade.

Artigo 55.º Domicílio convencionado

1. O utilizador considera-se domiciliado na morada por si fornecida no contrato, para efeito de receção de toda a correspondência relativa à prestação do serviço.
2. Qualquer alteração do domicílio convencionado tem de ser comunicada pelo utilizador à Tejo Ambiente, produzindo efeitos no prazo de 30 (trinta) dias após aquela comunicação.

Artigo 56.º Vigência dos contratos

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

2. A cessação do contrato de fornecimento de água ocorre por denúncia, nos termos do Artigo 58.º, ou caducidade, nos termos do Artigo 59.º.
3. Os contratos de fornecimento de água referidos na alínea a. do n.º 2 do Artigo 54.º, são celebrados com o construtor, com o dono de obra ou com o promotor, a título precário, e caducam com a verificação do termo do prazo, ou suas prorrogações, fixado no respetivo alvará de licença ou autorização.
4. No caso de contratos estabelecidos para fornecimento a obras particulares e de outra natureza, é responsabilidade do utilizador a comunicação da conclusão das obras e a alteração das condições contratuais.

Artigo 57.º Suspensão e reinício do contrato

1. Os utilizadores podem solicitar, por escrito e com uma antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis, a suspensão do serviço de abastecimento de água, por motivo de desocupação temporária do imóvel.
2. A suspensão do fornecimento prevista no número anterior depende do pagamento da respetiva tarifa, e implica o acerto de faturação emitida até à data da suspensão tendo ainda por efeito a suspensão do contrato e da faturação e cobrança das tarifas mensais associadas à normal prestação do serviço a partir da data da suspensão.
3. O serviço é retomado no prazo máximo de 5 (cinco) dias contados da apresentação do pedido pelo utilizador nesse sentido, sendo a tarifa de reinício do fornecimento de água, prevista no tarifário em vigor, incluída na primeira fatura subsequente.
4. O disposto nos números anteriores não isenta o utilizador dos pagamentos que foram devidos por consumos que venham a verificar-se na instalação de que se ausenta, ainda que efetuados por outrem ou originados por roturas nas canalizações ou dispositivos interiores.

Artigo 58.º Denúncia

1. Os utilizadores podem denunciar a todo o tempo os contratos de fornecimento que tenham celebrado por motivo de desocupação do local de consumo, desde que o comuniquem por escrito à Tejo Ambiente e facultem nova morada para envio da última fatura.
2. Nos 15 dias subsequentes à comunicação referenciada no número anterior, os utilizadores devem facultar o acesso ao contador instalado, para leitura, produzindo efeitos a partir dessa data.
3. Não sendo possível a leitura mencionada no número anterior, por motivo imputável ao utilizador, este continua responsável pelos encargos entretanto decorrentes.
4. A Tejo Ambiente denuncia o contrato caso, na sequência da interrupção do serviço por mora no pagamento, o utilizador não proceda ao pagamento em dívida com vista ao restabelecimento do serviço no prazo de dois meses.

Artigo 59.º Caducidade

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

2. Os contratos referidos no n.º 2 do Artigo 54.º, podem não caducar no termo do respetivo prazo, desde que o utilizador prove que se mantêm os pressupostos que levaram à sua celebração.
3. Os contratos caducam, ainda, por morte do titular, salvo nos casos de transmissão por via sucessória, quando demonstrada a vivência em economia comum, nos termos do Artigo 78.º do Regulamento n.º 594/2018, de 4 de setembro (Regulamento de Relações Comerciais dos Serviços de águas e Resíduos), ou, no caso de o titular ser uma pessoa coletiva, aquando da sua extinção.
4. A caducidade tem como consequência a retirada imediata dos respetivos contadores e o corte de abastecimento de água, bem como a extinção das obrigações do proprietário do imóvel.

Artigo 60.º Caução

1. A Tejo Ambiente pode exigir a prestação de uma caução para garantia do pagamento do consumo de água nas seguintes situações:
 - a. No momento da celebração do contrato de fornecimento de água, desde que o utilizador não seja considerado consumidor na aceção da alínea i. do Artigo 6.º;
 - b. 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;
 - c. No momento do restabelecimento de fornecimento, na sequência de interrupção decorrente de mora no pagamento e, no caso de consumidores, desde que estes não optem pela transferência bancária como forma de pagamento dos serviços.
2. A caução referida no número anterior é prestada por depósito em dinheiro, cheque ou transferência eletrónica, ou através de garantia bancária ou seguro caução, e o seu valor é calculado da seguinte forma:
 - a. Para os consumidores é igual a 4 (quatro) vezes o encargo com o consumo médio mensal dos últimos 12 meses, nos termos fixados pelo despacho n.º 4186/2000, publicado no Diário da República, 2.ª série, de 22 de fevereiro de 2000;
 - b. Para os restantes utilizadores, será definido um valor pela Tejo Ambiente, atendendo ao princípio da proporcionalidade.
3. O utilizador que preste caução tem direito ao respetivo recibo.

Artigo 61º Restituição da caução

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

CAPÍTULO V – ESTRUTURA TARIFÁRIA E FATURAÇÃO DOS SERVIÇOS

SECÇÃO I – ESTRUTURA TARIFÁRIA

Artigo 62.º Incidência

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

Artigo 63.º Estrutura tarifária

1. Pela prestação do serviço de abastecimento de água são faturadas aos utilizadores:
 - a. A tarifa fixa de abastecimento de água, devida em função do intervalo temporal objeto de faturação e expressa em euros por cada trinta dias;
 - b. A tarifa variável de abastecimento de água, devida em função do volume de água fornecido durante o período objeto de faturação, sendo diferenciada de forma progressiva de acordo com escalões de consumo para os utilizadores domésticos, expressos em m³ de água por cada trinta dias;
 - c. O montante correspondente à repercussão do encargo suportado pela Tejo Ambiente relativo à Taxa de Recursos Hídricos, nos termos do Decreto-Lei n.º 46/2017, de 3 de maio.
2. As tarifas previstas no número anterior, englobam a prestação dos seguintes serviços:
 - a. Execução, manutenção e renovação de ramais, incluindo a ligação do sistema público ao sistema predial, com a ressalva prevista no Artigo 66.º;
 - b. Fornecimento de água;
 - c. Celebração ou alteração de contrato de fornecimento de água;
 - d. Disponibilização e instalação de contador individual;
 - e. Disponibilização e instalação de contador totalizador por iniciativa da Tejo Ambiente;
 - f. Leituras periódicas programadas e verificação periódica do contador;
 - g. Reparação ou substituição de contador, torneira de segurança ou de válvula de corte, salvo se por motivo imputável ao utilizador.
3. Para além das tarifas do serviço de abastecimento de água, referidas no n.º 1, são cobradas pela Tejo Ambiente tarifas como contrapartida dos seguintes serviços auxiliares:
 - a. Análise de projetos de instalações prediais e domiciliárias de abastecimento;
 - b. Análise dos projetos dos sistemas públicos de abastecimento integrados em operações de loteamento;
 - c. Execução de ramais de ligação nas situações previstas no Artigo 66.º;
 - d. Realização de vistorias aos sistemas prediais a pedido dos utilizadores;
 - e. Suspensão e reinício da ligação do serviço por incumprimento do utilizador;
 - f. Suspensão e reinício da ligação do serviço a pedido do utilizador;
 - g. Leitura extraordinária de consumos de água;
 - h. Verificação extraordinária de contador a pedido do utilizador, salvo quando se comprove a respetiva avaria por motivo não imputável ao utilizador;



- i. Ligação temporária ao sistema público, designadamente para abastecimento a estaleiros, obras e zonas de concentração populacional temporária;
 - j. Informação sobre o sistema público de abastecimento em plantas de localização;
 - k. Fornecimento de água em autotanques, salvo quando justificado por interrupções de fornecimento, designadamente em situações em que esteja em risco a saúde pública;
 - l. Outros serviços a pedido do utilizador, nomeadamente, reparações no sistema predial ou domiciliário de abastecimento.
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 prevista na alínea e. do número anterior.

Artigo 64.º Tarifa fixa

1. Aos utilizadores finais domésticos, cujo contador possua diâmetro nominal igual ou inferior a 25mm, aplica-se a tarifa fixa única, expressa em euros por cada 30 (trinta) dias.
2. Aos utilizadores finais domésticos, cujo contador possua diâmetro nominal superior a 25mm, aplica-se a tarifa fixa prevista para os utilizadores não domésticos.
3. Existindo consumos nas partes comuns de prédios em propriedade horizontal, e sendo os mesmos medidos por um contador totalizador, é devida pelo condomínio uma tarifa fixa cujo valor é determinado em função do calibre do contador diferencial que seria necessário para medir aqueles consumos. No caso de o contador totalizador ser instalado por opção da Tejo Ambiente, nomeadamente quando exista reservatório predial, o mesmo não tem custos para o utilizador.
4. Não é devida a tarifa fixa se não existirem dispositivos de utilização nas partes comuns associados aos contadores totalizadores.
5. A tarifa fixa faturada aos utilizadores finais não domésticos é diferenciada de forma progressiva, em função do diâmetro nominal do contador instalado:
 - a. 1.º nível: até 20mm;
 - b. 2.º nível: superior a 20mm e até 30mm;
 - c. 3.º nível: superior a 30mm e até 50mm;
 - d. 4.º nível: superior a 50mm e até 100mm;
 - e. 5.º nível: superior a 100mm e até 300mm.

Artigo 65.º Tarifa variável

1. A tarifa variável do serviço aplicável aos utilizadores domésticos, é calculada em função dos seguintes escalões de consumo, expressos em m³ de água por cada 30 (trinta) dias:
 - a. 1.º escalão: até 5m³;
 - b. 2.º escalão: superior a 5m³ e até 15m³;
 - c. 3.º escalão: superior a 15m³ e até 25m³;
 - d. 4.º escalão: superior a 25m³.
2. A tarifa variável dos serviços de águas aplicável aos utilizadores não domésticos, é calculada em função dos seguintes escalões de consumo, expressos em m³ de água por cada 30 (trinta) dias:
 - a. 1.º escalão: até 8m³;

- b. 2.º escalão: superior a 8m³ e até 18m³;
 - c. 3.º escalão: superior a 18m³ e até 28m³;
 - d. 4.º escalão: superior a 28m³.
3. O valor final da componente variável do serviço devida pelo utilizador é calculado pela soma das parcelas correspondentes a cada escalão.
4. A tarifa variável aplicável aos contadores totalizadores é calculada em função da diferença entre o consumo nele registado e o somatório dos contadores que lhe estão indexados.
5. O fornecimento de água centralizado para aquecimento de águas sanitárias em sistemas prediais, através de energias renováveis, que não seja objeto de medição individual a cada fração, é globalmente faturado ao condomínio ao valor do 2.º escalão da tarifa variável do serviço prevista para os utilizadores domésticos.

Artigo 66.º Execução de ramais de ligação

1. A construção de ramais de ligação superiores a 20 (vinte) metros está sujeita a uma avaliação da viabilidade técnica e económica pela Tejo Ambiente.
2. Se daquela avaliação resultar que existe viabilidade, os ramais de ligação instalados pela Tejo Ambiente apenas são faturados aos utilizadores no que respeita à extensão superior à distância referida no número anterior.
3. A tarifa de ramal pode ainda ser aplicada no caso de:
 - a. Alteração de ramais de ligação por alteração das condições de prestação do serviço de abastecimento, por exigências do utilizador;
 - b. Construção de segundo ramal para o mesmo utilizador.

Artigo 67.º Contador para usos de água que não geram águas residuais

1. Os utilizadores finais podem requerer a instalação de um segundo contador para usos que não deem origem a águas residuais recolhidas pelo sistema público de saneamento.
2. No caso de utilizadores domésticos, aos consumos do segundo contador são aplicadas as tarifas variáveis de abastecimento previstas para os utilizadores não domésticos.
3. 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 do somatório do quadrado dos diâmetros nominais dos contadores instalados.
4. O consumo do segundo contador não elegível para o conjunto das tarifas de saneamento de águas residuais e resíduos urbanos, quando exista tal indexação.

Artigo 68.º Água para combate a incêndios

1. Não são aplicadas tarifas fixas no que respeita ao serviço de fornecimento de água destinada ao combate direto a incêndios.
2. Toda a água faturada nos sistemas de incêndio não utilizada no combate a incêndios, é faturada com base nas tarifas variáveis de abastecimento previstas para os utilizadores não domésticos.
3. A água medida nos contadores associados ao combate a incêndios é objeto de aplicação da tarifa variável aplicável aos utilizadores não domésticos, nas situações em que não exista a comunicação prevista no n.º 1 do Artigo 45.º.

Artigo 69.º Tarifários especiais

1. Os utilizadores podem beneficiar da aplicação de tarifários especiais nas seguintes situações:
 - a. Utilizadores domésticos:
 - i. Serem beneficiários de, pelo menos, uma das seguintes prestações sociais:
 1. Complemento solidário para idosos;
 2. Rendimento social de inserção;
 3. Subsídio social de desemprego;
 4. Abono de família;
 5. Pensão social de invalidez;
 6. Pensão social de velhice;
 - ii. Pertencerem a um agregado familiar que tenha um rendimento anual igual ou inferior a €5.808, acrescido de 50% por cada elemento do agregado familiar que não aufera qualquer rendimento, até ao máximo de 10, ainda que não beneficiem de qualquer prestação social;
 - iii. Tarifário familiar, aplicável aos utilizadores domésticos finais cuja composição do agregado familiar ultrapasse quatro elementos;
 - b. Outros utilizadores que os Municípios pretendam beneficiar através da aplicação de outros critérios de referência, mediante deliberação da assembleia municipal, desde que não sejam restritivos em relação aos contemplados nas alíneas anteriores.
2. A tarifa social é divulgada, em linguagem clara acessível, no sítio eletrónico da Tejo Ambiente, dos Municípios, nos tarifários publicados, nas faturas enviadas aos utilizadores, bem como noutros meios de divulgação utilizados pela Tejo Ambiente, como por exemplo SMS, e-mails ou redes sociais.
3. O tarifário social para utilizadores finais domésticos do serviço de abastecimento de água na isenção da tarifa fixa e na aplicação ao consumo total do utilizador da tarifa variável do primeiro escalão, até ao limite mensal de 15m³.
4. O tarifário familiar consiste no alargamento dos escalões de consumo em 3m³ por cada membro do agregado familiar que ultrapasse os quatro elementos.
5. O desconto a efetuar na faturação do serviço de abastecimento de água, no âmbito da tarifa social, é identificado de forma clara e visível nas faturas enviadas pela entidade responsável pela faturação do serviço.
6. O financiamento dos tarifários sociais é suportado pelos Municípios mediante protocolo a estabelecer com a Tejo Ambiente.
7. A atualização dos critérios de referência para a situação de carência económica será efetuada nos termos previstos do Decreto-Lei n.º 147/2017, de 5 de dezembro.

Artigo 70.º Acesso aos tarifários especiais

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

- a. Cópia da declaração ou nota de liquidação do IRS (ou documento idóneo comprovativo dos rendimentos, no caso de o requerente não estar legalmente obrigado a entregar a mesma);
 - b. Fotocópia do Bilhete de Identidade ou Cartão do Cidadão;
 - c. Fotocópia do Cartão de Estudante dos dependentes e/ou comprovativo de matrícula do ano letivo em curso à data do pedido;
 - d. Fotocópia da fatura/recibo emitida pela Tejo Ambiente que comprove a titularidade do contrato;
 - e. A residência nos Concelhos abrangidos pelo serviço será aferida pelo domicílio fiscal do requerente do apoio, o qual deverá ser o titular do contrato celebrado com a Tejo Ambiente.
2. Os Municípios poderão solicitar outros documentos e informações que se mostrem estritamente necessários para a concessão do benefício, devendo pronunciar-se sobre o pedido no prazo de 60 (sessenta) dias a contar da data em que o processo se encontre devidamente instruído com todos os documentos necessários, decisão que o Município prontamente comunicará ao requerente.
 3. Em caso de deferimento do pedido, o Município comunicará prontamente à Tejo Ambiente a atribuição do tarifário especial.
 4. O tarifário especial deverá estar refletido na fatura do mês subsequente à comunicação pelo Município referida no número anterior.
 5. A aplicação dos tarifários especiais tem um período de duração de um ano, findo o qual deve ser renovada pelo utilizador a prova referida no número anterior.
 6. A Tejo Ambiente notifica o utilizador para a renovação da prova documental com a antecedência mínima de 30 dias.
 7. Sempre que ocorra qualquer alteração das circunstâncias que fundamentaram o deferimento de atribuição do benefício, os beneficiários devem comunicar, por escrito e no prazo de 30 dias, o facto à Tejo Ambiente.
 8. A falta ou atraso da comunicação referida no número anterior implica o pagamento da importância correspondente à diferença entre o que o utilizador pagou e o que deveria ter pago, sem redução, acrescida de juros de mora.
 9. Em caso de fraude, mesmo com a apresentação da documentação exigida, o tarifário social não será aplicado e, se este já tiver sido atribuído, o titular deverá devolver os valores dos benefícios obtidos, acrescidos de juro de mora, com uma penalização de cinco vezes o valor total do benefício.
 10. Caso os Municípios que constituem a Tejo Ambiente venham a aderir ao regime legal da tarifa social, previsto no Decreto-Lei n.º 147/2017, de 5 de dezembro, de adesão voluntária, o disposto no Artigo anterior e no presente Artigo, no que se refere aos tarifários sociais para utilizadores domésticos dos serviços de abastecimento e de saneamento, não se aplica, observando-se a tramitação estabelecida naquele diploma legal.

Artigo 71.º Aprovação, início de vigência e publicitação do tarifário

1. O tarifário do serviço de abastecimento de água é aprovado pela Entidades Delegantes de acordo com os prazos estabelecidos no Contrato de Gestão Delegada.

2. O tarifário aprovado é aplicado a partir de 1 de janeiro de cada ano, sem prejuízo de eventuais revisões extraordinárias nos termos da legislação aplicável.
3. O tarifário é publicitado nos serviços de atendimento, nos sítios da internet da Tejo Ambiente e respetivos Municípios, nos restantes locais definidos na legislação aplicável, bem como no sítio da internet da ERSAR.
4. A informação sobre a alteração dos tarifários acompanha a primeira fatura subsequente à sua aprovação e é publicitada no sítio da internet da Tejo Ambiente antes da respetiva entrada em vigor.

SECÇÃO II – FATURAÇÃO

Artigo 72.º Periodicidade e requisitos da faturação

1. A periodicidade das faturas é mensal, podendo as partes acordar expressamente numa periodicidade diferente, desde que o utilizador considere esta opção mais favorável e conveniente.
2. As faturas emitidas discriminam os serviços prestados e as correspondentes tarifas, podendo ser baseadas em leituras reais ou em estimativas de consumo, nos termos previstos no Artigo 51.º e no Artigo 52.º, bem como as taxas legalmente exigíveis.
3. O valor devido por tarifas correspondentes a serviços auxiliares prestados pode ser incluído na fatura relativa ao serviço principal de águas ou resíduos, ou objeto de uma fatura específica emitida e remetida separadamente ou de uma fatura recibo emitida no ato da prestação do serviço.

Artigo 73.º Prazo, forma e local de pagamento

1. O pagamento da fatura relativa ao serviço de abastecimento de água emitida pela Tejo Ambiente deve ser efetuado no prazo, na forma e nos locais nela indicados.
2. Sem prejuízo do disposto na Lei dos Serviços Públicos Essenciais quanto à antecedência de envio das faturas, o prazo para pagamento da fatura não pode ser inferior a 20 (vinte) dias a contar da data da sua emissão.
3. O utilizador tem direito à quitação parcial das faturas, quando pretenda efetuar o pagamento parcial da fatura e desde que estejam em causa serviços funcionalmente dissociáveis, tais como o serviço de gestão de resíduos urbanos face ao serviço de abastecimento público de água.
4. Não é admissível o pagamento parcial, quando estejam em causa as tarifas fixas e variáveis associadas aos serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais e dos valores referentes à respetiva taxa de recursos hídricos, que sejam incluídas na mesma fatura.
5. A apresentação de reclamação escrita alegando erros de medição do consumo de água, suspende o prazo de pagamento da respetiva fatura, caso o utilizador solicite a verificação extraordinária do contador após ter sido informado da tarifa aplicável.
6. O atraso no pagamento, depois de ultrapassada a data-limite de pagamento da fatura, permite a cobrança de juros de mora à taxa legal em vigor.
7. O atraso no pagamento da fatura superior a 15 dias, para além da data-limite de pagamento, confere à Tejo Ambiente, o direito de proceder à suspensão do serviço do

fornecimento de água, desde que o utilizador seja notificado com uma antecedência mínima de 10 dias úteis relativamente à data em que venha a ocorrer.

8. Não pode haver suspensão do serviço de abastecimento de água, nos termos do número anterior, em consequência da falta de pagamento de um serviço funcionalmente dissociável do abastecimento de água, quando haja direito à quitação parcial nos termos do n.º 3 do presente Artigo.
9. O aviso prévio de suspensão do serviço é enviado por correio registado ou outro meio equivalente, sendo o custo do registo imputado ao utilizador em mora.
10. Do aviso referido no número anterior, deve constar a advertência quanto à suspensão do serviço em caso de não pagamento no prazo estipulado, bem como os meios à disposição do utilizador para evitar a suspensão do serviço e para o seu restabelecimento.
11. O restabelecimento da ligação só será efetuado após o pagamento de todos os custos em dívida à Tejo Ambiente, incluindo os custos do respetivo processo eventualmente incorridos pela Tejo Ambiente. O pagamento dos mesmos deverá ser efetuado no prazo, na forma e nos locais indicados no aviso prévio de suspensão.

Artigo 74.º Prescrição e caducidade

1. O direito ao recebimento do serviço prestado prescreve no prazo de seis meses após a sua prestação, caso não seja instruído procedimento judicial contra o utilizador em dívida.
2. A pessoa singular ou coletiva que se torne devedora da Tejo Ambiente, qualquer que seja a natureza da dívida, fica responsável pela indicação dos elementos postais que permitam à Tejo Ambiente o envio para a morada devida, da fatura referente à dívida contraída.
3. Se por qualquer motivo, incluindo o erro da Tejo Ambiente, tiver sido paga a importância inferior à que corresponde ao consumo efetuado, o direito do prestador ao recebimento da diferença caduca dentro de seis meses após aquele pagamento.

Artigo 75.º Arredondamentos dos valores a pagar

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

Artigo 76.º Acertos de faturação

1. Os acertos de faturação do serviço de abastecimento de água, são efetuados em caso de:
 - a. Anomalia de funcionamento de equipamento de medição;
 - b. Faturação baseada em estimativa de consumo, procedendo a Tejo Ambiente posteriormente a uma leitura e apurando consumos diferentes dos estimados;
 - c. Correção de erros de leitura ou faturação;
 - d. Comprovada rotura na rede predial.
 - e. Existência de acordo entre as partes, como resolução de um processo de fraude.
2. Quando a fatura resulte em crédito a favor do utilizador final, o utilizador pode receber esse valor autonomamente no prazo de quinze dias, procedendo a Tejo Ambiente à

respetiva compensação nos períodos de faturação subsequentes, caso essa opção não seja utilizada.

Artigo 77.º Cobrança coerciva

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

CAPÍTULO VI - PENALIDADES

Artigo 78.º Contraordenações

1. Constitui contraordenação, nos termos do Artigo 72.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, punível com coima de €1.500,00 a €3.740,00, no caso de pessoas singulares, e de €7.500,00 a € 44.890,00, no caso de pessoas coletivas, a prática dos seguintes atos ou omissões por parte dos proprietários de edifícios abrangidos por sistemas públicos ou dos utilizadores dos serviços:
 - a. O incumprimento da obrigação de ligação dos sistemas prediais aos sistemas públicos, nos termos do disposto no Artigo 16.º.
 - b. Execução de ligações aos sistemas públicos ou alterações das existentes, sem a prévia autorização da Tejo Ambiente;
 - c. O uso indevido ou dano a qualquer obra ou equipamento dos sistemas públicos.
2. Constitui ainda contraordenação punível com coima de €500,00 a €3.000,00, no caso de pessoas singulares, e de €2.500,00 a €44.000,00, no caso de pessoas coletivas, a interligação de redes ou depósitos com origem em captações próprias a redes públicas de distribuição de água.
3. Constitui contraordenação, punível com coima de €250,00 a €1.500,00, no caso de pessoas singulares, e de €1.250,00 a €22.000,00, no caso de pessoas coletivas, a prática dos seguintes atos ou omissões por parte dos proprietários de edifícios abrangidos por sistemas públicos ou dos utilizadores dos serviços:
 - a. A permissão da ligação e abastecimento de água a terceiros, quando não autorizados pela Tejo Ambiente;
 - b. A alteração da instalação da caixa do contador e a violação dos selos do contador;
 - c. O impedimento à fiscalização do cumprimento deste Regulamento e de outras normas vigentes que regulem o fornecimento de água por funcionários, devidamente identificados, da Tejo Ambiente.

Artigo 79.º Negligência e dolo

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

Artigo 80.º Processamento das contraordenações e aplicação das coimas

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

Artigo 81.º Extensão da responsabilidade

1. A aplicação do disposto nos artigos anteriores não afasta a responsabilidade civil ou criminal que sobre o infrator possa recair. No entanto importa referir que, no regime geral das contraordenações, nos termos da qual se o mesmo facto constituir simultaneamente crime e contraordenação, o agente é punido apenas a título de crime, sem prejuízo da aplicação das sanções acessórias previstas para a contraordenação (artigo 20.º do Decreto-Lei n.º 433/82, de 27 de outubro).
2. Nas situações previstas nas alíneas b. e c., do n.º 1 do Artigo 79.º, e independentemente da aplicação da coima, poderá ser determinado ao infrator a obrigatoriedade de executar, a suas expensas, no prazo fixado pela Tejo Ambiente, os trabalhos necessários à reposição da legalidade da situação, garantindo o cumprimento do disposto no Regulamento e na legislação aplicável.
3. Serão ainda imputados ao infrator todos os danos e despesas que da infração resultem para a Tejo Ambiente.

Artigo 82.º Produto das coimas

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

CAPÍTULO VII - RECLAMAÇÕES

Artigo 83.º Direito de reclamar

1. Aos utilizadores assiste o direito de reclamar, por qualquer meio, perante a Tejo Ambiente, contra qualquer ato ou omissão desta ou dos respetivos serviços ou agentes, que tenham lesado os seus direitos ou interesses legítimos legalmente protegidos.
2. Os serviços de atendimento ao público dispõem de um livro de reclamações onde os utilizadores podem apresentar as suas reclamações.
3. Para além do livro de reclamações, previsto no número anterior, a Tejo Ambiente disponibiliza mecanismos alternativos para a apresentação de reclamações não impliquem a deslocação às instalações da mesma, designadamente através do seu sítio da internet.

4. A reclamação é apreciada pela Tejo Ambiente no prazo de 22 dias úteis, notificando o utilizador do teor da sua decisão e respetiva fundamentação, com a exceção das reclamações apresentadas no livro de reclamação (físico ou eletrónico), cuja resposta deverá ser dada num prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis.
5. A reclamação não tem efeito suspensivo, exceto na situação prevista no n.º 5 do Artigo 73.º do presente Regulamento.

Artigo 84.º Inspeção aos sistemas prediais no âmbito de reclamações de utilizadores

1. Os sistemas prediais ficam sujeitos a ações de inspeção da Tejo Ambiente sempre que haja reclamações de utilizadores, perigos de contaminação, poluição ou suspeita de fraude.
2. Para efeitos previstos no número anterior, o proprietário, usufrutuário, comodatário e/ou arrendatário deve permitir o livre acesso à Tejo Ambiente, desde que avisado, por carta registada ou outro meio equivalente, com uma antecedência mínima de oito dias, da data e intervalo horário, com amplitude máxima de duas horas, previsto para a inspeção.
3. O respetivo auto de vistoria é comunicado aos responsáveis pelas anomalias ou irregularidades, fixando o prazo para a sua correção.
4. Em função da natureza das circunstâncias referidas no n.º 1, a Tejo Ambiente pode determinar a suspensão do fornecimento da água.

CAPÍTULO VIII – DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Artigo 85.º Integração de lacunas e normas subsidiárias

1. A aprovação das normas técnicas específicas e de minutas que se justifiquem para efeitos de clarificação e de aplicação do disposto no Regulamento é da competência do Conselho de Administração da Tejo Ambiente.
2. Os documentos citados no número anterior são disponibilizados aos utilizadores nos locais próprios para o efeito, nomeadamente no sítio da internet da Tejo Ambiente e nos locais de atendimento ao público.
3. Ao Conselho de Administração compete igualmente resolver as dúvidas e suprir as omissões que surjam quanto à formação dos contratos e à execução dos mesmos.
4. Em tudo o que não se encontre especialmente previsto neste Regulamento é aplicável o disposto na legislação em vigor.

Artigo 86.º Entrada em vigor

Este Regulamento entra em vigor 15 dias após a sua publicação em Diário da República.

Artigo 87.º Revogação

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

Esta página foi intencionalmente deixada em branco

ANEXO I

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

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

(Nome e habilitação do autor do projecto) ..., 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 redacção dada pelo Decreto-Lei n.º 26/2010, de 30 de março, que o projecto de (identificação de qual o tipo de operação urbanística, projecto de arquitectura 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 redacção 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 projecto nomeadamente ... (ex: pressão estática disponível na rede pública ao nível do arruamento, etc.), junto da Entidade Gestora do sistema público;
- c) a manutenção do nível de protecção 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).

Esta página foi intencionalmente deixada em branco

ANEXO II

MINUTA DO TERMO DE RESPONSABILIDADE

(Artigo 39.º do presente Regulamento)

(Nome)..., (categoria profissional)..., residente em ..., n.º ..., (andar) ..., (localidade) ..., (código postal), ..., inscrito no (organismo sindical ou ordem) ..., e na (nome da entidade titular do sistema público de água) sob o n.º ..., declara, sob compromisso de honra, ser o técnico responsável pela obra, comprovando estarem os sistemas prediais em conformidade com o projecto, 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).



PROPOSTA
REGULAMENTO GERAL
DO
SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS
URBANOS
DA
TEJO AMBIENTE – EMPRESA
INTERMUNICIPAL DE AMBIENTE
DO MÉDIO TEJO, S.A.

Índice

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS.....	5
Artigo 1.º Lei habilitante	5
Artigo 2.º Objeto	5
Artigo 3.º Âmbito de aplicação	5
Artigo 4.º Legislação aplicável.....	5
Artigo 5.º Entidade titular e entidade gestora do sistema	6
Artigo 6.º Definições	6
Artigo 7.º Regulamentação técnica.....	11
Artigo 8.º Princípios gerais de relacionamento comercial	11
Artigo 9.º Disponibilização do Regulamento.....	12
CAPÍTULO II – DIREITOS E DEVERES	12
Artigo 10.º Deveres da Entidade Gestora	12
Artigo 11.º Deveres dos utilizadores.....	13
Artigo 12.º Direito e disponibilidade da prestação do serviço.....	14
Artigo 13.º Interrupção ou restrição do serviço de gestão de resíduos urbanos	15
Artigo 14.º Direito à informação	16
Artigo 15.º Atendimento ao público	16
Artigo 16.º Direito a reclamar	16
CAPÍTULO III – SISTEMA DE GESTÃO DE RESÍDUOS	17
SECÇÃO I – DISPOSIÇÕES GERAIS	17
Artigo 17.º Tipologia de resíduos a gerir.....	17
Artigo 18.º Origem dos resíduos a gerir	17
Artigo 19.º Sistema de gestão de resíduos	17
SECÇÃO II – ACONDICIONAMENTO E DEPOSIÇÃO	17
Artigo 20.º Acondicionamento.....	17
Artigo 21.º Deposição	18
Artigo 22.º Responsabilidade de deposição.....	18
Artigo 23.º Regras de deposição	18
Artigo 24.º Tipos de equipamentos de deposição	19
Artigo 25.º Localização e colocação de equipamentos de deposição	20
Artigo 26.º Dimensionamento do equipamento de deposição	21



Artigo 27.º Horário de deposição.....	22
SECÇÃO III – RECOLHA E TRANSPORTE	22
Artigo 28.º Recolha	22
Artigo 29.º Transporte	22
SECÇÃO IV - RESÍDUOS URBANOS DE GRANDES PRODUTORES.....	23
Artigo 30.º Responsabilidade dos resíduos urbanos de grandes produtores.....	23
Artigo 31.º Recolha de resíduos urbanos de grandes produtores.....	23
Artigo 32.º Transporte de resíduos urbanos de grandes produtores.....	24
Artigo 33.º Recolha de resíduos urbanos de produtores especiais	24
CAPÍTULO IV – CONTRATO COM O UTILIZADOR	24
Artigo 34.º Contrato de gestão de resíduos urbanos.....	24
Artigo 35.º Contratos especiais.....	25
Artigo 36.º Domicílio convencionado.....	25
Artigo 37.º Vigência dos contratos.....	25
Artigo 38.º Suspensão e reinício do contrato	26
Artigo 39.º Prestação de caução	26
Artigo 40.º Restituição da caução	27
Artigo 41.º Transmissão da posição contratual	27
Artigo 42.º Denúncia	27
Artigo 43.º Caducidade	27
CAPÍTULO V – ESTRUTURA TARIFÁRIA E FATURAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	28
SECÇÃO I – ESTRUTURA TARIFÁRIA.....	28
Artigo 44.º Incidência	28
Artigo 45.º Estrutura tarifária	28
Artigo 46.º Aplicação da tarifa de disponibilidade.....	29
Artigo 47.º Regras de aplicação da tarifa variável	29
Artigo 48.º Diferenciações tarifárias	30
Artigo 49.º Tarifários especiais.....	30
Artigo 50.º Acesso aos tarifários especiais.....	31
Artigo 51.º Aprovação, início de vigência e publicitação do tarifário	32
SECÇÃO II – FATURAÇÃO	32
Artigo 52.º Periodicidade e requisitos da faturação	32
Artigo 53.º Prazo, forma e local de pagamento	33

Artigo 54.º Prescrição e caducidade	34
Artigo 55.º Arredondamento dos valores a pagar	34
Artigo 56.º Acertos de faturação	34
CAPÍTULO VI – REGIME SANCIONATÓRIO	34
Artigo 57.º Contraordenações	34
Artigo 58.º Dolo, Negligência e Tentativa	35
Artigo 59.º Sanções Acessórias	35
Artigo 60.º Reincidência	36
Artigo 61.º Processamento das contraordenações.....	36
Artigo 62.º Produto das coimas	36
CAPÍTULO VII – RECLAMAÇÕES	36
Artigo 63.º Direito de reclamar	36
Artigo 64.º Resolução alternativa de litígios	37
Artigo 65.º Julgados de Paz	37
CAPÍTULO VIII – DISPOSIÇÕES FINAIS.....	37
Artigo 66.º Integração de lacunas	37
Artigo 67.º Entrada em vigor.....	37
Artigo 68.º Revogação.....	37

**PROPOSTA
DE
REGULAMENTO GERAL DO SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS
URBANOS**

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º Lei habilitante

O presente regulamento é aprovado ao abrigo do disposto no artigo 62.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, do artigo 16.º e 17.º do Regulamento n.º 446/2018, de 23 de julho, 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, do Decreto-Lei n.º 102-D/2020, de 10 de dezembro, todos na redação atual, da deliberação n.º 928/2014, de 15 de abril e do Regulamento n.º 594/2018, de 4 de setembro.

Artigo 2.º Objeto

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

Artigo 3.º Âmbito de aplicação

O presente Regulamento aplica-se em toda a área dos Municípios de Ferreira do Zêzere, Mação, Ourém, Sardoal, Tomar e Vila Nova da Barquinha, às atividades de recolha e transporte do sistema de gestão de resíduos urbanos.

Artigo 4.º Legislação aplicável

1. Em tudo o que for omissivo neste Regulamento são aplicáveis as disposições legais em vigor respeitantes aos sistemas de gestão de resíduos urbanos, designadamente as constantes do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, do Decreto-Lei n.º 102-D/2020, de 10 de dezembro, do regulamento tarifário do serviço de gestão de resíduos urbanos, aprovado pela Deliberação da ERSAR n.º 928/2014, de 15 de abril, do Decreto-Lei n.º 114/2014, de 21 de julho, do Regulamento n.º 446/2018, de 23 de julho, e do Regulamento n.º 594/2018, de 4 de setembro.
2. O serviço de gestão de resíduos obedece às regras de prestação de serviços públicos essenciais destinadas à proteção dos utilizadores que estejam consignadas na legislação em

vigor, designadamente as constantes da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro e da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro.

3. Em matéria de procedimento contraordenacional são aplicáveis, para além das normas especiais previstas no presente Regulamento, as constantes do regime geral das contraordenações e coimas, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 433/82, de 27 de outubro, e do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto.

Artigo 5.º Entidade titular e entidade gestora do sistema

1. Os Municípios de Ferreira do Zêzere, Mação, Ourém, Sardoal, Tomar e Vila Nova da Barquinha, são as entidades Titulares que, nos termos da lei, tem por atribuição assegurar a provisão do serviço de gestão dos resíduos sólidos urbanos nos respetivos territórios, assim como disponibilizar e operacionalizar redes de recolha seletiva para os biorresíduos até 31 de dezembro de 2023, de acordo com o disposto no artigo 36.º do RGGR.
2. Em toda a área dos Municípios identificados no Artigo 3.º, a Entidade Gestora responsável pela gestão dos resíduos sólidos urbanos é a Tejo Ambiente – Empresa Intermunicipal do Médio Tejo S.A., ao abrigo do Contrato de Gestão Delegada referido no Artigo 2.º.
3. No Município de Ourém, a Valorlis – Valorização e Tratamento de Resíduos Sólidos, S.A. é a entidade gestora responsável pela recolha seletiva, triagem, valorização e eliminação dos resíduos urbanos.
4. Nos Municípios de Ferreira do Zêzere, Tomar e Vila Nova da Barquinha, a RSTJ – Gestão e Tratamento de Resíduos EIM S.A., é a entidade gestora responsável pela recolha seletiva, triagem, valorização e eliminação dos resíduos urbanos.
5. Nos Municípios de Mação e Sardoal, a Valnor – Valorização e Tratamento de Resíduos Sólidos S.A., é a entidade gestora responsável pela recolha seletiva, triagem, valorização e eliminação dos resíduos urbanos.

Artigo 6.º Definições

Para efeitos do presente Regulamento, entende-se por:

- a) «Abandono», a renúncia ao controlo de resíduo sem qualquer beneficiário determinado, impedindo a sua gestão;
- b) «Área predominantemente rural», freguesia do território nacional classificada de acordo com a tipologia de áreas urbanas, para fins estatísticos, definida pelo Instituto Nacional de Estatística;
- c) «Armazenagem», a deposição controlada de resíduos, antes do seu tratamento e por prazo determinado, designadamente as operações R 13 e D 15 identificadas nos anexos I e II do Decreto-Lei n.º 102-D/2020, de 10 de dezembro;
- d) «Aterro», instalação de eliminação de resíduos através da sua deposição acima ou abaixo da superfície do solo;
- e) «Biorresíduos», os resíduos biodegradáveis de jardins e parques, os resíduos alimentares e de cozinha das habitações, dos escritórios, dos restaurantes, dos grossistas, das cantinas, das unidades de catering e retalho e os resíduos similares das unidades de transformação de alimentos;



- f) «Casos fortuitos ou de força maior»: todo e qualquer acontecimento imprevisível ou inevitável, exterior à vontade da entidade gestora que impeça a continuidade do serviço, apesar de tomadas pela entidade gestora as precauções normalmente exigíveis, tais como cataclismos, guerra, alterações de ordem pública, malfeitorias, atos de vandalismo, incêndio, sempre que possivelmente comprovados, não se considerando as greves como casos de força maior;
- g) «Centro de recolha de resíduos», o local onde os resíduos são depositados e onde se procede à armazenagem e/ou triagem preliminares desses resíduos para posterior encaminhamento para tratamento;
- h) «Consumidor»: utilizador dos serviços de águas e de resíduos para uso não profissional;
- i) «Contrato»: vínculo jurídico estabelecido entre a entidade gestora e qualquer pessoa, singular ou coletiva, pública ou privada, referente à prestação, permanente ou eventual, do serviço pela primeira à segunda, nos termos e condições da legislação aplicável e do presente regulamento;
- j) «Deposição», acondicionamento dos resíduos urbanos nos locais ou equipamentos previamente determinados pela entidade gestora, a fim de serem recolhidos;
- k) «Deposição indiferenciada»: deposição de resíduos urbanos sem prévia seleção;
- l) «Deposição seletiva»: deposição efetuada de forma a manter o fluxo de resíduos separado por tipo e natureza (como resíduos de papel e cartão, vidro de embalagem, plástico de embalagem, metal de embalagem, resíduos urbanos biodegradáveis, REEE, OAU, resíduos volumosos, verdes, pilhas), com vista a tratamento específico;
- m) «Detentor», o produtor de resíduos ou a pessoa singular ou coletiva que tenha resíduos, pelo menos, na sua simples detenção, nos termos do artigo 1253.º do Código Civil, aprovado em anexo ao Decreto-Lei n.º 47344/66, de 25 de novembro, na sua redação atual;
- n) «Ecocentro», local de receção de resíduos dotado de grande capacidade para a deposição seletiva de resíduos urbanos passíveis de valorização, tais como de papel/cartão, de plástico, de vidro, de metal ou de madeira, aparas de jardim e objetos volumosos fora de uso, bem como de pequenas quantidades de resíduos urbanos perigosos;
- o) «Ecoponto», conjunto de contentores, colocados na via pública, escolas, ou outros espaços públicos, e destinados à recolha seletiva de papel, vidro, embalagens de plástico e metal ou outros materiais;
- p) «Eliminação», qualquer operação de tratamento de resíduos que não seja de valorização, nomeadamente as incluídas no anexo I do Decreto-Lei n.º 102-D/2020, de 10 de dezembro;
- q) «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;
- r) «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;
- s) «Estação de transferência»: instalação onde o resíduo é descarregado com o objetivo de o preparar para ser transportado para outro local de tratamento, valorização ou eliminação;

- t) «Estação de triagem», instalação onde o resíduo é separado mediante processos manuais ou mecânicos, em diferentes materiais constituintes destinados a valorização ou a outras operações de gestão;
- u) «Estrutura tarifária»: conjunto de tarifas aplicáveis por força da prestação do serviço de gestão de resíduos urbanos e respetivas regras de aplicação;
- v) «Fluxo específico de resíduos», a categoria de resíduos cuja proveniência é transversal às várias origens ou setores de atividade, sujeitos a uma gestão específica;
- w) «Gestão de resíduos», a recolha, o transporte, a triagem, a valorização e a eliminação de resíduos, incluindo a supervisão destas operações, a manutenção dos locais de eliminação após encerramento, e as medidas tomadas na qualidade de comerciante de resíduos ou corretor de resíduos;
- x) «Gestão de resíduos urbanos», a recolha, o transporte, a valorização e a eliminação de resíduos urbanos cuja produção diária, por produtor, não exceda os 1100 litros;
- y) «Local de consumo»: imóvel que é ou pode ser servido, nos termos do contrato de abastecimento, do Regulamento e da legislação em vigor;
- z) «Óleo alimentar usado» ou «OAU», o óleo alimentar que constitui um resíduo;
- aa) «Operador», qualquer pessoa singular ou coletiva que procede à gestão de resíduos;
- bb) «Ponto de recolha», o local onde se procede à receção e à armazenagem preliminar de resíduos como parte do processo de recolha;
- cc) «Preparação para reutilização», as operações de valorização que consistem no controlo, limpeza ou reparação, mediante as quais os produtos ou os componentes de produtos que se tenham tornado resíduos são preparados para serem reutilizados, sem qualquer outro tipo de pré-processamento;
- dd) «Prevenção», a adoção de medidas antes de uma substância, material ou produto assumir a natureza de resíduo, destinadas a reduzir:
 - a. A quantidade de resíduos produzidos, designadamente através do redesenho de processos, produtos e adoção de novos modelos de negócio até à otimização da utilização de recursos, da reutilização de produtos e do prolongamento do tempo de vida dos produtos;
 - b. Os impactes adversos no ambiente e na saúde humana resultantes dos resíduos produzidos; ou
 - c. O teor de substâncias perigosas presentes nos materiais e nos produtos;
- ee) «Produtor de resíduos», qualquer pessoa singular ou coletiva cuja atividade produza resíduos, isto é, um produtor inicial de resíduos, ou que efetue operações de pré-processamento, de mistura ou outras que alterem a natureza ou a composição desses resíduos;
- ff) «Reciclagem», qualquer operação de valorização, através da qual os materiais constituintes dos resíduos são novamente transformados em produtos, materiais ou substâncias para o seu fim original ou para outros fins, incluindo o reprocessamento de materiais orgânicos, mas excluindo a valorização energética e o reprocessamento em materiais que devam ser utilizados como combustível ou em operações de enchimento;
- gg) «Recolha», a coleta de resíduos, incluindo a triagem e a armazenagem preliminares dos resíduos, para fins de transporte para uma instalação de tratamento de resíduos;
- hh) «Recolha consignada»: deposição e recolha feita no interior das instalações do produtor em recipientes do uso exclusivo do detentor, sempre que, por motivos de volume, peso, incomodidade, a deposição e a recolha dos resíduos urbanos provenientes da atividade comercial, industrial ou de serviços não deva ser feita na via pública;

- ii) «Recolha de resíduos», a apanha de resíduos, incluindo a disponibilização de equipamentos de deposição, a triagem e o armazenamento preliminares dos resíduos, para fins de transporte para uma instalação de tratamento de resíduos;
- jj) «Recolha seletiva», a recolha efetuada de forma a manter os resíduos separados por tipo e natureza com vista a facilitar o tratamento específico;
- kk) «Resíduos», quaisquer substâncias ou objetos de que o detentor se desfaz ou tem a intenção ou a obrigação de se desfazer;
- ll) «Resíduos alimentares», todos os géneros alimentícios na aceção do artigo 2.º do Regulamento (CE) n.º 178/2002, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 28 de janeiro de 2002, que se tornaram resíduos;
- mm) «Resíduo urbano», o resíduo:
 - a. De recolha indiferenciada e de recolha seletiva das habitações, incluindo papel e cartão, vidro, metais, plásticos, biorresíduos, madeira, têxteis, embalagens, resíduos de equipamentos elétricos e eletrónicos, resíduos de pilhas e acumuladores, bem como resíduos volumosos, incluindo colchões e mobiliário;
 - b. De recolha indiferenciada e de recolha seletiva provenientes de outras origens, caso sejam semelhantes aos resíduos das habitações na sua natureza e composição;
- nn) «Resíduo de construção e demolição» ou «RCD», o resíduo proveniente de obras de construção, reconstrução, ampliação, alteração, conservação, demolição e da derrocada de edificações;
- oo) «Resíduo agrícola», o resíduo proveniente de exploração agrícola e/ou pecuária ou similar;
- pp) «Resíduo do comércio, serviços e restauração», o resíduo resultante das atividades de comércio, serviços e restauração;
- qq) «Resíduo hospitalar», o resíduo resultante de atividades de prestação de cuidados de saúde a seres humanos ou a animais, nas áreas da prevenção, diagnóstico, tratamento, reabilitação ou investigação e ensino, bem como de outras atividades envolvendo procedimentos invasivos, tais como acupuntura, piercings e tatuagens, e o resíduo resultante da tanatopraxia;
- rr) «Resíduo de embalagem», qualquer embalagem ou material de embalagem abrangido pela definição de resíduo, adotada na legislação em vigor aplicável nesta matéria, excluindo os resíduos de produção;
- ss) «Resíduo de equipamento elétrico e eletrónico» ou «REEE», equipamento elétrico e eletrónico que constitua um resíduo, incluindo todos os componentes, subconjuntos e consumíveis que fazem parte integrante do equipamento no momento em que é descartado;
- tt) «REEE proveniente de particulares», REEE proveniente do setor doméstico, bem como o REEE proveniente de fontes comerciais, industriais, institucionais ou outras que, pela sua natureza e quantidade, seja semelhante ao REEE proveniente do setor doméstico, sendo que os REEE suscetíveis de serem utilizados tanto por utilizadores particulares como por utilizadores não particulares devem ser, em qualquer caso, considerados como REEE provenientes de particulares;
- uu) «Resíduo industrial», o resíduo resultante de atividades industriais, bem como o que resulte das atividades de produção e distribuição de eletricidade, gás e água;
- vv) «Resíduo urbano indiferenciado», o resíduo urbano que permanece após as frações específicas de resíduos terem sido recolhidas seletivamente na origem;

- ww) «Resíduo urbano» ou «RU», o resíduo proveniente de habitações e o resíduo que, pela sua natureza ou composição, seja semelhante ao resíduo proveniente de habitações, onde se incluem também os resíduos a seguir enumerados:
- a. «Resíduo hospitalar não perigoso», resíduo resultante de atividades de prestação de cuidados de saúde a seres humanos ou animais, nas áreas de prevenção, diagnóstico, tratamento, reabilitação ou investigação e ensino, bem como de outras atividades envolvendo procedimentos invasivos, tais como acupuntura, piercings e tatuagens, que, pela sua natureza ou composição, sejam semelhantes aos resíduos urbanos;
 - b. «Resíduo urbano biodegradável» ou «RUB», o resíduo urbano que pode ser sujeito a decomposição anaeróbia e aeróbia, designadamente os resíduos alimentares e de jardim, o papel e cartão;
 - c. «Resíduo urbano de grandes produtores», resíduo urbano produzido por particulares ou unidades comerciais, industriais e hospitalares cuja produção diária exceda os 1100 litros por produtor e cuja responsabilidade pela sua gestão é do seu produtor;
 - d. «Resíduo urbano proveniente da atividade comercial», resíduo produzido por um ou vários estabelecimentos comerciais ou do setor de serviços, com uma administração comum relativa a cada local de produção de resíduos, que, pela sua natureza ou composição, seja semelhante ao resíduo proveniente de habitações;
 - e. «Resíduo urbano provenientes de uma unidade industrial», resíduo produzido por uma única entidade em resultado de atividades acessórias da atividade industrial que, pela sua natureza ou composição seja semelhante ao resíduo proveniente de habitações;
 - f. «Resíduo verde», resíduo proveniente da limpeza e manutenção de jardins, espaços verdes públicos ou zonas de cultivo e das habitações, nomeadamente aparas, troncos, ramos, corte de relva e ervas;
 - g. «Resíduo volumoso», objeto volumoso fora de uso, proveniente das habitações que, pelo seu volume, forma ou dimensão, não possa ser recolhido pelos meios normais de remoção. Este objeto designa-se vulgarmente por “monstro” ou “mono”;
- xx) «Reutilização», qualquer operação mediante a qual produtos ou componentes que não sejam resíduos são utilizados novamente para o mesmo fim para que foram concebidos;
- yy) «Serviço»: exploração e gestão do sistema público municipal de gestão de resíduos urbanos nos Municípios de Ferreira do Zêzere, Mação, Ourém, Sardoal, Tomar e Vila Nova da Barquinha;
- zz) «Serviços auxiliares»: serviços prestados pela entidade gestora, de carácter conexo com o serviço de gestão de resíduos urbanos, mas que pela sua natureza, nomeadamente pelo facto de serem prestados pontualmente, por solicitação do utilizador ou de terceiro, devidamente habilitado, são objeto de faturação específica;
- aaa) «Serviços em alta»: serviços prestados a utilizadores que tenham por objeto da sua atividade a prestação desses mesmos serviços a terceiros;
- bbb) «Serviços em baixa»: serviços prestados a utilizadores finais;
- ccc) «Tarifário»: conjunto de valores unitários e outros parâmetros e regras de cálculo que permitem determinar o montante exato a pagar pelo utilizador à entidade gestora em contrapartida do serviço;

- ddd) «Tarifário aplicável», conjunto de valores unitários e outros parâmetros e regras de cálculo que permitem determinar o montante exato a pagar pelo utilizador à entidade gestora em contrapartida do serviço;
- eee) «Titular do contrato»: qualquer pessoa, individual ou coletiva, pública ou privada, que celebra com a entidade gestora um contrato, também designada na legislação aplicável em vigor por «utilizador» ou «utente»;
- fff) «Tratamento», qualquer operação de valorização ou de eliminação de resíduos, incluindo a preparação prévia à valorização ou eliminação;
- ggg) «Triagem», o ato de separação de resíduos mediante processos manuais ou mecânicos, sem alteração das suas características, com vista ao seu tratamento;
- hhh) «Triagem preliminar», o ato de separação de resíduos mediante processos manuais, sem alteração das suas características, enquanto parte do processo de recolha, com vista ao seu envio para tratamento;
- iii) «Utilizador»: qualquer pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, a quem seja assegurado de forma contínua, o serviço de gestão de resíduos urbanos, podendo ser classificado como:
 - a. «Utilizador municipal»: município ou entidade gestora do respetivo serviço municipal, que tenha por objeto da sua atividade a prestação desses mesmos serviços a terceiros;
 - b. «Utilizador final» ou «cliente»: utilizador doméstico ou não doméstico, que não tenha como objeto da sua atividade a prestação desses mesmos serviços a terceiros, sendo:
 - i. «Utilizador doméstico»: aquele que use o prédio urbano para fins habitacionais, com exceção das utilizações para as partes comuns, nomeadamente as dos condomínios;
 - ii. «Utilizador não-doméstico»: aquele que não esteja abrangido pela subalínea anterior, incluindo o Estado, as autarquias locais, os fundos e serviços autónomos e as entidades dos setores empresariais do Estado e das autarquias.
- jjj) «Valorização de resíduos», qualquer operação de tratamento de resíduos, nomeadamente as constantes do anexo II do Decreto-Lei n.º 102-D/2020, de 10 de dezembro, cujo resultado principal seja a transformação dos resíduos de modo a servirem um fim útil, substituindo outros materiais que, no caso contrário, teriam sido utilizados para um fim específico, ou a preparação dos resíduos para esse fim, na instalação ou no conjunto da economia.

Artigo 7.º Regulamentação técnica

1. As normas técnicas a que devem obedecer a conceção, o projeto, a construção e exploração do sistema de gestão, bem como as respetivas normas de higiene e segurança, são as aprovadas nos termos da legislação em vigor.
2. Sem prejuízo do número anterior, devem ainda ser observadas as considerações existentes nos manuais de boas práticas e/ou outros cadernos técnicos produzidos e disponibilizados pela Tejo Ambiente.

Artigo 8.º Princípios gerais de relacionamento comercial

O relacionamento comercial entre as entidades gestoras, e as entidades gestoras 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 gestão de resíduos urbanos, em termos adequados às necessidades dos utilizadores;
- b) Princípio da proteção da saúde pública e do ambiente;
- c) Promoção tendencial da universalidade e da acessibilidade económica aos serviços no que respeita à satisfação das necessidades básicas dos utilizadores domésticos;
- d) Garantia da qualidade e continuidade do serviço prestado;
- e) Sustentabilidade económica e financeira das entidades gestoras dos serviços;
- f) Garantia da proteção dos interesses dos utilizadores e da igualdade de tratamento e de acesso;
- g) Concorrência, sem prejuízo do cumprimento das obrigações de serviço público;
- h) Transparência na prestação dos serviços e publicitação das regras aplicáveis às relações comerciais;
- i) Direito à informação e à proteção da privacidade dos dados pessoais;
- j) Garantia da eficiência e melhoria contínua na utilização dos recursos afetos, respondendo à evolução das exigências técnicas e às melhores técnicas ambientais disponíveis;
- k) Princípio do utilizador-pagador;
- l) Responsabilidade do cidadão, adotando comportamentos de carácter preventivo em matéria de produção de resíduos, bem como práticas que facilitem a respetiva reutilização, reciclagem ou outras formas de valorização;
- m) Hierarquia de gestão de resíduos;
- n) Promoção da solidariedade económica e social, do correto ordenamento do território e do desenvolvimento regional.

Artigo 9.º Disponibilização do Regulamento

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

CAPÍTULO II – DIREITOS E DEVERES

Artigo 10.º Deveres da Entidade Gestora

Constituem deveres gerais da Tejo Ambiente, no exercício das suas competências:

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

- d) Manter um registo atualizado dos processos das reclamações dos utilizadores e garantir a sua resposta no prazo legal;
- e) Prestar informação essencial sobre a sua atividade, designadamente a exigida pelo Artigo 14.º;
- f) Promover a atualização anual do tarifário e assegurar a sua divulgação junto dos utilizadores, designadamente nos postos de atendimento e no sítio na Internet da Tejo Ambiente e das Entidades Titulares;
- g) Garantir a qualidade, regularidade e continuidade do serviço, salvo em casos fortuitos ou de força maior, que não incluem as greves, sem prejuízo da tomada de medidas imediatas para resolver a situação e, em qualquer caso, com a obrigação de avisar de imediato os utilizadores;
- h) Promover a elaboração de planos, estudos e projetos que sejam necessários à boa gestão do sistema;
- i) Proceder, dentro dos prazos definidos na lei e no presente regulamento, à emissão e envio das faturas correspondentes aos serviços prestados e à respetiva cobrança;
- j) Disponibilizar meios de pagamento que permitam aos utilizadores cumprir as suas obrigações;
- k) Assegurar a constituição de um registo com a identificação e tipologia dos utilizadores;
- l) Promover a atualização tecnológica do sistema de gestão de resíduos, nomeadamente quando daí resulte um aumento da eficiência técnica e da qualidade ambiental;
- m) Dispor de serviços de atendimento aos utilizadores, direcionados para a resolução dos seus problemas relacionados com os serviços públicos de gestão de resíduos urbanos, bem como com a apresentação de sugestões para a melhoria do serviço;
- n) Manter atualizado o cadastro dos equipamentos e infraestruturas afetas ao sistema de gestão de resíduos;
- o) Garantir a gestão dos resíduos urbanos cuja produção diária não exceda os 1.100 litros por produtor, produzidos na sua área geográfica;
- p) Assegurar o encaminhamento adequado dos resíduos que recolhe, ou recebe da sua área geográfica, sem que tal responsabilidade isente os utilizadores do serviço prestado pela Tejo Ambiente do pagamento das correspondentes tarifas pelo serviço prestado;
- q) Assumir a responsabilidade da conceção, construção e exploração do sistema de gestão de resíduos urbanos nas componentes técnicas previstas no presente regulamento;
- r) Promover a instalação, a renovação, o bom estado de funcionamento e conservação dos equipamentos e infraestruturas do sistema de gestão de resíduos;
- s) Assegurar a limpeza dos equipamentos de deposição de resíduos e respetiva área envolvente;
- t) Concessionar ou delegar, através dos seus órgãos próprios, os serviços ou atividades que estejam atribuídas no âmbito do Regulamento;
- u) Prestar informação simplificada na fatura, com periodicidade anual, sobre a distribuição do encaminhamento de resíduos urbanos para as diferentes operações de gestão;
- v) Cumprir e fazer cumprir o presente Regulamento em conjunto com as Entidades Titulares.

Artigo 11.º Deveres dos utilizadores

Constituem deveres dos utilizadores do serviço de gestão de resíduos urbanos, nos termos da legislação aplicável e das boas práticas do setor, designadamente:

- a) Cumprir o presente regulamento.
- b) Não abandonar os resíduos na via pública;
- c) Não alterar a localização dos equipamentos de deposição de resíduos, nem destravar os mesmos, e garantir a sua boa utilização, designadamente não os conspurcando e não deixando a sua tampa aberta, depois de efetuada a deposição dos resíduos;
- d) Acondicionar e depositar corretamente os resíduos, nos moldes previstos nos Artigos 20.º e 21.º;
- e) Cumprir as regras de deposição/separação dos resíduos urbanos, sendo proibido depositar qualquer tipo de resíduos urbanos fora dos contentores a eles destinados, devendo ser observadas as regras previstas no Artigo 23.º;
- f) Cumprir o horário de deposição e recolha dos resíduos urbanos, definido pela Tejo Ambiente;
- g) Reportar à Tejo Ambiente eventuais anomalias ou inexistência do equipamento destinado à deposição de resíduos urbanos;
- h) Assegurar o bom estado de funcionamento e conservação do equipamento de recolha porta-a-porta que seja da sua responsabilidade, assim como as condições de manuseamento e salubridade adequadas à salvaguarda da saúde pública;
- i) Não furtar, destruir, vandalizar ou danificar os equipamentos colocados pelos serviços da Tejo Ambiente;
- j) Não impedir ou condicionar o acesso aos equipamentos de deposição de resíduos, designadamente através da paragem ou estacionamento de veículos automóveis, podendo, nesses casos, a Tejo Ambiente solicitar imediata intervenção das autoridades policiais com vista à promoção da célere recolha dos resíduos;
- k) Avisar a Tejo Ambiente de eventual subdimensionamento do equipamento de deposição de resíduos urbanos;
- l) Em situações de acumulação de resíduos, adotar os procedimentos indicados pela Tejo Ambiente, no sentido de evitar o desenvolvimento de situações de insalubridade pública;
- m) Pagar atempadamente as importâncias devidas, nos termos da legislação em vigor, do presente regulamento e dos contratos estabelecidos com a Tejo Ambiente;

Artigo 12.º Direito e disponibilidade da prestação do serviço

1. Qualquer utilizador cujo local de produção se insira na área de influência da Tejo Ambiente tem direito à prestação do serviço.
2. O serviço de recolha considera-se disponível, para efeitos do presente Regulamento, desde que o equipamento de recolha indiferenciada se encontre instalado a uma distância inferior a 100 metros do limite da propriedade e a Tejo Ambiente efetue uma frequência mínima de recolha que salvaguarde a saúde pública, o ambiente e a qualidade de vida dos cidadãos.
3. A distância prevista no número anterior é aumentada até 200 metros nas áreas predominantemente rurais (freguesias) a seguir identificadas:
 - a. No Município de Ferreira do Zêzere, as freguesias:
 - i. Águas Belas;
 - ii. Areias;
 - iii. Pias;
 - iv. Beco;
 - v. Chãos;
 - vi. Igreja Nova do Sobral;

- vii. Dornes (na União de Freguesias de Nossa Senhora do Pranto)
 - viii. Paio Mendes (na União de Freguesias de Nossa Senhora do Pranto)
 - b. No Município de Mação, as freguesias:
 - i. Amêndoa
 - ii. Cardigos;
 - iii. Carvoeiro;
 - iv. Envendos;
 - v. Penhascoso (na União de Freguesias de Mação, Penhascoso e Abobreira)
 - vi. Abobreira (na União de Freguesias de Mação, Penhascoso e Abobreira)
 - vii. Ortiga
 - c. No Município de Ourém, nas freguesias:
 - i. Espite;
 - ii. União de Freguesias de Freixianda, Ribeira do Fárrio e Formigais;
 - iii. Matas (na União de Freguesias de Matas e Cercal);
 - iv. União de Freguesias de Rio de Couros e Casal dos Bernardos;
 - v. Seíça;
 - vi. Urqueira;
 - d. No Município de Tomar, as freguesias:
 - i. União de Freguesias de Além da Ribeira e Pedreira
 - ii. Asseiceira
 - iii. Carregueiros
 - iv. União de Freguesias de Casais e Alviobeira
 - v. União de Freguesias de Madalena e Beselga
 - vi. Olalhas
 - vii. Paialvo
 - viii. Sabacheira
 - ix. São Pedro de Tomar
 - x. União de Freguesias de Serra e Junceira
 - e. No Município de Sardoal, as freguesias:
 - i. Alcaravela
 - ii. Santiago de Montalegre
 - iii. Valhascos
 - f. No Município de Vila Nova da Barquinha, as freguesias:
 - i. Praia do Ribatejo
4. Para efeitos do disposto no número anterior, é aplicável a classificação de área predominantemente rural atribuída ao nível de freguesia pelo Instituto Nacional de Estatística.
5. A disponibilidade do serviço de resíduos urbanos é condição para a aplicação da tarifa de disponibilidade.

Artigo 13.º Interrupção ou restrição do serviço de gestão de resíduos urbanos

A recolha indiferenciada e seletiva de resíduos urbanos aos utilizadores só pode ser interrompida em casos fortuitos ou de força maior.

Artigo 14.º Direito à informação

1. Os utilizadores têm o direito a ser informados de forma clara e conveniente pela Tejo Ambiente acerca das condições em que o serviço é prestado, em especial no que respeita à qualidade do serviço e aos tarifários aplicáveis.
2. A Tejo Ambiente dispõe de um sítio na Internet no qual é disponibilizado o Regulamento n.º 594/2018, de 4 de setembro, designado Regulamento de Relações Comerciais dos Serviços de Águas e Resíduos, na sua redação atual, bem como a informação essencial sobre a sua atividade, designadamente:
 - a. Identificação da Tejo Ambiente, suas atribuições e âmbito de atuação;
 - b. Estatutos da Tejo Ambiente e contrato relativo à gestão do sistema e suas alterações;
 - c. Relatório de contas ou documento equivalente de prestação de contas;
 - d. Regulamento de serviço;
 - e. Tarifário;
 - f. Adesão ao tarifário social;
 - g. Condições contratuais relativas à prestação do serviço de gestão de resíduos aos utilizadores;
 - h. Avaliação da qualidade do serviço prestado aos utilizadores, devendo conter, no mínimo, a informação da ficha correspondente à última avaliação realizada e divulgada pela ERSAR;
 - i. Horários de deposição e recolha de resíduos e tipos de recolha utilizados com indicação das respetivas áreas geográficas;
 - j. Informação sobre o destino dado aos diferentes resíduos recolhidos – indiferenciados;
 - k. Informações sobre interrupções do serviço;
 - l. Horários de atendimento;
 - m. Contactos gerais e piquete;
 - n. Mecanismos de resolução alternativa de litígios;
 - o. Acesso à Plataforma Digital do Livro de Reclamações.

Artigo 15.º Atendimento ao público

1. A Tejo Ambiente dispõe de 6 locais de atendimento ao público e de um serviço de atendimento telefónico e via Internet, através dos quais os utilizadores a podem contactar diretamente.
2. O atendimento ao público é efetuado nos dias úteis de acordo com o horário publicitado no sítio da internet e nos serviços da Tejo Ambiente, tendo uma duração mínima de 6 horas diárias.
3. A Tejo Ambiente dispõe ainda de um serviço de assistência permanente, que funciona de forma ininterrupta todos os dias do ano.

Artigo 16.º Direito a reclamar

1. Aos utilizadores assiste o direito de reclamar, por qualquer meio, perante a Tejo Ambiente, contra qualquer ato ou omissão desta ou dos respetivos serviços ou agentes, que tenham lesado os seus direitos ou interesses legítimos legalmente protegidos.
2. Os serviços de atendimento ao público dispõem de um livro de reclamações onde os utilizadores podem apresentar as suas reclamações.
3. Para além do livro de reclamações, a Tejo Ambiente disponibiliza mecanismos alternativos para a apresentação de reclamações que não impliquem a deslocação do utilizador às instalações do mesmo, designadamente através do seu sítio na Internet.
4. A reclamação é apreciada pela Tejo Ambiente, no prazo máximo de 22 dias úteis, notificando o utilizador do teor da sua decisão e respetiva fundamentação.
5. A reclamação não tem efeito suspensivo, exceto nas situações relacionada com a adesão aos tarifários ou com a apresentação de reclamação alegando erros de medição de consumo de água, desde que solicitada a verificação extraordinária do contador, tal como estabelece o n.º 1, do artigo 68.º, do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto.

CAPÍTULO III – SISTEMA DE GESTÃO DE RESÍDUOS

SECÇÃO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 17.º Tipologia de resíduos a gerir

Os resíduos, cuja responsabilidade de gestão se encontra atribuída à Tejo Ambiente, classificam-se quanto à sua tipologia em:

- a) Resíduos urbanos, cuja produção diária não exceda os 1.100 litros por produtor;
- b) Resíduos urbanos de grandes produtores, quando haja contratualização com a Tejo Ambiente a sua recolha e transporte, conforme previsto nos artigos 30.º e 31.º do presente regulamento;
- c) Biorresíduos.

Artigo 18.º Origem dos resíduos a gerir

Os resíduos a gerir têm a sua origem nos utilizadores domésticos e não-domésticos.

Artigo 19.º Sistema de gestão de resíduos

O sistema de gestão de resíduos engloba, no todo ou em parte, as seguintes componentes relativas à operação de remoção de resíduos indiferenciados:

- a) Acondicionamento;
- b) Deposição (Indiferenciada e seletiva);
- c) Recolha (Indiferenciada e seletiva) e transporte.

SECÇÃO II – ACONDICIONAMENTO E DEPOSIÇÃO

Artigo 20.º Acondicionamento

Todos os produtores de resíduos urbanos são responsáveis pelo acondicionamento adequado dos mesmos, devendo a deposição dos resíduos urbanos ocorrer em boas condições de higiene e estanquidade, nomeadamente em sacos devidamente fechados, não devendo a sua colocação ser a granel, por forma a não causar o espalhamento ou derrame dos mesmos.

Artigo 21.º Deposição

Para efeitos de deposição de resíduos urbanos a Tejo Ambiente disponibiliza aos utilizadores os seguintes tipos:

- a) Deposição porta-a-porta, coletiva ou individual, em contentores ou sacos não reutilizáveis (plástico ou outros);
- b) Deposição coletiva por proximidade.

Artigo 22.º Responsabilidade de deposição

1. Os produtores/detentores de resíduos urbanos que produzam menos de 1.100 litros de resíduos por dia, provenientes de comércio a retalho, serviços e restauração, estabelecimentos escolares, unidades de prestação de cuidados de saúde, empreendimentos turísticos, ou outras origens cujos resíduos sejam semelhantes em termos de natureza e composição ao das habitações.
2. Para efeitos de determinação do volume de resíduos produzido por dia, deve ser considerado o volume médio de resíduos urbanos produzidos mensalmente, incluindo as frações recolhidas de forma seletiva e indiferenciada, considerando o número de dias de laboração, ou outro método que o venha a suceder.

Artigo 23.º Regras de deposição

1. Só é permitido depositar resíduos urbanos em equipamento ou local aprovado para o efeito, o qual deve ser utilizado de forma a respeitar as condições de higiene e salubridade adequadas.
2. A deposição de resíduos urbanos é realizada de acordo com os equipamentos disponibilizados pela Tejo Ambiente e tendo em atenção o cumprimento das regras de separação de resíduos urbanos, de forma a evitar o seu espalhamento na via pública.
3. A deposição está, ainda, sujeita às seguintes regras:
 - a. É obrigatória a deposição dos resíduos urbanos no interior dos equipamentos para tal destinados, devidamente acondicionados em sacos fechados, deixando sempre fechada a respetiva tampa;
 - b. É obrigatória a utilização do equipamento de deposição seletiva multimaterial, bem como o cumprimento das regras de separação;
 - c. Não é permitido o despejo de OAU nos contentores destinados a resíduos urbanos, nas vias ou outros espaços públicos, bem como o despejo nos sistemas de drenagem, individuais ou coletivos, de águas residuais e pluviais, incluindo sarjetas e sumidouros;
 - d. Os OAU devem ser acondicionados em garrafa de plástico, fechada e colocada nos equipamentos específicos;



- e. Não é permitida a colocação de qualquer material incandescente, incluindo cinzas, e escórias nos equipamentos destinados a resíduos urbanos;
 - f. Não é permitido colocar resíduos volumosos e resíduos verdes nos contentores destinados a resíduos urbanos, nas vias e outros espaços públicos;
 - g. Não é permitida a colocação de pilhas e acumuladores usados, REEE, medicamentos fora de uso e resíduos de embalagem de medicamentos, nos contentores destinados a resíduos urbanos;
4. Os responsáveis pela deposição dos resíduos urbanos devem reter os mesmos no local de produção, sempre que a capacidade dos contentores se encontre esgotada.
 5. Tratando-se de grandes quantidades de materiais passíveis de reciclagem, devem os utilizadores dirigir-se às estações de receção e armazenagem de resíduos ou às estações de transferência/ecocentros.
 6. É proibido:
 - a. Depositar, nos contentores destinados à recolha seletiva, quaisquer outros resíduos que não aqueles a que os referidos contentores se destinam;
 - b. Despejar qualquer tipo de resíduos urbanos fora dos contentores a eles destinados;
 - c. Lançar nos contentores de resíduos urbanos RCD, resíduos agrícolas, pedras, terras, animais mortos, aparas de jardins ou objetos volumosos, subprodutos de origem animal que devam ser objeto de recolha especial, produtos tóxicos ou perigosos, metais ou outros resíduos resultantes das indústrias ou resíduos clínicos;
 - d. Revolver os resíduos colocados nos contentores, dispersá-los na via pública ou retirá-los, no todo ou em parte;
 - e. Abandonar em qualquer lugar, resíduos tóxicos ou perigosos e resíduos hospitalares, sendo os responsáveis notificados para procederem à respetiva remoção no prazo máximo de 2 (dois) dias;
 - f. Furtar, destruir ou danificar (total ou parcialmente) os equipamentos colocados pelos serviços da Tejo Ambiente.

Artigo 24.º Tipos de equipamentos de deposição

1. Compete à Tejo Ambiente definir o tipo de equipamento de deposição de resíduos urbanos a utilizar.
2. Para efeitos de deposição de resíduos urbanos, poderão ser disponibilizados aos utilizadores os seguintes equipamentos:
 - a. Contentores de superfície com capacidade de 120, 240, 500, 800, 1.000 ou 1.100 litros;
 - b. Contentores semienterrados com capacidade de 3.000 ou 5.000 litros;
 - c. Contentores enterrados com capacidade de 3.000 ou 5.000.
3. Para efeitos de deposição de biorresíduos, poderão ser disponibilizados aos utilizadores os seguintes equipamentos:
 - a. Contentores de superfície com capacidade de 45, 120, 240, 360, 500, 800 ou 1.000 litros;
 - b. Contentores enterrados com capacidade de 1.000 litros.

Artigo 25.º Localização e colocação de equipamentos de deposição

1. Compete à Tejo Ambiente definir a localização de equipamentos de deposição indiferenciada de resíduos urbanos, bem como a sua colocação, não obstante das atribuições das entidades referidas nos números 3, 4 e 5 do Artigo 5.º nesta matéria, sendo proibido aos demais desviar os contentores dos lugares em que se encontram colocados na via pública.
2. A Tejo Ambiente deve assegurar a existência de equipamentos de deposição de resíduos urbanos indiferenciados a uma distância inferior a 100 metros do limite dos prédios em áreas urbanas, podendo essa distância ser aumentada para 200 metros em áreas predominantemente rurais.
3. A localização e a colocação de equipamentos de deposição de resíduos urbanos respeitam, sempre que possível, os seguintes critérios:
 - a. Zonas pavimentadas de fácil acesso e em condições de segurança aos utilizadores;
 - b. Zonas de fácil acesso às viaturas de recolha evitando-se nomeadamente becos, passagens estreitas, ruas de grande pendente, que originem manobras difíceis que coloquem em perigo a segurança dos trabalhadores e da população em geral, entre outros;
 - c. Evitar a obstrução da visibilidade de peões e condutores, nomeadamente através da colocação junto a passagens de peões, saídas de garagem ou cruzamentos;
 - d. Assegurar a uma distância média entre equipamentos adequada, designadamente à densidade populacional e à otimização dos circuitos de recolha, garantindo a salubridade pública;
 - e. Os equipamentos de deposição devem ser colocados com a abertura direcionada para o lado contrário ao da via de circulação automóvel sempre que possível.
4. No que diz respeito a contentores enterrados, aplicam-se os seguintes critérios:
 - a. Quando colocados nos passeios, deverá existir uma faixa livre de pelo menos 1,20 metros;
 - b. Aquando da instalação de mais do que um contentor, estes deverão ficar afastados, de modo a não colidirem na fase de recolha;
 - c. Deverá deixar-se um espaço vertical de cerca de 5 metros, de modo a facilitar eventuais manobras com a grua da viatura de recolha. Dever-se-á ainda ter em conta eventuais obstáculos, como árvores, varandas, candeeiros e/ou cabos;
 - d. No caso dos contentores totalmente enterrados, deverá o limite da tampa ficar, no máximo a uma altura de 0,70 metros, contada do lancil.
5. As zonas urbanas com arruamentos que apresentem dificuldades à passagem dos veículos de recolha, serão servidas com contentores colocados em áreas mais próximas, que permitam a recolha operacional dos resíduos, assim como a passagem e manobra dos veículos, sem colocar em causa a segurança dos trabalhadores e da população em geral.
6. A substituição dos equipamentos que tenham sido danificados por razões imputáveis a terceiros que não os trabalhadores afetos à recolha, será efetuada pelos serviços da Tejo



Ambiente, mediante pagamento do seu custo por parte daqueles terceiros, desde que apurada a sua identidade.

7. Nas zonas fora do perímetro urbano, os contentores serão localizados de forma a servir o maior número possível de utilizadores, sendo da responsabilidade da Tejo Ambiente a colocação dos mesmos ao longo das vias de circulação, onde existam condições para realizar a recolha de resíduos em segurança.
8. Os recipientes destinados à deposição de resíduos industriais, comerciais ou de serviços, equiparados a urbanos, são adquiridos pela entidade produtora, de acordo com os modelos aprovados pela Tejo Ambiente. A utilização de qualquer recipiente pelos referidos utilizadores, para além dos normalizados, aprovados pela Tejo Ambiente, é considerado tara perdida e removida conjuntamente com os RU.
9. Os edifícios de habitação multifamiliar a construir e, quando fisicamente possível, a ampliar ou a remodelar, podem conter compartimentos para armazenamento coletivo de recipientes, adequado à atividade predominantemente exercida no edifício e com capacidade para conter contentores destinados à recolha seletiva e indiferenciada de resíduos urbanos, devendo ser solicitado pelo serviço municipal responsável pela apreciação dos projetos de arquitetura de tais unidades, parecer vinculativo à Tejo Ambiente quanto à localização e características técnicas de tal compartimento de acordo com as normas técnicas que fazem parte integrante do presente Regulamento (Anexo I).
10. Os projetos de loteamento, de construção e ampliação, cujas utilizações, pela sua dimensão, possam ter impacto semelhante a loteamento, e de legalização de áreas urbanas de génese ilegal (AUGI), devem prever os locais para colocação de equipamentos de deposição (seletiva e indiferenciada) de resíduos urbanos por forma a satisfazer as necessidades do loteamento, as regras do n.º 1 ou as indicações expressas da Tejo Ambiente.
11. Os projetos previstos no número anterior são submetidos à Tejo Ambiente para o respetivo parecer vinculativo.
12. Para todo e qualquer projeto de iniciativa municipal que implique a reabilitação ou requalificação de vias que contemple a alteração do existente ou a colocação de novos equipamentos de deposição, será necessário um pedido de parecer vinculativo à Tejo Ambiente.
13. Para a vistoria definitiva das operações urbanísticas identificadas no n.º 10 é condição necessária a certificação pela Tejo Ambiente de que o equipamento previsto está em conformidade com o projeto aprovado.
14. Para os casos dos processos de legalização e alteração de edificações, que maioritariamente se desenvolvam sem que haja obra, deve ser ponderado o princípio do existente.

Artigo 26.º Dimensionamento do equipamento de deposição

1. O dimensionamento para o local de deposição de resíduos urbanos, apresentado no Anexo I do presente Regulamento, é efetuado com base na:
 - a. Produção diária de resíduos urbanos, estimada tendo em conta a população espetável, a captação diária e o peso específico de resíduos, conforme previsto no Anexo I;

- b. Produção de resíduos urbanos provenientes de atividades não-domésticas, estimada tendo em conta o tipo de atividade e a sua área útil, conforme previsto no anexo I;
 - c. Frequência de recolha;
 - d. Capacidade de deposição do equipamento previsto para o local.
2. As regras de dimensionamento previstas no número anterior devem ser observadas nos projetos de loteamento, nos projetos de obras de edificação com impacto semelhante ao de uma operação de loteamento, na legalização de áreas de gênese ilegal (AUGI), nos termos previstos no artigo anterior.

Artigo 27.º Horário de deposição

1. A deposição de resíduos urbanos indiferenciados não é aconselhada, nos recipientes que sejam propriedade da Tejo Ambiente, das 11 horas às 18 horas.

SECÇÃO III – RECOLHA E TRANSPORTE

Artigo 28.º Recolha

1. A recolha de resíduos urbanos indiferenciados, biorresíduos, industriais, comerciais ou de serviços, equiparados a urbanos, é da responsabilidade da Tejo Ambiente, reservando-se a possibilidade de outras entidades virem a executar estes serviços mediante autorização da mesma, estando vedada a remoção pelos utilizadores, exceto nos casos previstos no presente Regulamento.
2. A recolha na área abrangida pela Tejo Ambiente efetua-se por circuitos pré-definidos ou por solicitação prévia, de acordo com critérios a definir pelos respetivos serviços, tendo em consideração a frequência mínima de recolha que permita salvaguardar a saúde pública, o ambiente e a qualidade de vida dos cidadãos.
3. A Tejo Ambiente efetua os seguintes tipos de recolha, cujas zonas abrangidas por cada tipo estão indicadas no sítio da Internet:
 - a. Recolha porta-a-porta;
 - b. Recolha de proximidade;
4. Nas zonas em que a recolha de resíduos urbanos é efetuada porta-a-porta através de contentores de utilização individual, a responsabilidade de aquisição, substituição, reparação, conservação e limpeza é do utilizador.
5. Sem prejuízo do número anterior, na recolha porta-a-porta através de contentores de utilização individual de biorresíduos, a responsabilidade de entrega, substituição e reparação é da Tejo Ambiente.
6. A responsabilidade, nas situações referidas no ponto anterior, pela conservação e limpeza dos contentores é do utilizador.

Artigo 29.º Transporte

1. O transporte de resíduos urbanos, que não exceda os 1.100 litros diários por produtor, é da responsabilidade da Tejo Ambiente, tendo por destino as Estações de Transferência

de Concavada, Gondemaria, Santa Cita, Atalaia ou de Valadas, ou o Aterro Sanitário da Valorlis, ou outros que venham a surgir, identificados no respetivo sítio da Internet.

2. Ficam ressalvadas as exceções previstas no presente Regulamento.

SECÇÃO IV - RESÍDUOS URBANOS DE GRANDES PRODUTORES

Artigo 30.º Responsabilidade dos resíduos urbanos de grandes produtores

1. A deposição, recolha, transporte, armazenagem, valorização ou recuperação, eliminação dos resíduos urbanos de grandes produtores são da exclusiva responsabilidade dos seus produtores.
2. Não obstante a responsabilidade prevista no número anterior, pode haver acordo com a Tejo Ambiente para a realização da sua recolha, havendo a necessidade de autorização por parte da Autoridade Nacional de Resíduos, a qual deve ser precedida dos pareceres obrigatórios da Autoridade da Concorrência e da ERSAR, no sentido de avaliar a harmonização da recolha complementar com os objetivos de serviço público a que a Tejo Ambiente se encontra vinculada.
3. Para os efeitos previstos nos números anteriores, os produtores devem adquirir contentores normalizados de modelos aprovados pela Tejo Ambiente e, eventualmente, equipamento de compactação adequada.

Artigo 31.º Recolha de resíduos urbanos de grandes produtores

1. O produtor de resíduos urbanos que produza diariamente mais de 1.100 litros, pode, após o cumprimento do disposto no n.º 2 do Artigo 30.º, efetuar o pedido de recolha através de requerimento dirigido à Tejo Ambiente, do qual deve constar os seguintes elementos:
 - a. Identificação do requerente: nome ou denominação social;
 - b. Número de Identificação Fiscal;
 - c. Residência ou sede social;
 - d. Local de produção dos resíduos;
 - e. Caracterização dos resíduos a remover;
 - f. Quantidade estimada diária de resíduos produzidos;
 - g. Descrição do equipamento de deposição.
2. Anexo ao referido requerimento, deve o produtor anexar todos os pareceres e autorizações a que se refere o cumprimento do n.º 2 do Artigo 30.º.
3. A Tejo Ambiente analisa e decide do provimento do requerimento, tendo em atenção os seguintes aspetos:
 - a. Tipo e quantidade de resíduos a remover;
 - b. Periodicidade de recolha;
 - c. Horário de recolha;
 - d. Tipo de equipamento a utilizar;
 - e. Localização do equipamento.
4. A Tejo Ambiente pode recusar a realização do serviço, designadamente, se:

- a. O tipo de resíduos depositados nos contentores não se enquadrar na categoria de resíduos urbanos, conforme previsto no presente Regulamento;
 - b. Os contentores se encontrarem inacessíveis à viatura de recolha, quer pelo local, quer por incompatibilidade do equipamento ou do horário de recolha;
 - c. Não foram cumpridas as regras de separação definidas pela Tejo Ambiente;
 - d. Qualquer outro motivo desde que devidamente fundamentado.
5. Quando não for possível, a deposição e a recolha no interior das instalações do produtor em recipientes do uso exclusivo do detentor, por falta de espaço, a Tejo Ambiente pode autorizar excecionalmente a deposição nos equipamentos localizados na via pública, devendo o produtor suportar os encargos correspondentes à recolha consignada do serviço.

Artigo 32.º Transporte de resíduos urbanos de grandes produtores

O transporte dos resíduos urbanos com origem nos grandes produtores está sujeito ao cumprimento do disposto no artigo 11.º do Decreto-Lei n.º 102-D/2020, de 10 de dezembro, na sua redação atual.

Artigo 33.º Recolha de resíduos urbanos de produtores especiais

1. Sempre que por motivos de volume, peso, e incomodidade, a deposição e a recolha de resíduos urbanos, provenientes da atividade comercial, industrial ou de serviços, não deva ser feita na via pública, a entidade gestora pode obrigar estes produtores a contratualizar o serviço de recolha consignada, de modo a reduzir o impacto causado.
2. Quando não for possível, a deposição e a recolha no interior das instalações do produtor, aplica-se o previsto no n.º 4 do Artigo 31.º.

CAPÍTULO IV – CONTRATO COM O UTILIZADOR

Artigo 34.º Contrato de gestão de resíduos urbanos

1. A prestação do serviço de gestão de resíduos urbanos é objeto de contrato celebrado entre a Tejo Ambiente e os utilizadores que disponham de título válido para a ocupação do imóvel.
2. Para efeitos do número anterior, o título válido tanto pode resultar da compra do imóvel, arrendamento ou de outro documento que legitime a ocupação do imóvel, nomeadamente usufruto ou comodato.
3. Quando o serviço de gestão de resíduos urbanos seja disponibilizado simultaneamente com o serviço de abastecimento de água e ou de saneamento de águas residuais, o contrato é único e engloba todos os serviços.
4. O contrato é elaborado em impresso de modelo próprio da Tejo Ambiente e instruído em conformidade com as disposições legais em vigor à data da sua celebração, devendo incluir as condições contratuais da prestação o serviço, designadamente os principais direitos e obrigações do utilizador e da Tejo Ambiente, como os serviços fornecidos e a data de início do fornecimento, tarifas e outros encargos eventualmente aplicáveis, as



condições aplicáveis à medição ou estimativa dos níveis de utilização do serviço, os meios e prazos de pagamento, as situações em que se admitem condições especiais de pagamento, as condições de suspensão do serviço e denúncia do contrato, reclamações e resolução de conflitos.

5. A Tejo Ambiente remete ao utilizador as condições contratuais da prestação do serviço no prazo de 30 dias, contados da receção da informação, prestada pela Tejo Ambiente do serviço de abastecimento de água, quanto à celebração deste contrato.
6. Nas situações não abrangidas pelo n.º 3, o serviço de gestão de resíduos urbanos considera-se contratado desde que haja efetiva utilização do serviço e a Tejo Ambiente remeta, por escrito, aos utilizadores, as condições contratuais da respetiva prestação.
7. Os proprietários dos prédios, sempre que o contrato não esteja em seu nome, devem comunicar à Tejo Ambiente, por escrito e no prazo de 30 dias, a saída dos inquilinos.
8. Sempre que haja alteração do utilizador efetivo do serviço de gestão de resíduos urbanos, o novo utilizador que disponha de título válido para ocupação do local de consumo deve solicitar a celebração de novo contrato, salvo se o titular do contrato autorizar expressamente a sua continuidade.

Artigo 35.º Contratos especiais

1. A Tejo Ambiente, por razões de salvaguarda da saúde pública e de proteção ambiental, admite a contratação temporária do serviço de recolha de resíduos urbanos 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.
2. A Tejo Ambiente admite a contratação do serviço de recolha de resíduos urbanos em situações especiais, como as a seguir enunciadas, de forma temporária:
 - a. Litígios entre os titulares de direito à celebração do contrato, desde que, por fundadas razões sociais, mereça tutela a posição do possuidor;
 - b. Na fase prévia à obtenção de documentos administrativos necessários à celebração do contrato, desde que seja comprovada a sua solicitação.
3. Na definição das condições especiais deve ser acautelado tanto o interesse da generalidade dos utilizadores como o justo equilíbrio da exploração do sistema de gestão de resíduos, a nível de qualidade e de quantidade.

Artigo 36.º Domicílio convencionado

1. O utilizador considera-se domiciliado na morada por si fornecida no contrato para efeito de receção de toda a correspondência e faturação relativa à prestação do serviço.
2. Qualquer alteração do domicílio convencionado tem de ser comunicada pelo utilizador à Tejo Ambiente, produzindo efeitos no prazo de 10 dias após aquela comunicação.

Artigo 37.º Vigência dos contratos

1. O contrato de gestão de resíduos urbanos produz efeitos a partir da data do início da prestação do serviço.
2. Quando o serviço de gestão de resíduos urbanos seja objeto de contrato conjunto com o serviço de abastecimento de água e/ou de saneamento de águas residuais, considera-se que a data referida no número anterior coincide com o início do fornecimento de água e ou recolha de águas residuais.
3. A cessação do contrato ocorre por denúncia ou caducidade.
4. Os contratos de gestão de resíduos urbanos celebrados com o construtor ou com o dono de obra a título precário caducam com a verificação do termo do prazo, ou suas prorrogações, fixado no respetivo alvará de licença ou autorização.

Artigo 38.º Suspensão e reinício do contrato

1. Os utilizadores podem solicitar, por escrito e com uma antecedência mínima de 10 dias úteis, a suspensão do contrato de gestão de resíduos, por motivo de desocupação temporária do imóvel.
2. Quando o utilizador disponha simultaneamente do serviço de gestão de resíduos e do serviço de abastecimento de água, o contrato de gestão de resíduos suspende-se quando seja solicitada a suspensão do serviço de abastecimento de água e é retomado na mesma data que este.
3. Nas situações não abrangidas pelo número anterior, o contrato pode ser suspenso mediante prova da desocupação do imóvel.
4. Para prova de desocupação do imóvel, referida no número anterior, deve ser entregue documento de rescisão com o fornecedor de energia elétrica.
5. A suspensão do contrato implica o acerto da faturação emitida até à data da suspensão e a cessação da faturação e cobrança das tarifas mensais associadas à normal prestação do serviço, até que seja retomado o contrato.
6. O serviço é retomado no prazo máximo de 5 dias úteis contados da apresentação do pedido pelo utilizador nesse sentido, sendo a tarifa de restabelecimento, prevista no tarifário em vigor, incluída na primeira fatura subsequente.

Artigo 39.º Prestação de caução

1. A Tejo Ambiente pode exigir a prestação de uma caução para garantia do pagamento do serviço de gestão de resíduos urbanos nas seguintes situações:
 - a. No momento da celebração do contrato, e desde que o utilizador não seja considerado como consumidor na aceção do Artigo 6.º do presente Regulamento;
 - b. Como condição prévia ao restabelecimento do fornecimento ou da recolha, na sequência de interrupção decorrente de mora no pagamento e, no caso de consumidores, desde que estes não optem pela transferência bancária ou meio equivalente como o débito direto como forma de pagamento dos serviços.
2. A caução referida no número anterior é prestada por depósito em dinheiro ou cheque, transferência bancária, através de garantia bancária ou seguro-caução, e o seu valor é definido pela Tejo Ambiente, atendendo ao princípio da proporcionalidade.

3. Para as instituições de fins não lucrativos, desde que registadas nas suas próprias designações e sejam titulares da instalação, o valor da caução é calculado como se de uso doméstico se tratasse.
4. O utilizador que preste caução tem direito ao respetivo recibo.

Artigo 40.º Restituição da caução

1. Findo o contrato de gestão de resíduos urbanos, a caução prestada é restituída ao utilizador, nos termos da legislação vigente, deduzida dos montantes eventualmente em dívida.
2. A quantia a restituir é atualizada em relação à data da sua última alteração, com base no índice anual de preços ao consumidor, publicado pelo Instituto Nacional de Estatística.

Artigo 41.º 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, bem como o direito a quaisquer créditos existentes.

Artigo 42.º Denúncia

1. Os utilizadores podem denunciar a todo o tempo o contrato de gestão de resíduos que tenham celebrado, por motivo de desocupação do local de consumo, desde que o comuniquem por escrito à Tejo Ambiente e facultem a nova morada para envio da última fatura, produzindo, a denúncia, efeitos a partir dessa data.
2. A denúncia do contrato de fornecimento de água pelos utilizadores implica a denúncia, na mesma data, do contrato de gestão de resíduos, desde que os utilizadores deem conhecimento do respetivo pedido à(s) entidade(s) gestora(s) do serviço, e facultem a nova morada para envio da última fatura, só produzindo efeitos após a realização da última leitura pela entidade gestora.
3. A denúncia do contrato de água pela Tejo Ambiente, na sequência da interrupção do serviço de abastecimento de água por mora no pagamento e de persistência do não pagamento pelo prazo de dois meses, produz efeitos também no contrato de gestão de resíduos, salvo se não tiver havido falta de pagamento do serviço de gestão de resíduos ou se for manifesto que continua a haver produção de resíduos.
4. Para efeitos do número anterior, a Tejo Ambiente notifica o utilizador, por escrito, com a antecedência mínima de vinte dias relativamente à data em que a denúncia produza efeitos.

Artigo 43.º Caducidade

1. Nos contratos celebrados com base em títulos sujeitos a termo, a caducidade opera no termo do prazo respetivo.
2. Os contratos temporários celebrados com base no Artigo 35.º, do presente Regulamento, 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, nos termos do Artigo 78.º do Regulamento n.º 594/2018, de 4 de setembro (Regulamento de Relações Comerciais dos Serviços de Águas e Resíduos), ou, no caso de o titular ser uma pessoa coletiva, aquando da sua extinção.
4. A caducidade tem como consequência a extinção das obrigações do proprietário do imóvel.

CAPÍTULO V – ESTRUTURA TARIFÁRIA E FATURAÇÃO DOS SERVIÇOS

SECÇÃO I – ESTRUTURA TARIFÁRIA

Artigo 44.º Incidência

1. Estão sujeitos às tarifas do serviço de gestão de resíduos urbanos os utilizadores finais a quem sejam prestados os respetivos serviços.
2. Para efeitos da determinação das tarifas do serviço de gestão de resíduos urbanos, os utilizadores finais são classificados como domésticos ou não-domésticos.

Artigo 45.º Estrutura tarifária

1. Pela prestação do serviço de gestão de resíduos urbanos são faturadas aos utilizadores:
 - a. A tarifa de disponibilidade, devida em função do intervalo temporal objeto de faturação e expressa em euros por dia;
 - b. A tarifa variável de gestão de resíduos:
 - i. Devida em função da quantidade de água consumida durante o período objeto de faturação e expressa em euros por metro cúbico;
ou
 - ii. Devida em função da medição direta do respetivo peso ou volume dos resíduos urbanos resultantes da recolha indiferenciada, através de metodologias vulgarmente designadas por PAYT e expressa em euros.
 - c. As tarifas dos serviços auxiliares, devidas por cada serviço prestado e em função da unidade correspondente;
 - d. O montante correspondente à repercussão do encargo suportado pela Tejo Ambiente relativo à Taxa de Gestão de Resíduos, nos termos da Portaria n.º 278/2015, de 11 de setembro.
2. As tarifas de disponibilidade e variável, previstas nas alíneas a. e b. do n.º 1, englobam a prestação dos seguintes serviços:

- a. Instalação, manutenção e substituição de equipamento de recolha de resíduos urbanos indiferenciados;
- b. Transporte e tratamento dos resíduos urbanos indiferenciados.

Artigo 46.º Aplicação da tarifa de disponibilidade

Estão sujeitos à tarifa de disponibilidade os utilizadores finais abrangidos pelo n.º 1 do artigo 44.º, relativamente aos quais o serviço de gestão de resíduos urbanos se encontre disponível, nos termos definidos no artigo 59.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, refletido nos n.ºs 4 e 5 do artigo 37.º do Regulamento de Relações Comerciais e no artigo 12.º do presente Regulamento.

Artigo 47.º Regras de aplicação da tarifa variável

1. A tarifa variável do serviço de gestão de resíduos urbanos é aplicável de acordo com uma das seguintes metodologias:
 - a. Euros por quantidade de resíduos urbanos resultantes de recolha indiferenciada no caso de medição direta do respetivo peso ou volume, através de metodologias vulgarmente designadas por PAYT;
 - b. Euros por metro cúbico de água consumida, no caso de indexação ao consumo de água quando não existe medição direta do peso ou volume de resíduos produzidos;
2. A Tejo Ambiente define a aplicação de uma ou de ambas as metodologias referidas no número anterior, podendo, neste último caso, ser efetuada uma aplicação diferenciada por área geográfica ou por utilizador final.
3. Quando seja a metodologia prevista na alínea b. do n.º 1, não é considerado o volume de água consumido quando:
 - a. O utilizador comprove ter-se verificado uma rotura na rede predial de abastecimento público de água;
 - b. O utilizador não contrate o serviço de abastecimento ou comprovadamente utilize origens de águas próprias;
 - c. A indexação ao consumo de água não se mostre adequada a atividades específicas que os utilizadores não-domésticos prosseguem;
 - d. Seja aplicado o corte de água ao utilizador por motivo de falta de pagamento, nos termos do n.º 3 do artigo 42.º.
4. Nas situações previstas na alínea a. e d. do número anterior, a tarifa variável de gestão de resíduos urbanos é aplicada ao:
 - a. Consumo médio do utilizador, apurado entre as duas últimas leituras reais efetuadas pela Tejo Ambiente, antes de verificada a rotura na rede predial;
 - b. Em função do consumo médio do período homólogo do ano anterior quando o histórico de consumos revele a existência de sazonalidade;
 - c. Consumo médio de utilizadores com características similares no âmbito do território municipal, verificado no ano anterior, na ausência de qualquer leitura subsequente à instalação do contador.

5. Nas situações previstas na alínea b. do n.º 2, a tarifa variável de gestão de resíduos urbanos é aplicada ao volume médio de água abastecida aos utilizadores com características similares, nomeadamente atendendo à dimensão do agregado familiar, no âmbito do território municipal, verificado no ano anterior.
6. Nas situações previstas na alínea c. do n.º 2, a tarifa variável da gestão de resíduos urbanos é reajustada tendo em conta o perfil do utilizador não-doméstico e mediante justificação perante a ERSAR.
7. Para efeitos do cálculo do consumo médio referido na alínea a. do n.º 3, a Tejo Ambiente apurará os metros cúbicos 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 48.º Diferenciações tarifárias

1. Só é permitida a discriminação tarifária de acordo com o seguinte:
 - a. As tarifas de disponibilidade e variável dos serviços de resíduos são diferenciados consoante sejam aplicáveis aos utilizadores domésticos ou não domésticos.
 - b. A tarifa variável pode, ainda, ser diferenciada, em cada universo de utilizadores, domésticos e não-domésticos, em função da adoção de sistemas PAYT.
 - c. No caso da agregação de sistemas municipais, a respetiva entidade titular pode definir, com caráter excecional, a aplicação de um período para convergência dos tarifários dos municípios associados, de duração máxima de cinco anos, devendo definir os montantes e respetivas regras de recuperação de custos.
2. Os tarifários são ainda diferenciados nas situações descritas no artigo seguinte.

Artigo 49.º Tarifários especiais

1. Os utilizadores podem beneficiar da aplicação de tarifários especiais nas seguintes situações:
 - a. Utilizadores domésticos:
 - i. Serem beneficiários de, pelo menos, uma das seguintes prestações sociais:
 1. Complemento solidário para idosos;
 2. Rendimento social de inserção;
 3. Subsídio social de desemprego;
 4. Abono de família;
 5. Pensão social de invalidez;
 6. Pensão social de velhice;
 - ii. Pertencerem a um agregado familiar que tenha um rendimento anual igual ou inferior a €5.808, acrescido de 50% por cada elemento do agregado familiar que não aufera qualquer rendimento, até ao máximo de 10, ainda que não beneficiem de qualquer prestação social;
 - iii. Tarifário familiar, aplicável aos utilizadores domésticos finais cuja composição do agregado familiar ultrapasse quatro elementos;

- b. Outros utilizadores que os Municípios pretendam beneficiar através da aplicação de outros critérios de referência, mediante deliberação da assembleia municipal, desde que não sejam restritivos em relação aos contemplados nas alíneas anteriores.
2. A tarifa social é divulgada, em linguagem clara acessível, no sítio eletrónico da Tejo Ambiente, dos Municípios, nos tarifários publicados, nas faturas enviadas aos utilizadores, bem como noutros meios de divulgação utilizados pela Tejo Ambiente, como por exemplo SMS, e-mails ou redes sociais.
3. O tarifário social para utilizadores finais domésticos do serviço de gestão de resíduos urbanos consiste na isenção da tarifa fixa e na redução do preço unitário da tarifa variável.
4. O desconto a efetuar na faturação do serviço de gestão de resíduos urbanos, no âmbito da tarifa social, é identificado de forma clara e visível nas faturas enviadas pela entidade responsável pela faturação do serviço.
5. O financiamento dos tarifários sociais do serviço de gestão de resíduos é suportado por cada um dos Municípios do território de abrangência da Tejo Ambiente.
6. A atualização dos critérios de referência para a situação de carência económica será efetuada nos termos previstos do Decreto-Lei n.º 147/2017, de 5 de dezembro.

Artigo 50.º Acesso aos tarifários especiais

1. Para beneficiar da aplicação dos tarifários especiais, os utilizadores devem entregar no seu Município os documentos comprovativos da situação que, nos termos dos artigos anteriores, os torna elegíveis para beneficiar do(s) mesmo(s), designadamente:
 - a. Cópia da declaração ou nota de liquidação do IRS (ou documento idóneo comprovativo dos rendimentos, no caso de o requerente não estar legalmente obrigado a entregar a mesma);
 - b. Fotocópia do Bilhete de Identidade ou Cartão do Cidadão;
 - c. Fotocópia do Cartão de Estudante dos dependentes e/ou comprovativo de matrícula do ano letivo em curso à data do pedido;
 - d. Fotocópia da fatura/recibo emitida pela Tejo Ambiente que comprove a titularidade do contrato;
 - e. A residência nos Concelhos abrangidos pelo serviço será aferida pelo domicílio fiscal do requerente do apoio, o qual deverá ser o titular do contrato celebrado com a Tejo Ambiente.
2. Os Municípios poderão solicitar outros documentos e informações que se mostrem estritamente necessários para a concessão do benefício, devendo pronunciar-se sobre o pedido no prazo de 60 (sessenta) dias a contar da data em que o processo se encontre devidamente instruído com todos os documentos necessários, decisão que o Município prontamente comunicará ao requerente.
3. Em caso de deferimento do pedido, o Município comunicará prontamente à Tejo Ambiente a atribuição do tarifário especial.
4. O tarifário especial deverá estar refletido na fatura do mês subsequente à comunicação pelo Município referida no número anterior.

5. A aplicação dos tarifários especiais tem um período de duração de um ano, findo o qual deve ser renovada pelo utilizador a prova referida no número anterior.
6. A Tejo Ambiente notifica o utilizador para a renovação da prova documental com a antecedência mínima de 30 dias.
7. Sempre que ocorra qualquer alteração das circunstâncias que fundamentaram o deferimento de atribuição do benefício, os beneficiários devem comunicar, por escrito e no prazo de 30 dias, o facto à Tejo Ambiente.
8. A falta ou atraso da comunicação referida no número anterior implica o pagamento da importância correspondente à diferença entre o que o utilizador pagou e o que deveria ter pago sem redução, acrescida de juros de mora.
9. Em caso de fraude, mesmo com a apresentação da documentação exigida, o tarifário social não será aplicado e, se este já tiver sido atribuído, o titular deverá devolver os valores dos benefícios obtidos, acrescidos de juro de mora, com uma penalização de cinco vezes o valor total do benefício.
10. Caso os Municípios que constituem a Tejo Ambiente venham a aderir ao regime legal da tarifa social, previsto no Decreto-Lei n.º 147/2017, de 5 de dezembro, de adesão voluntária, o disposto no Artigo anterior e no presente Artigo, no que se refere aos tarifários sociais para utilizadores domésticos dos serviços de abastecimento e de saneamento, não se aplica, observando-se a tramitação estabelecida naquele diploma legal.

Artigo 51.º Aprovação, início de vigência e publicitação do tarifário

1. O tarifário do serviço de gestão de resíduos é aprovado pelas Entidades Delegantes de acordo com os prazos estabelecidos no Contrato de Gestão Delegada.
2. O tarifário aprovado é aplicado a partir de 1 de janeiro de cada ano, sem prejuízo de eventuais revisões extraordinárias nos termos da legislação aplicável.
3. O tarifário é publicitado nos serviços de atendimento, nos sítios da internet da Tejo Ambiente e respetivos Municípios, nos restantes locais definidos na legislação aplicável, bem como no sítio da internet da ERSAR.
4. A informação sobre a alteração dos tarifários acompanha a primeira fatura subsequente à sua aprovação e é publicitada no sítio da internet da Tejo Ambiente antes da respetiva entrada em vigor.

SECÇÃO II – FATURAÇÃO

Artigo 52.º Periodicidade e requisitos da faturação

1. O serviço de gestão de resíduos é faturado conjuntamente com o serviço de abastecimento de água e obedece à mesma periodicidade.
2. Sem prejuízo do número anterior, o serviço de gestão de resíduos pode ser faturado de forma independente, caso se trate de um contrato de recolha específica de resíduos urbanos.
3. As faturas emitidas discriminam os serviços prestados e as correspondentes tarifas, bem como as respetivas taxas legais, incluindo, para além da informação legalmente exigível,

nomeadamente o previsto no 98.º do Regulamento das Relações Comerciais, informação sobre:

- a. Valor unitário da tarifa de disponibilidade do serviço de gestão de resíduos e valor resultante da sua aplicação ao período de prestação do serviço identificado que está a ser objeto de faturação;
- b. Indicação da isenção da faturação da tarifa de disponibilidade atribuída nos termos do tarifário social atribuído, quando aplicável.
- c. Indicação do método de aplicação da tarifa variável do serviço de gestão de resíduos, por indexação ao consumo de água;
- d. Valor da componente variável do serviço de gestão de resíduos, discriminando eventuais acertos face a quantidade ou valores já faturados;
- e. Indicação da redução aplicada ao valor da componente variável do serviço de gestão de resíduos urbanos, nos termos do tarifário social atribuído;
- f. Tarifas aplicadas a eventuais serviços auxiliares do serviço de gestão de resíduos que tenham sido prestados;
- g. Informação, em caixa autónoma, relativa ao custo médio unitário dos serviços prestados pelas entidades identificadas nos n.ºs 3, 4 e 5 do Artigo 5.º.

Artigo 53.º Prazo, forma e local de pagamento

1. O pagamento da tarifa deve ser efetuado até à data-limite indicada na fatura ou aviso, nos locais de atendimento postos à disposição dos utilizadores, por meios eletrónicos de pagamento de serviços ou mediante autorização de débito em conta bancária.
2. Sem prejuízo do disposto na Lei dos Serviços Públicos Essenciais, aprovada pela Lei n.º 23/96, de 26 de julho, quanto à antecedência de envio das faturas, o prazo para pagamento da fatura não pode ser inferior a 20 dias a contar da data da sua emissão.
3. Em casos excecionais, devidamente fundamentados, poderá ser autorizado o pagamento em prestações, num máximo de doze, com base num plano de pagamento mensal.
4. O utilizador tem direito à quitação parcial quando pretenda efetuar o pagamento parcial da fatura, desde que estejam em causa apenas serviços funcionalmente dissociáveis, tais como o serviço de gestão de resíduos urbanos face aos serviços de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais.
5. Não é admissível o pagamento parcial da fatura quando apenas esteja em causa parcelas do preço do serviço de gestão de resíduos urbanos, nomeadamente as respetivas tarifas de disponibilidade ou tarifa variável, ou o valor correspondente à repercussão da taxa de gestão de resíduos associada.
6. O disposto no número anterior não se aplica aos acordos de pagamento fracionado estabelecidos entre as partes.
7. A apresentação de reclamação escrita alegando erros de medição do consumo de água suspende o prazo de pagamento das tarifas do serviço de gestão de resíduos incluídas na respetiva fatura, caso o utilizador solicite a verificação extraordinária do contador após ter sido informado da tarifa aplicável.
8. 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.

Artigo 54.º Prescrição e caducidade

1. O direito ao recebimento do preço do serviço prestado prescreve no prazo de seis meses após a sua prestação.
2. Se, por qualquer motivo, incluindo erro da Tejo Ambiente, tiver sido paga importância inferior à que corresponde ao consumo efetuado, o direito do prestador ao recebimento da diferença caduca dentro de seis meses após aquele pagamento.
3. A celebração de acordo de pagamento de dívidas vencidas interrompe a prescrição e impede a contagem da caducidade, nos termos gerais do direito civil.
4. O prazo de caducidade para a realização de acertos de faturação não começa a correr enquanto a Tejo Ambiente não puder realizar a leitura do contador, por motivos imputáveis ao utilizador.

Artigo 55.º Arredondamento dos valores a pagar

1. As tarifas são aprovadas com quatro casas decimais.
2. Apenas o valor final da fatura, com IVA incluído, é objeto de arredondamento, feito aos centimos de euro, em respeito pelas exigências da legislação em vigor.

Artigo 56.º Acertos de faturação

1. Os acertos de faturação do serviço de gestão de resíduos são efetuados:
 - a. Quando a entidade gestora proceda a uma leitura, efetuando-se o acerto relativamente ao período em que esta não se processou;
 - b. Quando se confirme, através de controlo metrológico, uma anomalia no volume de água;
 - c. Quando o utilizador comprove ter-se verificado uma rotura na rede predial de abastecimento público de água, efetuando-se o acerto relativamente ao volume de água perdido não considerado para efeitos de faturação do serviço de gestão de resíduos urbanos, cuja fórmula a utilizar para esse cálculo é a definida no Regulamento Geral de Abastecimento de Água.
2. Quando a fatura resulte em crédito a favor do utilizador final, o utilizador pode receber esse valor autonomamente no prazo de noventa dias, procedendo a Tejo Ambiente à respetiva compensação nos períodos de faturação subsequentes caso essa opção não seja utilizada.

CAPÍTULO VI – REGIME SANCIONATÓRIO

Artigo 57.º Contraordenações

1. Constitui contraordenação, nos termos do artigo 72.º do Decreto-Lei nº 194/2009, de 20 de agosto, punível com coima de €1.500,00 (mil e quinhentos euros) a €3.740,00 (três mil setecentos e quarenta euros), no caso de pessoas singulares, e de €7.500,00 (sete mil e quinhentos euros) a €44.890,00 (quarenta e quatro mil oitocentos e noventa euros), no caso de pessoas coletivas, o uso indevido ou dano a qualquer infraestrutura ou equipamento do sistema de gestão de resíduos por parte dos utilizadores dos serviços,

nomeadamente a deposição de resíduos industriais e de resíduos perigosos, nos equipamentos destinados a resíduos urbanos.

2. Constitui contraordenação, punível com coima de €250,00 (duzentos e cinquenta euros) a €1.500,00 (mil e quinhentos euros), no caso de pessoas singulares, e de €1.250,00 (mil duzentos e cinquenta euros) a €22.000,00 (vinte e dois mil euros), no caso de pessoas coletivas, a prática dos seguintes atos ou omissões por parte dos utilizadores dos serviços:
 - a. O impedimento à fiscalização pela Tejo Ambiente do cumprimento deste Regulamento de Serviço e de outras normas em vigor;
 - b. O abandono de resíduos impedindo a sua adequada gestão;
 - c. A alteração da localização do equipamento de deposição de resíduos;
 - d. O acondicionamento incorreto dos resíduos urbanos, contrariando o disposto no Artigo 20.º deste Regulamento;
 - e. A inobservância das regras de deposição dos resíduos, previstas no Artigo 21.º deste Regulamento;
 - f. O ato de retirar, remexer ou escolher, sem a devida autorização da Tejo Ambiente, resíduos urbanos depositados nos equipamentos disponíveis para o efeito;
 - g. O incumprimento do horário de deposição dos resíduos urbanos, contrariando o disposto no Artigo 27.º deste Regulamento;
 - h. O desrespeito dos procedimentos veiculados pela Tejo Ambiente, em situações de acumulação de resíduos, no sentido de evitar o desenvolvimento de situações de insalubridade pública.
3. Constitui ainda contraordenação, punível com coima de €50,00 (cinquenta euros) a €3.750,00 (três mil setecentos e cinquenta euros), no caso de pessoas singulares, e de €100,00 (cem euros) a €15.000,00 (quinze mil euros), no caso de pessoas coletivas, a prática das seguintes infrações:
 - a. O despejo, nos contentores destinados aos resíduos urbanos, de pedras, terras e entulhos, ferros e madeiras;
 - b. O uso e desvio, para proveito pessoal, dos equipamentos distribuídos pela Tejo Ambiente;
 - c. Não solicitação de recolha ou a não observação das recomendações da Tejo Ambiente quanto ao acondicionamento;
 - d. O estacionamento de veículo que impeça as operações de recolha de resíduos dos contentores.

Artigo 58.º Dolo, Negligência e Tentativa

1. Todas as contraordenações previstas no artigo anterior são puníveis a título de dolo.
2. No caso de negligência, os valores das contraordenações previstas no artigo anterior são reduzidos para metade.
3. A tentativa é punível com a coima aplicável à contraordenação consumada especialmente atenuada.

Artigo 59.º Sanções Acessórias

Às contraordenações previstas no presente Regulamento podem, em simultâneo com a coima, ser aplicadas as sanções acessórias previstas no Regime Geral das Contraordenações.

Artigo 60.º Reincidência

Em caso de reincidência, as coimas previstas poderão ser elevadas para o dobro no que respeita ao seu montante mínimo, permanecendo inalterado o seu montante máximo.

Artigo 61.º Processamento das contraordenações

1. A fiscalização e a instrução dos processos de contraordenação competem à Tejo Ambiente, cabendo aos Municípios o processamento e a aplicação das respetivas coimas.
2. A determinação da medida da coima faz-se em função da gravidade da contraordenação, o grau de culpa do agente e a sua situação económica e patrimonial, considerando essencialmente os seguintes fatores:
 - a. O perigo que envolva para as pessoas, a saúde pública, o ambiente e o património público ou privado;
 - b. O benefício económico obtido pelo agente com a prática da contraordenação, devendo, sempre que possível, exceder esse benefício.
3. Na graduação das coimas deve, ainda, atender-se ao tempo durante o qual se manteve a infração, se for continuada.

Artigo 62.º Produto das coimas

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

CAPÍTULO VII – RECLAMAÇÕES

Artigo 63.º Direito de reclamar

1. Os interessados podem apresentar reclamações junto da Tejo Ambiente, contra qualquer ato ou omissão desta ou dos respetivos serviços ou agentes, que tenham lesado os seus direitos ou interesses legítimos legalmente protegidos.
2. As entidades gestoras estão obrigadas a dispor do livro de reclamações em todos os serviços de atendimento ao público, bem como a disponibilizar na página de entrada do respetivo sítio da internet, de forma visível e destacada, o acesso à Plataforma Digital, onde o utilizador pode apresentar reclamações em formato eletrónico, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro.
3. Para além do livro de reclamações, previsto no número anterior, as entidades gestoras devem garantir a existência de mecanismos apropriados para a apresentação de reclamações relativamente às condições da prestação do serviço que não impliquem a deslocação às instalações da entidade gestora.
4. A Tejo Ambiente deve responder, por escrito e de forma fundamentada, no prazo máximo de 22 (vinte e dois) dias úteis, a todas as reclamações escritas apresentadas por qualquer meio, salvo no que respeita às reclamações apresentadas nos livros de

reclamações, nos formatos físico e eletrónico, para as quais o prazo de resposta é de 15 (quinze) dias úteis.

5. A reclamação não tem efeito suspensivo, exceto na situação prevista no n.º 7 do Artigo 52.º do presente Regulamento.

Artigo 64.º Resolução alternativa de litígios

1. Os litígios de consumo no âmbito dos presentes serviços estão sujeitos a arbitragem necessária, quando, por opção expressa dos utilizadores que sejam pessoas singulares, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados.
2. Para efeitos do disposto no número anterior, os utilizadores podem submeter a questão objeto de litígio ao Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC).
3. Os utilizadores podem ainda recorrer aos serviços de conciliação e mediação das entidades de resolução alternativa de litígios.
4. Quando as partes, em caso de litígio resultante dos presentes serviços, optem por recorrer a mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos, suspendem-se, no seu decurso, os prazos previstos nos n.ºs 1 e 4 do Artigo 10.º da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na redação em vigor.

Artigo 65.º Julgados de Paz

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

CAPÍTULO VIII – DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 66.º Integração de lacunas

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

Artigo 67.º Entrada em vigor

Este Regulamento entra em vigor 15 dias após a sua publicação em Diário da República.

Artigo 68.º Revogação

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

Esta página foi intencionalmente deixada em branco

ANEXO I

Parâmetros de dimensionamento de equipamentos de deposição de resíduos urbanos

1- Pressupostos de dimensionamento

Para efeitos de dimensionamento e cálculo de produção diária de resíduos urbanos, devem ser considerados os dados da seguinte tabela:

Capitação de Resíduos Urbanos (kg.hab./dia)	Densidade média Resíduos Urbanos (kg/m ³)	N.º médio de habitantes por fogo (n.º)	N.º de dias sem recolha (n.º)
0,91	0,379	1,27	3

Dados Tejo Ambiente

2 – Tipologias dos contentores utilizados para recolha de resíduos sólidos urbanos

Tipologia de contentor
120 litros
240 litros
800 litros
1.000 litros

3 – Parâmetros para efeitos de cálculo de produção de resíduos urbanos

Tipo de edificação	Produção diária
Comerciais	
Salas de escritório.....	1L / m ² - Au
Lojas com diversos pisos.....	1,5L / m ² - Au
Restaurantes, bares e pastelarias.....	0,75L / m ² - Au
Supermercados.....	0,75L / m ² - Au
Hoteleiras	
Hotéis de luxo / 5 estrelas.....	18L / quarto ou apartamento
Hotéis de 3 e 4 estrelas.....	12L / quarto ou apartamento
Outros estabelecimentos hoteleiros.....	8L / quarto ou apartamento
Hospitais	
Hospitais e similares.....	18L / cama – resíduos não contaminados equiparáveis a RSU
Postos médicos de enfermagem, consultórios e clínicas, incluindo veterinárias.....	1L / m ² - Au – resíduos não contaminados equiparáveis a RSU
Educacionais	
Creches e infantários.....	8,5L / m ² - Au
Escolas de ensino básico.....	0,3L / m ² - Au
Escolas de ensino secundário.....	2,5L / m ² - Au
Ensino politécnico e superior.....	4L / m ² - Au

Au = Área Útil L = Litros m² = metros quadrados

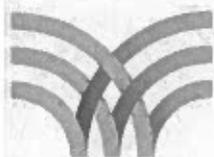
Para as edificações com atividades mistas, a estimativa das produções diárias é determinada pelo somatório das respetivas partes constituintes.



PROPOSTA
REGULAMENTO GERAL
DE
SERVIÇO DE SANEAMENTO DE
ÁGUAS RESIDUAIS
DA
TEJO AMBIENTE – EMPRESA
INTERMUNICIPAL DE AMBIENTE
DO MÉDIO TEJO, S.A.

Índice

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS	5
Artigo 1.º Lei habilitante	5
Artigo 2.º Objeto	5
Artigo 3.º Âmbito de aplicação	5
Artigo 4.º Legislação aplicável	5
Artigo 5.º Entidade titular e entidade gestora do sistema	6
Artigo 6.º Definições	6
Artigo 7.º Simbologia e Unidades	9
Artigo 8.º Regulamentação técnica	9
Artigo 9.º Princípios de gestão	10
Artigo 10.º Disponibilização do Regulamento	10
CAPÍTULO II – DIREITOS E DEVERES	10
Artigo 11.º Deveres da Entidade Gestora	10
Artigo 12.º Deveres dos utilizadores e proprietários	11
Artigo 13.º Direito à prestação do serviço	12
Artigo 14.º Direito à informação	12
Artigo 15.º Atendimento ao público	12
Artigo 16.º Direito a reclamar	13
CAPÍTULO III – SISTEMAS DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS	13
SECÇÃO I – CONDIÇÕES DE RECOLHA DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS	13
Artigo 17.º Obrigatoriedade de ligação à rede geral de saneamento	13
Artigo 18.º Dispensa de ligação	14
Artigo 19.º Exclusão da responsabilidade	14
Artigo 20.º Lançamentos e acessos interditos	14
Artigo 21.º Descargas de águas residuais industriais	15
Artigo 22.º Interrupção ou restrição na recolha de águas residuais urbanas por razões de exploração	15
Artigo 23.º Interrupção de recolha de águas residuais urbanas por facto imputável ao utilizador	16
Artigo 24.º Restabelecimento da recolha	17
SECÇÃO II – SISTEMA PÚBLICO DE DRENAGEM DE ÁGUAS RESIDUAIS	17
Artigo 25.º Propriedade da rede geral de saneamento	17
Artigo 26.º Instalação e conservação	17
Artigo 27.º Conceção, dimensionamento, projecção e execução da obra	17



Artigo 28.º Modelos de sistemas.....	18
SECÇÃO III – REDES PLUVIAIS.....	18
Artigo 29.º Gestão dos sistemas de drenagem de águas pluviais.....	18
SECÇÃO IV – RAMAIS DE LIGAÇÃO.....	18
Artigo 30.º Propriedade.....	18
Artigo 31.º Instalação, conservação, renovação e substituição de ramais de ligação	18
Artigo 32.º Utilização de um ou mais ramais de ligação.....	19
Artigo 33.º Entrada em serviço.....	19
SECÇÃO V – SISTEMAS DE DISTRIBUIÇÃO PREDIAL.....	19
Artigo 34.º Caracterização da rede predial.....	19
Artigo 35.º Separação dos sistemas.....	19
Artigo 36.º Projeto da rede de drenagem predial	19
Artigo 37.º Execução, inspeção, ensaios das obras das redes de drenagem predial.....	20
Artigo 38.º Anomalia no sistema predial	21
SECÇÃO VI – FOSSAS SÉPTICAS	21
Artigo 39.º Utilização de fossas sépticas.....	21
Artigo 40.º Conceção, dimensionamento e construção de fossas sépticas.....	21
Artigo 41.º Manutenção, recolha, transporte e destino final de lamas e águas residuais de fossas sépticas	22
SECÇÃO VII – INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO	22
Artigo 42.º Medidores de caudal.....	22
Artigo 43.º Localização e tipo de medidores	23
Artigo 44.º Manutenção e verificação	23
Artigo 45.º Leituras.....	23
Artigo 46.º Avaliação dos volumes recolhidos.....	23
SECÇÃO VIII – CONTRATO COM O UTILIZADOR	24
Artigo 47.º Contrato de recolha	24
Artigo 48.º Contratos especiais	24
Artigo 49.º Domicílio convencionado	25
Artigo 50.º Vigência dos contratos	25
Artigo 51.º Suspensão e reinício do contrato	26
Artigo 52.º Denúncia	26
Artigo 53.º Caducidade.....	26
CAPÍTULO IV – ESTRUTURA TARIFÁRIA E FATURAÇÃO DOS SERVIÇOS	27
SECÇÃO I – ESTRUTURA TARIFÁRIA	27
Artigo 54.º Incidência	27

Artigo 55.º Estrutura tarifária	27
Artigo 56.º Tarifa fixa	28
Artigo 57.º Tarifa variável	28
Artigo 58.º Tarifário pelo serviço de recolha, transporte e destino final de lamas de fossas sépticas	29
Artigo 59.º Execução de ramais de ligação	29
Artigo 60.º Tarifários especiais	29
Artigo 61.º Acesso aos tarifários especiais	30
Artigo 62.º Aprovação, início de vigência e publicitação do tarifário	31
SECÇÃO II – FATURAÇÃO	31
Artigo 63.º Periodicidade e requisitos da faturação	31
Artigo 64.º Prazo, forma e local de pagamento	31
Artigo 65.º Prescrição e caducidade	32
Artigo 66.º Arredondamentos dos valores a pagar	33
Artigo 67.º Acertos de faturação	33
Artigo 68.º Cobrança coerciva	33
CAPÍTULO VI - PENALIDADES	33
Artigo 69.º Contraordenações	33
Artigo 70.º Negligência e dolo	34
Artigo 71.º Processamento das contraordenações e aplicação das coimas	34
Artigo 72.º Extensão da responsabilidade	34
Artigo 73.º Produto das coimas	34
CAPÍTULO VII - RECLAMAÇÕES	34
Artigo 74.º Direito de reclamar	34
Artigo 75.º Inspeção aos sistemas prediais no âmbito de reclamações de utilizadores	35
CAPÍTULO VIII – DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS	35
Artigo 76.º Integração de lacunas e normas subsidiárias	35
Artigo 77.º Entrada em vigor	35
Artigo 78.º Revogação	36

PROPOSTA
DE
REGULAMENTO DO SERVIÇO DE SANEAMENTO DE ÁGUAS
RESIDUAIS

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º Lei habilitante

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

Artigo 2.º Objeto

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

Artigo 3.º Âmbito de aplicação

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

Artigo 4.º Legislação aplicável

1. Em tudo o que for omissa neste Regulamento são aplicáveis as disposições legais em vigor respeitantes aos sistemas públicos e prediais de saneamento de águas residuais urbanas, nomeadamente:
 - a. O Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, em especial os respetivos capítulos VII e VIII, referentes respetivamente às relações com os utilizadores e ao regime sancionatório, este último complementado pelo regime geral das contraordenações e coimas constante do Decreto-Lei n.º 433/82, de 27 de outubro;
 - b. O Decreto Regulamentar n.º 23/95, de 23 de agosto, em particular no que respeita à conceção e ao dimensionamento dos sistemas públicos de drenagem de águas residuais, bem como à apresentação dos projetos, execução e fiscalização das respetivas obras, e ainda à exploração dos sistemas públicos e prediais;

- c. O Decreto-Lei n.º 555/99, de 16 de dezembro, no que respeita às regras de licenciamento urbanístico aplicáveis aos projetos e obras de redes públicas e prediais de drenagem de águas residuais;
 - d. O Decreto-Lei n.º 152/97, de 19 de junho, no que respeita aos sistemas de drenagem pública de águas residuais que descarreguem nos meios aquáticos e à descarga de águas residuais industriais em sistemas de drenagem;
 - e. A Lei n.º 23/96, de 26 de julho, a Lei n.º 24/96, de 31 de julho, o Decreto-Lei n.º 195/99, de 8 de julho, e o Despacho n.º 4186/2000 (2.ª série), de 22 de fevereiro, no que respeita às regras de prestação de serviços públicos essenciais, destinadas à proteção dos utilizadores e dos consumidores.
2. A conceção e o dimensionamento das redes prediais podem ser feitos de acordo com o estabelecido nas Normas Europeias aplicáveis, desde que não contrariem o estipulado pela legislação portuguesa.

Artigo 5.º Entidade titular e entidade gestora do sistema

1. Os Municípios de Ferreira do Zêzere, Mação, Ourém, Sardoal, Tomar e Vila Nova da Barquinha, são as entidades Titulares que, nos termos da lei, têm por atribuição assegurar a provisão do serviço de saneamento de águas residuais urbanas nos respetivos territórios.
2. Em toda a área dos Municípios identificados no Artigo 3.º, a Entidade Gestora responsável pela conceção, construção e exploração do sistema público de saneamento de águas residuais urbanas é a Tejo Ambiente – Empresa Intermunicipal do Médio Tejo EIM S.A., ao abrigo do Contrato de Gestão Delegada referido no Artigo 2.º.

Artigo 6.º Definições

Para efeitos do presente Regulamento, entende-se por:

- a) «Acessórios»: peças ou elementos que efetuam as transições nas tubagens, como curvas, reduções, uniões, etc.
- b) «Avaria: evento detetado em qualquer componente do sistema que necessite de medidas de reparação/renovação, incluindo a causada por:
 - i. Seleção inadequada ou defeitos no fabrico dos materiais, deficiências na construção ou relacionados com a operação;
 - ii. Corrosão ou outros fenómenos de degradação dos materiais, externa ou internamente;
 - iii. Danos mecânicos externos, por exemplo devidos à escavação, incluindo danos provocados por terceiros;
 - iv. Movimentos do solo relacionados com efeitos provocados pelo gelo, por períodos de seca, por tráfego pesado, por sismos, por inundações ou outros.
- c) «Águas pluviais»: águas resultantes do escoamento de precipitação atmosférica, originadas quer em áreas urbanas quer em áreas industriais. Consideram-se equiparadas a águas pluviais as provenientes de regas de jardim e espaços verdes, de lavagem de arruamentos, passeios, pátios e parques de estacionamento, normalmente recolhidas por sarjetas, sumidouros e ralos;
- d) «Águas residuais domésticas»: águas residuais de instalações residenciais e serviços, essencialmente provenientes do metabolismo humano e de atividades domésticas;



- e) «Águas residuais industriais»: as que sejam suscetíveis de descarga em coletores municipais e que resultem especificamente de atividades industriais abrangidas pelo REAI – Regulamento do Exercício da Atividade Industrial, ou do exercício de qualquer atividade da Classificação das Atividades Económicas Portuguesas por Ramos de Atividade (CAE);
- f) «Águas residuais urbanas»: águas residuais domésticas ou águas resultantes da mistura destas águas residuais industriais e/ou com águas pluviais;
- g) «Amostra composta»: mistura em proporções conhecidas e adequadas de duas ou várias amostras elementares ou subamostras (recolhidas de forma contínua ou não), a partir da qual poderá a ser obtido um resultado médio das características desejadas;
- h) «Autorização de descarga»: declaração emitida pela Tejo Ambiente, autorizando a rejeição de águas residuais industriais no coletor público de saneamento, podendo ou não ficar sujeita à verificação de condicionantes específicas;
- i) «Caudal»: volume de águas residuais numa dada secção e num determinado período do tempo expresso em m³/dia;
- j) «Câmara e ramal de ligação»: dispositivo através do qual se estabelece a ligação entre o sistema de 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;
- k) «Casos fortuitos de força maior»: Todo e qualquer acontecimento imprevisível ou inevitável, exterior à vontade da Tejo Ambiente que impeça a continuidade do serviço, apesar de tomadas pela Tejo Ambiente as precauções normalmente exigíveis, tais como cataclismos, guerra, alterações da ordem pública, malfetorias, atos de vandalismo, incêndio, sempre que possivelmente comprovados, não se considerando as greves como casos de força maior;
- l) «Caudal»: o volume, expresso em m³, de águas residuais numa dada secção num determinado período de tempo;
- m) «Coletor»: tubagem, em geral enterrada, destinada a assegurar a condução das águas residuais domésticas, industriais e/ou pluviais;
- n) «Contrato»: vínculo jurídico estabelecido entre a Tejo Ambiente 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;
- o) «Diâmetro nominal»: designação numérica do diâmetro de um componente que corresponde ao número inteiro que se aproxima da dimensão real em milímetros;
- p) «Entidade Gestora ou Tejo Ambiente»: entidade que é responsável pela prestação, total ou parcial, do serviço de saneamento de águas residuais;
- q) «Entidade titular»: entidade que, nos termos da lei, tem por atribuição assegurar a provisão do serviço de saneamento de águas residuais;
- r) «Estrutura tarifária»: conjunto de regras de cálculo expressas em termos genéricos, aplicáveis a um conjunto de valores unitários e outros parâmetros;
- s) «Famílias numerosas»: agregados familiares com cinco ou mais membros;
- t) «Fiscalização»: Conjunto de ações realizadas com carácter sistemático pela Tejo Ambiente, com o objetivo de averiguar a manutenção do cumprimento das disposições legais, das especificações técnicas, e dos requisitos contratuais estabelecidos bem como possibilitar a defesa da saúde pública e a proteção do ambiente;

- u) «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 da matéria orgânica;
- v) «Inspeção»: atividade conduzida por funcionários da Tejo Ambiente ou por esta acreditados, que visa verificar se estão a ser cumpridas todas as obrigações decorrentes do presente Regulamento, sendo, em regra, elaborado um relatório escrito da mesma, ficando os resultados registados de forma a permitir à Tejo Ambiente avaliar a operacionalidade das infraestruturas e informar os utilizadores de eventuais medidas corretivas a serem implementadas;
- w) «Lamas»: mistura de água e de partículas sólidas, separadas dos diversos tipos de água por processos naturais ou artificiais;
- x) «Local de consumo»: ponto da rede predial, através do qual o imóvel é ou pode ser servido nos termos do contrato, do Regulamento e da legislação em vigor;
- y) «Medidor de caudal»: dispositivo que tem por finalidade a determinação do volume de água residual produzido podendo, conforme os modelos, fazer a leitura do caudal instantâneo e do volume produzido, ou apenas deste, e ainda registar esses volumes;
- z) «Pré-tratamento de 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;
- aa) «Ramal de ligação de águas residuais»: troço de canalização que tem por finalidade assegurar a recolha e condução das águas residuais domésticas e industriais desde o limite da propriedade até ao coletor da rede de drenagem;
- bb) «Reabilitação»: trabalhos associados a qualquer intervenção física que prolongue a vida de um sistema existente e/ou melhore o seu desempenho estrutural, e/ou hidráulico, envolvendo uma alteração da sua condição ou especificação técnica; a reabilitação estrutural inclui a substituição e a renovação; a reabilitação hidráulica inclui a substituição, o reforço e, eventualmente, a renovação;
- cc) «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;
- dd) «Reparação»: intervenção destinada a corrigir anomalias localizadas;
- ee) «Serviço»: exploração e gestão do sistema público municipal de recolha, transporte e tratamento de águas residuais domésticas e industriais nos territórios dos Municípios de Ferreira do Zêzere, Mação, Ourém, Sardoal, Tomar e Vila Nova da Barquinha;
- ff) «Serviços auxiliares»: serviços prestados pela Tejo Ambiente, de carácter conexo com os serviços de saneamento de águas residuais, mas que pela sua natureza, nomeadamente pelo facto de serem prestados pontualmente por solicitação do utilizador ou de terceiro, ou de resultarem de incumprimento contratual por parte do utilizador, são objeto de faturação específica;
- gg) «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;



- hh) «Sistema de drenagem predial» ou «rede predial»: conjunto constituído por instalações e equipamentos privativos de determinado prédio e destinados à evacuação das águas residuais até à rede pública;
- ii) «Sistema público de drenagem de águas residuais» ou «rede pública»: sistema de canalizações, órgãos e equipamentos destinados à recolha, transporte e destino final adequado das águas residuais, em condições que permitam garantir a qualidade do meio recetor, instalado, em regra, na via pública, em terrenos da Tejo Ambiente ou em outros, cuja ocupação seja do interesse público, incluindo os ramais de ligação às redes prediais;
- jj) «Substituição»: substituição de uma instalação existente por uma nova, quando a que existe já não é utilizada para o seu objetivo inicial;
- kk) «Tarifário»: conjunto de valores unitários e outros parâmetros e regras de cálculo que permitem determinar o montante exato a pagar pelo utilizador final à Tejo Ambiente em contrapartida do serviço;
- ll) «Titular do contrato»: qualquer pessoa individual ou coletiva, pública ou privada, que celebra com a Tejo Ambiente um contrato para a prestação do serviço de fornecimento de água, também designada na legislação aplicável em vigor por “utilizador” ou “utente”;
- mm) «Utilizador final»: pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, a quem seja assegurado de forma continuada o serviço de saneamento de águas residuais, e que não tenha como objeto da sua atividade a prestação desse mesmo serviço a terceiros, podendo ainda ser classificado como:
 - i. «Utilizador doméstico»: aquele que use o prédio urbano servido para fins habitacionais, com exceção das utilizações para as partes comuns, nomeadamente as dos condomínios;
 - ii. «Utilizador não doméstico»: aquele que não esteja abrangido pela sublínea anterior, incluindo o Estado, empresas privadas, condomínios, autarquias locais, os fundos e serviços autónomos, e as entidades dos setores empresariais do Estado e das Autarquias;
 - iii. «Utilizador mais carenciado»: famílias cujo agregado familiar beneficia de uma das seguintes prestações sociais: complemento solidário para idosos, rendimento social de inserção, subsídios social de desemprego, 1º escalão de abono de família, pensão social de invalidez, pensão social de velhice, ou outros utilizadores a sinalizar pelo Município; são considerados ainda em situação de carência económica os cliente finais, cujo agregado familiar tenha um rendimento anual igual ou inferior a €5.808, acrescido de 50% por cada elemento do agregado familiar que não afigure qualquer rendimento, até ao máximo de 10, ainda que não beneficiem de qualquer prestação social;

Artigo 7.º Simbologia e Unidades

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

Artigo 8.º Regulamentação técnica

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

Artigo 9.º Princípios de gestão

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

- a) Princípio da promoção tendencial da universalidade e da igualdade de acesso;
- b) Princípio da qualidade e da continuidade do serviço e da proteção dos interesses dos utilizadores;
- c) Princípio da transparência na prestação 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 poluidor pagador.

Artigo 10.º Disponibilização do Regulamento

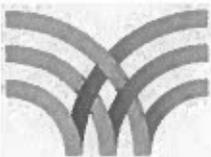
O regulamento está disponível no sítio da Internet da Tejo Ambiente, e nos sítios da Internet das Entidades Titulares, e nos serviços de atendimento ao público, sendo, neste último caso, permitida a sua consulta gratuita e/ou fornecidos exemplares mediante o pagamento da quantia publicitada no tarifário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

CAPÍTULO II – DIREITOS E DEVERES

Artigo 11.º Deveres da Entidade Gestora

Compete à Tejo Ambiente, designadamente:

- a) Dispor de um regulamento de serviço;
- b) Estar registada na Plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico;
- c) Divulgar no respetivo sítio da internet, em local visível e de forma destacada, o acesso à Plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico;
- d) Manter um registo atualizado das reclamações dos utilizadores e garantir a sua resposta no prazo legal;
- e) Prestar informação essencial sobre a sua atividade, designadamente a exigida pelo Artigo 14.º;
- f) Promover a atualização anual do tarifário e assegurar a sua divulgação junto dos utilizadores, designadamente nos postos de atendimento no sítio da internet da Tejo Ambiente e das Entidades Titulares;
- g) Garantir a qualidade, regularidade e continuidade do serviço, salvo em casos fortuitos ou de força maior, que não incluem as greves, sem prejuízo da tomada de medidas imediatas para resolver a situação e, em qualquer caso, com a obrigação de avisar de imediato os utilizadores;
- h) Promover a elaboração de planos, estudos e projetos que sejam necessários à boa gestão dos sistemas;
- i) Proceder em tempo útil à emissão e envio das faturas correspondentes aos serviços prestados e à respetiva cobrança;



- j) Disponibilizar os meios de pagamento que permitam aos utilizadores cumprir as suas obrigações com o menor incómodo possível;
- k) Assegurar a constituição de um registo com a identificação e tipologia dos utilizadores;
- l) Promover a atualização tecnológica dos sistemas, nomeadamente quando daí resulte um aumento da eficiência técnica e da qualidade ambiental;
- m) Dispor de serviços de atendimento aos utilizadores, direcionados para a resolução dos seus problemas relacionados com o serviço público de saneamento de águas residuais urbanas, bem como com a apresentação de sugestões para a melhoria do serviço;
- n) Manter atualizado o cadastro das infraestruturas e instalações afetas ao sistema público de saneamento de águas residuais urbanas, bem como elaborar e cumprir um plano anual de manutenção preventiva para as redes públicas de saneamento de águas residuais urbanas;
- o) 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;
- p) Tratar e controlar a qualidade das águas residuais, nos termos da legislação em vigor;
- q) Definir para a recolha de águas residuais urbanas os parâmetros de poluição suportáveis pelo sistema público de drenagem e fiscalizar o seu cumprimento;
- r) Assumir a responsabilidade da conceção, construção, extensão, reparação, renovação, manutenção e melhoria das instalações, infraestruturas e equipamentos do sistema de saneamento de águas residuais urbanas, bem como mantê-lo em bom estado de funcionamento e conservação;
- s) Submeter os componentes do sistema público, antes de entrarem em serviço, a ensaios que assegurem o seu bom funcionamento;
- t) Tomar as medidas adequadas para evitar danos nos sistemas prediais, resultantes da pressão de serviço excessiva, variação brusca de pressão ou de incrustações nas redes;
- u) Promover a instalação, a substituição ou a renovação dos ramais de ligação;
- v) Cumprir e fazer cumprir o presente Regulamento em conjunto com as Entidades Titulares.

Artigo 12.º Deveres dos utilizadores e proprietários

1. Constituem deveres dos utilizadores e dos proprietários, designadamente:
 - a. Cumprir o presente Regulamento;
 - b. Solicitar a ligação ao serviço de saneamento de águas residuais urbanas, sempre que esteja disponível;
 - c. Não fazer uso indevido ou danificar qualquer componente dos sistemas públicos de saneamento de águas residuais;
 - d. Não fazer uso indevido ou danificar as redes prediais e assegurar a sua conservação e manutenção;
 - e. Manter em bom estado de funcionamento os aparelhos sanitários e os dispositivos de utilização;
 - f. Avisar a Tejo Ambiente de eventuais anomalias nos sistemas e nos medidores de caudal;
 - g. Não alterar o ramal de ligação;
 - h. Não proceder às alterações nas redes prediais sem a prévia autorização da Tejo Ambiente, quando tal seja exigível nos termos da legislação em vigor e do presente Regulamento, ou se preveja que cause impacto nas condições de fornecimento em vigor;
 - i. Não proceder à execução de ligações ao sistema público sem autorização da Tejo Ambiente;

- j. Permitir o acesso ao sistema predial por pessoal devidamente credenciado pela Tejo Ambiente, tendo em vista a realização de ações de verificação e fiscalização;
 - k. Pagar pontualmente as importâncias devidas, nos termos da legislação em vigor, do presente Regulamento e dos contratos estabelecidos com a Tejo Ambiente;
 - l. Pagar as importâncias resultantes de dano, fraude ou avaria que lhe sejam imputadas.
2. Constitui, ainda, dever de os Proprietários comunicar à Tejo Ambiente num prazo de 30 (trinta) dias a resolução do contrato de arrendamento referente ao local de consumo.

Artigo 13.º Direito à prestação do serviço

1. Qualquer utilizador cujo local consumo se insira na área de influência da Tejo Ambiente tem direito à prestação do serviço de saneamento de águas residuais urbanas, através das redes fixas, sempre que o mesmo esteja disponível.
2. Para efeitos do número anterior, o serviço de saneamento de águas residuais urbanas através das redes fixas, considera-se disponível desde que o sistema infraestrutural da Tejo Ambiente esteja localizado a uma distância igual ou inferior a 20 metros do limite da propriedade.
3. Nas situações não abrangidas pelos números anteriores, o utilizador tem o direito de solicitar à Tejo Ambiente a recolha e o transporte das lamas da respetiva fossa séptica individual.

Artigo 14.º Direito à informação

1. Os utilizadores têm o direito a ser informados de forma clara e conveniente pela Tejo Ambiente acerca das condições em que o serviço é prestado, em especial no que respeita aos tarifários aplicáveis.
2. A Tejo Ambiente dispõe de um sítio na internet no qual é disponibilizado o Regulamento n.º 594/2018, de 4 de setembro, designado Regulamento de Relações Comerciais dos Serviços de Águas e Resíduos, na sua redação atual, bem como a informação essencial sobre a sua atividade, designadamente:
 - a. Identificação da Tejo Ambiente, suas atribuições e âmbito de atuação;
 - b. Estatutos da Tejo Ambiente e contrato relativo à gestão dos sistemas e suas alterações;
 - c. Relatório de contas ou documento equivalente de prestação de contas;
 - d. Regulamento de serviço;
 - e. Tarifário;
 - f. Adesão ao tarifário social
 - g. Condições contratuais relativas à prestação dos serviços aos utilizadores;
 - h. Indicadores de qualidade do serviço prestado aos utilizadores;
 - i. Informações sobre interrupções do serviço;
 - j. Horários de atendimento;
 - k. Contactos gerais e piquete;
 - l. Mecanismos de resolução alternativa de litígios.
 - m. Acesso à Plataforma Digital do Livro de Reclamações.

Artigo 15.º Atendimento ao público

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



2. O atendimento ao público é efetuado nos dias úteis de acordo com o horário publicitado sítio da internet e nos serviços da entidade gestora, tendo uma duração mínima de 6 horas diárias.
3. A Tejo Ambiente dispõe ainda de um serviço de assistência permanente, que funciona de forma ininterrupta todos os dias do ano.

Artigo 16.º Direito a reclamar

1. Aos utilizadores assiste o direito de reclamar, por qualquer meio, perante a Tejo Ambiente, contra qualquer ato ou omissão desta ou dos respetivos serviços ou agentes, que tenham lesado os seus direitos ou interesses legítimos legalmente protegidos.
2. Os serviços de atendimento ao público dispõem de um livro de reclamações onde os utilizadores podem apresentar as suas reclamações.
3. Para além do livro de reclamações, a entidade gestora disponibiliza mecanismos alternativos para a apresentação de reclamações que não impliquem a deslocação do utilizador às instalações do mesmo, designadamente através do seu sítio na Internet.
4. A reclamação é apreciada pela entidade gestora, no prazo máximo de 22 dias úteis, notificando o utilizador do teor da sua decisão e respetiva fundamentação.
5. A reclamação não tem efeito suspensivo, exceto nas situações relacionada com a adesão aos tarifários ou com a apresentação de reclamação alegando erros de medição de consumo de água, desde que solicitada a verificação extraordinária do contador, tal como estabelece o n.º 1, do artigo 68.º, do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto.

CAPÍTULO III – SISTEMAS DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS

SECÇÃO I – CONDIÇÕES DE RECOLHA DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS

Artigo 17.º Obrigatoriedade de ligação à rede geral de saneamento

1. Sempre que o serviço público de saneamento de águas residuais urbanas se considere disponível, nos termos do disposto nos n.ºs 2 e 3 do Artigo 13.º, os proprietários dos prédios existentes ou a construir são obrigados a:
 - a. Instalar, por sua conta, a rede de distribuição predial;
 - b. Solicitar a ligação à rede de pública de saneamento;
 - c. Requerer a execução dos ramais de ligação.
2. A obrigatoriedade de ligação à rede pública abrange todas as edificações, qualquer que seja a sua utilização, sem prejuízo do disposto no Artigo 18.º.
3. Os usufrutuários comodatários e arrendatários, mediante autorização dos proprietários, podem requerer a ligação dos prédios por eles habitados à rede pública.
4. Com a disponibilização do Serviço, a Tejo Ambiente reserva-se ao direito de proceder à faturação do serviço de saneamento de acordo com o tarifário em vigor, devendo para o efeito avisar o Utilizador com uma antecedência mínima de 30(trinta) dias. Durante esse intervalo de tempo, o Utilizador deverá promover a ligação à rede pública de saneamento.
5. A rede fixa de saneamento de águas residuais urbanas considera-se disponível desde que o coletor esteja localizado a uma distância igual ou inferior a 20(vinte) metros do limite da propriedade, independentemente da cota altimétrica relativa ao coletor do prédio ou propriedade.

6. Em virtude do dever de ligação previsto no presente Regulamento, e desde que nas condições previstas nos números 1 a 5 do presente Artigo, é proibido construir fossas sépticas em toda a área já abrangida pelos sistemas públicos de drenagem.
7. As notificações aos proprietários dos prédios para cumprimento das disposições dos números anteriores são efetuadas pela Tejo Ambiente nos termos da lei, sendo-lhes fixado, para o efeito, um prazo nunca inferior a 30 (trinta) dias.
8. Após a entrada em funcionamento da ligação da rede predial à rede pública, os proprietários dos prédios que disponham sistemas próprios de tratamento de águas residuais, devem proceder à sua desativação no prazo de 30 dias, sem prejuízo de prazo diferente fixado em legislação ou licença específica.
9. Para efeitos do disposto no número anterior, as fossas devem ser desconetadas, totalmente esvaziadas, desinfetadas e aterradas.
10. A Tejo Ambiente comunica à autoridade ambiental competente as áreas servidas pela respetiva rede pública na sequência da sua entrada em funcionamento.

Artigo 18.º Dispensa de ligação

1. Estão isentos da obrigatoriedade de ligação ao sistema público de saneamento de águas residuais:
 - 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 permanente e totalmente desabitados;
 - d. Os edifícios em vias de expropriação ou demolição.
2. A isenção é requerida pelo interessado, podendo a Tejo Ambiente solicitar documentos comprovativos da situação dos prédios a isentar.

Artigo 19.º Exclusão da responsabilidade

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

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

Artigo 20.º Lançamentos e acessos interditos

1. Sem prejuízo do disposto em legislação especial, é interdito o lançamento na rede pública de drenagem de águas residuais, qualquer que seja o seu tipo, diretamente ou por intermédio de canalizações prediais, de quaisquer matérias, substâncias ou efluentes que

danifiquem ou obstruam a rede pública de drenagem e/ou os processos de tratamento das águas residuais e os ecossistemas dos meios recetores, nomeadamente:

- a. Matérias explosivas ou inflamáveis;
 - b. Matérias radioativas, em concentrações consideradas inaceitáveis pelas entidades competentes e efluentes que, pela sua natureza microbiológica, constituam um elevado risco para a saúde pública ou para a conservação das redes;
 - c. Entulhos, areias, lamas, cinzas, cimento, resíduos de cimento ou qualquer outro produto resultante da execução de obras;
 - d. Lamas extraídas de fossas sépticas e gorduras de câmara retentoras ou dispositivos similares, que resultem de operações de manutenção;
 - e. Quaisquer outras substâncias que, de uma maneira geral, possam obstruir e/ou danificar as canalizações e seus acessórios, ou causar danos nas instalações de tratamento e que prejudiquem ou destruam o processo de tratamento final.
2. Só a Tejo Ambiente pode aceder à rede pública de drenagem, sendo proibido a pessoas estranhas a esta, proceder:
- a. À abertura de caixas de visita ou outros órgãos da rede;
 - b. Ao tamponamento de ramais e coletores;
 - c. À extração dos efluentes.

Artigo 21.º Descargas de águas residuais industriais

1. Os utilizadores que procedam a descargas de águas residuais industriais nos sistemas públicos, devem respeitar os parâmetros de descarga na licença de descarga, de acordo com a legislação em vigor e os valores definidos no Anexo III.
2. Os utilizadores industriais devem tomar as medidas preventivas necessárias, designadamente a construção de bacias de retenção ou reservatórios de emergência, para que não ocorram descargas acidentais que possam infringir os condicionamentos a que se refere o número anterior.
3. No contrato de recolha são definidas as condições em que os utilizadores devem proceder ao controlo das descargas, por forma a evidenciar o cumprimento do disposto no n.º 1.
4. Sempre que entenda necessário, a Tejo Ambiente, pode proceder, direta ou indiretamente, à colheita de amostras para análise e aferição dos resultados obtidos pelo utilizador.

Artigo 22.º Interrupção ou restrição na recolha de águas residuais urbanas por razões de exploração

1. A Tejo Ambiente pode interromper a recolha de águas residuais urbanas nos seguintes casos:
 - a. Trabalhos de reparação, reabilitação ou substituição de ramais de ligação, quando não seja possível recorrer a ligações temporárias;
 - b. Trabalhos de reparação, reabilitação ou substituição do sistema público ou dos sistemas prediais, sempre que exijam essa suspensão;
 - c. Casos fortuitos ou de força maior.
2. A Tejo Ambiente comunica aos utilizadores, com a antecedência mínima de 48 horas, qualquer interrupção programada no serviço de recolha de águas residuais urbanas, através do respetivo sítio da internet, por comunicação individual ou a afixação de avisos,



ou a difusão de anúncios nos meios de comunicação social, devendo os utilizadores abster-se de utilizar o serviço durante esse período.

3. Quando ocorrer qualquer interrupção não programada na recolha de águas residuais urbanas aos utilizadores, a Tejo Ambiente informa 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, adota medidas específicas no sentido de mitigar o impacto dessa interrupção.
4. Em qualquer caso, a Tejo Ambiente está obrigada a mobilizar todos os meios adequados à reposição do serviço no menor período de tempo possível e a tomar as medidas que estiverem ao seu alcance para minimizar os inconvenientes e os incómodos causados aos utilizadores dos serviços.

Artigo 23.º Interrupção de recolha de águas residuais urbanas por facto imputável ao utilizador

1. A Tejo Ambiente pode interromper a recolha de águas residuais urbanas, por motivos imputáveis ao utilizador, nas seguintes situações:
 - a. Quando o utilizador não seja o titular do contrato de recolha de águas residuais urbanas, e não apresente evidências de estar autorizado pelo mesmo a utilizar o serviço, e não seja possível a interrupção do serviço de abastecimento de água.
 - b. Quando não seja possível o acesso ao sistema predial para inspeção ou, tendo sido realizada a inspeção e determinada a necessidade de realização de reparações, em auto de vistoria, aquelas não sejam efetuadas dentro do prazo fixado, em ambos os casos desde que haja perigo de contaminação, poluição ou suspeita de fraude que justifiquem a suspensão;
 - c. Quando o medidor de caudal for encontrado viciado;
 - d. Quando forem detetadas ligações clandestinas ao sistema público, uma vez decorrido prazo razoável definido pela Tejo Ambiente para regularização da situação;
 - e. Quando forem detetadas ligações indevidas ao sistema predial de recolha de águas residuais domésticas, nomeadamente pluviais, uma vez decorrido prazo razoável definido pela Tejo Ambiente para a regularização da situação;
 - f. Quando forem detetadas descargas com características de qualidade em violação dos parâmetros legais e regulamentares aplicáveis, uma vez decorrido o prazo razoável definido pela Tejo Ambiente para a regularização da situação;
 - g. Mora do utilizador no pagamento do serviço, quando não seja possível a interrupção do serviço de abastecimento de água;
 - h. Em outros casos previstos na legislação em vigor omissas no presente Regulamento.
2. A interrupção da recolha de águas residuais urbanas, com fundamento em causas imputáveis ao utilizador, não priva a Tejo Ambiente de recorrer às entidades judiciais ou administrativas para garantir o exercício dos seus direitos ou para assegurar o recebimento das importâncias devidas e ainda, de impor as coimas que ao caso couberem.
3. A interrupção da recolha de águas residuais com base no n.º 1 só pode ocorrer após notificação ao utilizador, por escrito, com a antecedência mínima de dez dias relativamente à data que venha a ter lugar e deve ter em conta os impactos previsíveis na saúde pública e na proteção ambiental.

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

Artigo 24.º Restabelecimento da recolha

1. O restabelecimento do serviço de recolha de águas residuais urbanas por motivo imputável ao utilizador depende da correção da situação que lhe deu origem.
2. No caso de mora no pagamento, o restabelecimento depende da prévia liquidação de todos os montantes em dívida, ou da subscrição de um acordo de pagamento, incluindo o pagamento da tarifa de restabelecimento.
3. O restabelecimento da recolha é efetuado no prazo máximo de 24 horas após a regularização da situação que originou a interrupção.

SECÇÃO II – SISTEMA PÚBLICO DE DRENAGEM DE ÁGUAS RESIDUAIS

Artigo 25.º Propriedade da rede geral de saneamento

A rede geral de saneamento de águas residuais urbanas é propriedade do Municípios de Ferreira do Zêzere, Mação, Ourém, Sardoal, Tomar e Vila Nova da Barquinha, sem prejuízo de a gestão e exploração do serviço público de saneamento de águas residuais urbanas caberem à Tejo Ambiente.

Artigo 26.º Instalação e conservação

1. Compete à Tejo Ambiente 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 urbanas no âmbito de novos loteamentos, pode ficar a cargo do promotor, nos termos previstos nas normas legais relativas ao licenciamento urbanístico, devendo a respetiva conceção e dimensionamento, assim como a apresentação dos projetos e a execução das respetivas obras cumprir integralmente o estipulado na legislação em vigor, designadamente o disposto no Decreto Regulamentar n.º 23/95, de 23 de agosto, e no Decreto-Lei n.º 555/99, de 16 de dezembro, bem como as normas municipais aplicáveis e outras orientações da Tejo Ambiente.
3. Quando as reparações da rede geral de drenagem de águas residuais urbanas resultem de danos causados por terceiros, os respetivos encargos são da responsabilidade dos mesmos.

Artigo 27.º Conceção, dimensionamento, projeção e execução da obra

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

Artigo 28.º Modelos de sistemas

1. O sistema público de drenagem deve ser tendencialmente do tipo separativo, constituído por duas redes de coletores distintas, uma destinada às águas residuais domésticas e industriais, e outra à drenagem de águas pluviais.
2. O sistema público de drenagem de águas residuais urbanas não inclui linhas de água, valas, nem a drenagem das vias de comunicação.

SECÇÃO III – REDES PLUVIAIS

Artigo 29.º Gestão dos sistemas de drenagem de águas pluviais

1. Compete aos Municípios de Ferreira do Zêzere, Mação, Ourém, Sardoal, Tomar e Vila Nova da Barquinha, a instalação, a conservação, a reabilitação e a reparação do sistema de águas pluviais, assim como a sua substituição e renovação.
2. Nos casos em que seja economicamente favorável para a Entidade Delegante, a reabilitação, construção ou substituição das redes de águas pluviais, poderá ficar a cargo da Tejo Ambiente, sempre que esta última seja devidamente contratualizada pela Entidade Delegante para realizar tais serviços.
3. 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 30.º Propriedade

Os ramais de ligação são propriedade dos Municípios de Ferreira do Zêzere, Mação, Ourém, Sardoal, Tomar e Vila Nova da Barquinha, sem prejuízo de a gestão e exploração do serviço público de saneamento de águas residuais urbanas caberem à Tejo Ambiente.

Artigo 31.º Instalação, conservação, renovação e substituição de ramais de ligação

1. A instalação dos ramais de ligação é da responsabilidade da Tejo Ambiente, a quem incumbe, de igual modo, a respetiva conservação, renovação e substituição, sem prejuízo dos números seguintes.
2. A instalação de ramais de ligação com distância superior a 20 metros pode também ser executada pelos proprietários dos prédios a servir, mediante autorização da Tejo Ambiente, nos termos por ela definidos e sob a sua fiscalização.
3. No âmbito de novos loteamentos, a instalação dos ramais, pode ficar a cargo do promotor, nos termos previstos nas normas legais relativas ao licenciamento urbanístico.
4. Quando as reparações na rede geral ou nos ramais de ligação resultem de danos causados por terceiros, os respetivos encargos são suportados por estes.
5. Quando a renovação de ramais de ligação ocorrer por alteração das condições de recolha de águas residuais, por exigências do utilizador, os respetivos encargos são suportados por este.

Artigo 32.º Utilização de um ou mais ramais de ligação

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

Artigo 33.º 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 n.º 3 do Artigo 48.º do presente Regulamento.

SECÇÃO V – SISTEMAS DE DISTRIBUIÇÃO PREDIAL

Artigo 34.º Caracterização da rede predial

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

Artigo 35.º Separação dos sistemas

1. É obrigatória a separação dos sistemas prediais de drenagem de águas residuais domésticas dos sistemas de águas pluviais.
2. A Tejo Ambiente poderá mandar executar aos proprietários dos imóveis ou aos condomínios, as obras de reabilitação necessárias à separação dos sistemas, sempre que o sistema de drenagem no arruamento seja separativo ou superficial. Todos os encargos associados a estas alterações decorrem por conta dos proprietários ou condomínios.
3. Se uma inspeção revelar a existência de ligações da rede pluvial doméstica ao coletor doméstico, a Tejo Ambiente notifica o utilizador ou proprietário para proceder às devidas correções num prazo máximo de 30(trinta) dias a contar da data da notificação, devendo o utilizador ou proprietário comunicar à Tejo Ambiente a conclusão das referidas correções.

Artigo 36.º Projeto da rede de drenagem predial

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

3. O disposto no número anterior não prejudica a verificação aleatória dos projetos nele referidos.
4. O termo de responsabilidade, cujo modelo consta do Anexo I ao presente Regulamento, deve certificar, designadamente:
 - a. A recolha dos elementos previstos no anterior n.º 1;
 - b. Articulação com a Tejo Ambiente em particular no que respeita à interface de ligação do sistema público e predial tendo em vista a sua viabilidade.
5. As alterações aos projetos das redes prediais que previsivelmente causem impacto nas condições de recolha em vigor, devem ser efetuadas com a prévia concordância da Tejo Ambiente, aplicando-se ainda o disposto nos n.ºs 2 a 4 do presente artigo.
6. No âmbito do pedido de parecer referido no n.º 2 do presente artigo, devem também ser disponibilizados à Tejo Ambiente os seguintes documentos:
 - a. Termo de responsabilidade do técnico autor do projeto;
 - b. Memória descritiva e justificativa, onde consta a identificação do proprietário;
 - c. Cálculo hidráulico onde conste os critérios de dimensionamento adotados e o dimensionamento das redes, equipamentos e instalações complementares projetadas;
 - d. Planta de localização a cores às escalas 1:2 000 e 1:25 000;
 - e. Peças desenhadas dos traçados em plantas e cortes à escala mínima 1:100, com indicação dos materiais e acessórios das canalizações, diâmetros e inclinações das tubagens, dos órgãos acessórios e instalações complementares, e dos respetivos pormenores que clarifiquem a obra projetada;
 - f. Caderneta predial do prédio;
 - g. Documento onde conste o nome completo, morada e NIF do utilizador para efeitos de faturação.

Artigo 37.º Execução, inspeção, ensaios das obras das redes de drenagem predial

1. A execução das redes de drenagem predial é da responsabilidade dos proprietários, em harmonia com os projetos referidos no artigo anterior e de acordo com manuais de boas práticas promovidos pela Tejo Ambiente.
2. A realização de vistoria pela Tejo Ambiente, destinada a atestar a conformidade da execução dos projetos de redes de drenagem predial com o projeto aprovado ou apresentado, prévia à emissão da licença de utilização do imóvel, é dispensada mediante a emissão de termo de responsabilidade por técnico legalmente habilitado para esse efeito, de acordo com o respetivo regime legal, que ateste essa conformidade.
3. O termo de responsabilidade a que se refere o número anterior certifica o cumprimento do disposto nas alíneas b. do n.º 4 do artigo anterior e segue os termos da minuta constante do Anexo II ao presente Regulamento.
4. O disposto nos números anteriores não prejudica a verificação aleatória da execução dos referidos projetos.
5. Sempre que julgue conveniente, a Tejo Ambiente procede a ações de inspeção nas obras dos sistemas prediais, que podem incidir sobre o comportamento hidráulico do sistema e a ligação do sistema predial ao sistema público.
6. O técnico responsável pela obra deve informar a Tejo Ambiente, com a antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, da data de realização dos ensaios de eficiência e das operações de desinfeção previstas na legislação em vigor, para que os possa acompanhar.

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

Artigo 38.º Anomalia no sistema predial

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

SECÇÃO VI – FOSSAS SÉPTICAS

Artigo 39.º Utilização de fossas sépticas

1. Sem prejuízo do disposto no Artigo 17.º, a utilização de fossas sépticas para a deposição de águas residuais urbanas só é possível em locais não servidos pela rede pública fixa de drenagem de águas residuais, e desde que sejam assegurados os procedimentos adequados.
2. As fossas sépticas existentes em locais servidos pela rede pública fixa de saneamento de águas residuais, devem ser desativadas no prazo de 30 (trinta) dias a contar da data da conclusão do ramal e/ou do arranque do sistema de drenagem.
3. Para efeitos do disposto no número anterior, as fossas sépticas devem ser desconetadas, totalmente esvaziadas, desinfetadas e aterradas. Todas as operações necessárias decorrem por conta e expensas do utilizador.

Artigo 40.º Conceção, dimensionamento e construção de fossas sépticas

1. As fossas sépticas devem ser reservatórios estanques, concebidos, dimensionados e construídos de acordo com critérios adequados, tendo em conta o número de habitantes a servir, e respeitando nomeadamente os seguintes aspetos:
 - a. Podem ser contruídas 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, através das viaturas de limpeza de fossas;
 - 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 saídas 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 a 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, na sua redação atual.

Artigo 41.º Manutenção, recolha, transporte e destino final de lamas e águas residuais de fossas sépticas

1. A responsabilidade pela manutenção das fossas sépticas é dos seus utilizadores, de acordo com procedimentos adequados, tendo nomeadamente em conta a necessidade de recolha periódica e de destino final das lamas produzidas.
2. As lamas e efluentes devem ser removidas sempre que o seu nível distar menos de 30 centímetros da parte inferior do septo junto da saída da fossa.
3. A titularidade dos serviços de recolha, transporte e destino final de lamas e efluentes de fossas sépticas é municipal, cabendo a responsabilidade pela sua provisão à Tejo Ambiente.
4. A Tejo Ambiente pode 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 dias após a sua solicitação pelo utilizador.
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.

SECÇÃO VII – INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO

Artigo 42.º Medidores de caudal

1. A pedido do utilizador não doméstico ou por iniciativa da Tejo Ambiente pode ser instalado um medidor de caudal, desde que isso se revele técnica e economicamente viável.
2. Os medidores de caudal são fornecidos e instalados pela Tejo Ambiente, a expensas do utilizador não doméstico.
3. A instalação dos medidores pode ser efetuada pelo utilizador não doméstico desde que devidamente autorizada pela Tejo Ambiente.
4. Os medidores de caudal são instalados em recintos vedados e de fácil acesso, ficando os proprietários responsáveis pela sua proteção e respetiva segurança.

5. Quando não exista medidor o volume de águas residuais recolhidas é estimado e faturado nos termos previstos do Artigo 57.º do presente Regulamento.

Artigo 43.º Localização e tipo de medidores

1. A Tejo Ambiente define a localização e o tipo de medidor, tendo em conta:
 - a. O caudal de cálculo revisto na rede de drenagem predial;
 - b. As características físicas e químicas das águas residuais.
2. Os medidores podem ter associados equipamentos e/ou sistemas tecnológicos que permitam à Tejo Ambiente a sua incorporação em sistema de telegestão.

Artigo 44.º Manutenção e verificação

1. As regras relativas à manutenção, à verificação periódica e extraordinária dos medidores, bem como à respetiva substituição são definidas com o utilizador não doméstico no respetivo contrato de recolha.
2. O medidor fica à guarda e fiscalização imediata do utilizador, o qual deve comunicar à Tejo Ambiente todas as anomalias que verificar no respetivo funcionamento.
3. No caso de ser necessária a substituição de medidores por motivos de anomalia, exploração ou controlo metrológico, a Tejo Ambiente avisa o utilizador da data e do período previsível para a deslocação.
4. Na data da substituição é entregue ao utilizador um documento de onde constem as leituras dos valores registados pelo medidor substituído e pelo medidor que, a partir desse momento, passa a registar o volume de águas residuais recolhido.

Artigo 45.º Leituras

1. Quando a leitura não traduzir um número inteiro, os valores são arredondados para o número imediatamente superior.
2. As leituras dos medidores são efetuadas com uma frequência mínima de duas vezes por ano e com um distanciamento máximo entre duas leituras consecutivas de oito meses.
3. O utilizador deve facultar o acesso à Tejo Ambiente ao medidor, com a periodicidade a que se refere o n.º 2, quando este se encontre localizado no interior do prédio servido.
4. Sempre que, por indisponibilidade do utilizador, se revele por duas vezes impossível o acesso ao medidor por parte da Tejo Ambiente, esta avisa o utilizador, com uma antecedência mínima de dez dias através de carta registada ou meio equivalente, da data e intervalo horário, com amplitude máxima de duas horas, de terceira deslocação a fazer para o efeito, assim como da cominação da suspensão do serviço de abastecimento de água, quando o mesmo esteja contratado com a Tejo Ambiente, ou da aplicação de uma sanção pecuniária diária até que seja possível a leitura, no valor fixado no respetivo contrato.
5. A Tejo Ambiente disponibiliza aos utilizadores meios alternativos para a comunicação de leituras, nomeadamente Internet, serviço de telefone, serviços postais e outros, as quais são consideradas para efeitos de faturação sempre que realizadas nas datas para o efeito indicadas nas faturas anteriores.

Artigo 46.º Avaliação dos volumes recolhidos

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

- a) Em função do consumo médio apurado entre as duas últimas leituras reais efetuadas pela Tejo Ambiente;
- b) Em função do volume médio de águas residuais recolhido de utilizadores com características similares no âmbito do território municipal verificado no ano anterior, na ausência de qualquer leitura subsequente à instalação do medidor.

SECÇÃO VIII – CONTRATO COM O UTILIZADOR

Artigo 47.º Contrato de recolha

1. A prestação do serviço público de saneamento de águas residuais é objeto de contrato de fornecimento entre a Tejo Ambiente e os utilizadores que disponham de título válido para a ocupação do imóvel.
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 será celebrado por quem tiver legitimidade para o fazer, designadamente por proprietário, usufrutuário ou promitente-comprador, quando habitem o prédio, ou com o arrendatário, comodatário ou usuário, de acordo com o modelo vigente, podendo a Tejo Ambiente exigir os documentos comprovativos dos respetivos títulos ou outros equivalentes.
4. O contrato é elaborado em impresso de modelo próprio da Tejo Ambiente e instruído em conformidade com as disposições legais em vigor à data da sua celebração, no que respeita, nomeadamente, aos direitos dos utilizadores e à inscrição de cláusulas gerais contratuais.
5. No momento da celebração do contrato de recolha é entregue ao utilizador a respetiva cópia.
6. Nas situações não abrangidas pelo n.º 2, o serviço de saneamento de águas residuais considera-se contratado desde que haja efetiva utilização do serviço e a Tejo Ambiente remeta por escrito aos utilizadores as condições contratuais da respetiva prestação.
7. Sempre que haja alteração do utilizador efetivo do serviço de saneamento de águas residuais, o novo utilizador, que disponha de título válido para a ocupação do local de consumo, deve informar a Tejo Ambiente de tal facto, salvo se o titular do contrato autorizar expressamente tal situação.
8. Não pode ser recusada a celebração de contrato de recolha com base na existência de dívidas emergentes de:
 - a. Contrato distinto com outro utilizador que tenha anteriormente ocupado o mesmo imóvel, salvo quando seja manifesto que a alteração do titular do contrato visa o não pagamento do débito;
 - b. Contrato com o mesmo utilizador referente a imóvel distinto.

Artigo 48.º Contratos especiais

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



2. Quando as águas residuais não domésticas a recolher possuam características agressivas ou perturbadoras dos sistemas públicos, os contratos de recolha devem incluir a exigência de pré-tratamento dos efluentes antes da sua ligação ao sistema público, de forma a garantir o respeito pelas condições de descarga, nos termos previstos no Artigo 21.º.
3. Podem ainda ser definidas condições especiais para as recolhas temporárias nas seguintes situações:
 - a. Obras e estaleiro de obras;
 - b. Zonas destinadas à concentração temporária de população, nomeadamente comunidades nómadas, e atividades com carácter temporário, tais como feiras, festivais e exposições.
4. A Tejo Ambiente admite a contratação do serviço em situações especiais, como as a seguir enunciadas, e de forma transitória:
 - a. Litígios entre os titulares de direito à celebração do contrato, desde quem por fundadas razões sociais, mereça tutelar 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 saneamento de águas residuais urbanas, a nível de qualidade e quantidade.

Artigo 49.º Domicílio convencionado

1. O utilizador considera-se domiciliado na morada por si fornecida no contrato, para efeito de receção de toda a correspondência relativa à prestação do serviço.
2. Qualquer alteração do domicílio convencionado tem de ser comunicada pelo utilizador à Tejo Ambiente, produzindo efeitos no prazo de 30 (trinta) dias após aquela comunicação.

Artigo 50.º Vigência dos contratos

1. O contrato de recolha de águas residuais urbanas, quando celebrado em conjunto com contrato de abastecimento de água, produz efeitos a partir da data do início de fornecimento de água, o qual deve ocorrer no prazo, máximo, de cinco dias úteis contados da solicitação do contrato, com ressalva das situações de força maior.
2. Nos contratos autónomos para a prestação do serviço de recolha de águas residuais urbanas, considera-se que o contrato produz os seus efeitos:
 - a. Se o serviço for prestado por redes fixas, a partir da data de conclusão do ramal, salvo se o imóvel se encontrar comprovadamente desocupado;
 - b. Se o serviço for prestado por meios móveis, a partir da data da outorga do contrato.
3. A cessação do contrato de fornecimento de água ocorre por denúncia, nos termos do Artigo 52.º, ou caducidade, nos termos do Artigo 53.º.
4. Os contratos de recolha de águas residuais urbanas referidos na alínea a. do n.º 3 do Artigo 48.º, são celebrados com o construtor, com o dono de obra ou com o promotor, a título precário, e caducam com a verificação do termo do prazo, ou suas prorrogações, fixado no respetivo alvará de licença ou autorização.
5. No caso de contratos estabelecidos para fornecimento a obras particulares e de outra natureza, é responsabilidade do utilizador a comunicação da conclusão das obras e a alteração das condições contratuais.

Artigo 51.º Suspensão e reinício do contrato

1. Os utilizadores podem solicitar, por escrito e com uma antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis, a suspensão do serviço recolha de águas residuais urbanas, por motivo de desocupação temporária do imóvel.
2. Quando o utilizador disponha simultaneamente do serviço de saneamento de águas residuais urbanas e do serviço de abastecimento de água, o contrato de saneamento de águas residuais urbanas suspende-se quando seja solicitada a suspensão do serviço de água e é retomado na mesma data que este.
3. Nas situações não abrangidas pelo número anterior, o contrato pode ser suspenso mediante prova da desocupação temporária do imóvel e depende do pagamento da respetiva tarifa.
4. A suspensão do contrato implica o acerto de faturação emitida até à data da suspensão e a cessação da faturação e cobrança das tarifas mensais associadas à normal prestação do serviço, até que seja retomado o contrato.
5. Nas situações em que o serviço contrato abrange apenas a recolha de águas residuais urbanas, o serviço é retomado no prazo máximo de 5 dias contados da apresentação do pedido pelo utilizador nesse sentido, sendo aplicável a tarifa de reinício de serviço, prevista no tarifário em vigor, incluída na primeira fatura subsequente.

Artigo 52.º Denúncia

1. Os utilizadores podem denunciar a todo o tempo os contratos de recolha de águas residuais urbanas que tenham celebrado por motivo de desocupação do local de consumo, desde que o comuniquem por escrito à Tejo Ambiente e facultem a nova morada para o envio da última fatura.
2. Nos 15 dias subsequentes à comunicação referenciada no número anterior, os utilizadores devem facultar o acesso ao medidor de caudal instalado para leitura, nos casos em que exista, produzindo, a denúncia, efeitos a partir dessa data.
3. Não sendo possível a leitura mencionada no número anterior por motivo imputável ao utilizador, este continua responsável pelos encargos entretanto decorrentes.
4. A Tejo Ambiente denuncia o contrato caso, na sequência da interrupção do serviço de abastecimento de água ou de saneamento de águas residuais urbanas por mora no pagamento, o utilizador não proceda ao pagamento em dívida com vista ao restabelecimento no prazo de dois meses.

Artigo 53.º Caducidade

1. Nos contratos celebrados com base em títulos sujeitos a termo, a caducidade opera no termo do prazo respetivo.
2. Os contratos referidos no n.º 3 do Artigo 48.º podem não caducar no termo do respetivo prazo, desde que o utilizador prove que se mantém os pressupostos que levaram à sua celebração.
3. A caducidade tem como consequência a retirada imediata dos respetivos medidores de caudal, caso existam.

CAPÍTULO IV – ESTRUTURA TARIFÁRIA E FATURAÇÃO DOS SERVIÇOS

SECÇÃO I – ESTRUTURA TARIFÁRIA

Artigo 54.º Incidência

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

Artigo 55.º Estrutura tarifária

1. Pela prestação do serviço de recolha de águas residuais urbanas são faturadas aos utilizadores:
 - a. A tarifa fixa de saneamento de águas residuais urbanas, devida em função do intervalo temporal objeto de faturação e expressa em euros por cada trinta dias;
 - b. A tarifa variável de saneamento de águas residuais urbanas, devida em função do volume de água residual recolhida ou estimada 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 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, com as ressalvas previstas no Artigo 59.º;
 - b. Recolha e encaminhamento de águas residuais urbanas;
 - c. Celebração ou alteração de contrato de recolha de águas residuais urbanas;
 - d. Execução e conservação de caixas de ligação de ramal e sua reparação, salvo se por motivo imputável ao utilizador.
3. Para os utilizadores que não disponham de ligação à rede fixa são aplicadas as tarifas de limpeza de fossas sépticas previstas no Artigo 58.º.
4. Para além das tarifas de recolha de águas residuais referidas no n.º 1, são cobradas pela Tejo Ambiente tarifas como contrapartida dos seguintes serviços auxiliares:
 - a. Análise de projetos de sistemas prediais e domiciliários de saneamento;
 - b. Análise dos projetos dos sistemas públicos de saneamento integrados em operações de loteamento;
 - c. Execução de ramais de ligação, nas situações previstas no Artigo 59.º;
 - d. Realização de vistorias ou ensaios de sistemas prediais e domiciliários de saneamento a pedido dos utilizadores;
 - e. Suspensão e reinício da ligação do serviço por incumprimento do utilizador, quando não seja possível a interrupção do serviço de abastecimento de água;
 - f. Desobstrução de sistemas prediais e domiciliários de saneamento;
 - g. Instalação de medidor de caudal, quando haja lugar à mesma nos termos previstos no Artigo 42.º, e sua substituição;
 - h. Verificação extraordinária de medidor de caudal a pedido do utilizador, salvo quando se comprove a respetiva avaria por motivo não imputável ao utilizador;
 - i. Leitura extraordinária de caudais rejeitados por solicitação do utilizador;

- j. Informação sobre o sistema público de saneamento em plantas de localização;
 - k. Outros serviços a pedido do utilizador, nomeadamente reparações no sistema predial ou domiciliário de saneamento.
5. Nos casos em que haja emissão do aviso de suspensão do serviço, por incumprimento do utilizador, e este proceda ao pagamento dos valores em dívida antes que a mesma ocorra, não há lugar à cobrança da tarifa prevista na alínea e. do número anterior.

Artigo 56.º Tarifa fixa

Aos utilizadores do serviço prestado através de redes fixas ou móveis, aplica-se uma tarifa fixa expressa em euros por cada 30 dias, diferenciada em função da tipologia dos utilizadores.

Artigo 57.º Tarifa variável

1. A tarifa variável do serviço prestado através de redes fixas aplicável aos utilizadores domésticos, é calculada em função do volume expresso em m³ de águas residuais urbanas recolhidas, por cada 30 (trinta) dias:
 - a. 1.º escalão: até 5m³;
 - b. 2.º escalão: superior a 5m³ e até 15m³;
 - c. 3.º escalão: superior a 15m³ e até 25m³;
 - d. 4.º escalão: superior a 25m³.
2. O valor final da componente variável do serviço devida pelos utilizadores domésticos é calculado pela soma das parcelas correspondentes a cada escalão.
3. A tarifa variável do serviço prestado através de redes fixas, aplicável aos utilizadores não domésticos é única e expressa em euros por m³.
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 águas 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 da 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 coeficiente de recolha previsto no n.º 4 ao:
 - a. Consumo médio apurado entre as duas últimas leituras reais efetuadas pela Tejo Ambiente;
 - b. 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.
7. O coeficiente de recolha previsto no n.º 4 pode não ser aplicado em situações em que haja comprovadamente consumo de água de origens próprias e não seja adequado o

método previsto no n.º 5, devendo a metodologia de cálculo ser definida no contrato de recolha.

Artigo 58.º Tarifário pelo 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) Tarifas fixas, expressa em euro, por cada serviço prestado;
- b) Tarifa variável, expressa em euros, por cada m³ de lamas recolhidas.

Artigo 59.º Execução de ramais de ligação

1. A construção de ramais de ligação superiores a 20 metros está sujeita a uma avaliação técnica e económica pela Tejo Ambiente.
2. Se daquela avaliação resultar que existe viabilidade, os ramais de ligação instalados pela Tejo Ambiente apenas são faturados aos utilizadores no que respeita à extensão superior à distância referida no número anterior.
3. A tarifa de ramal pode ainda ser aplicada no caso de:
 - a. Alteração de ramais de ligação por alteração das condições de recolha de águas residuais urbanas, por exigências do utilizador;
 - b. Construção de segundo ramal para o mesmo utilizador.

Artigo 60.º Tarifários especiais

1. Os utilizadores podem beneficiar da aplicação de tarifários especiais nas seguintes situações:
 - a. Utilizadores domésticos:
 - i. Serem beneficiários de, pelo menos, uma das seguintes prestações sociais:
 1. Complemento solidário para idosos;
 2. Rendimento social de inserção;
 3. Subsídio social de desemprego;
 4. Abono de família;
 5. Pensão social de invalidez;
 6. Pensão social de velhice;
 - ii. Pertencerem a um agregado familiar que tenha um rendimento anual igual ou inferior a €5.808, acrescido de 50% por cada elemento do agregado familiar que não aufera qualquer rendimento, até ao máximo de 10, ainda que não beneficiem de qualquer prestação social;
 - iii. Tarifário familiar, aplicável aos utilizadores domésticos finais cuja composição do agregado familiar ultrapasse quatro elementos;
 - b. Outros utilizadores que os Municípios pretendam beneficiar através da aplicação de outros critérios de referência, mediante deliberação da assembleia municipal, desde que não sejam restritivos em relação aos contemplados nas alíneas anteriores.
2. A tarifa social é divulgada, em linguagem clara acessível, no sítio eletrónico da Tejo Ambiente, dos Municípios, nos tarifários publicados, nas faturas enviadas aos utilizadores, bem como noutros meios de divulgação utilizados pela Tejo Ambiente, como por exemplo SMS, e-mails ou redes sociais.

- dissociáveis, tais como o serviço de gestão de resíduos urbanos face ao serviço de abastecimento público de água.
4. Não é admissível o pagamento parcial, quando estejam em causa as tarifas fixas e variáveis associadas aos serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais urbanas e dos valores referentes à respetiva taxa de recursos hídricos, que sejam incluídas na mesma fatura.
 5. A apresentação de reclamação escrita alegando erros de medição do consumo de água, 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 urbanas 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.
 7. O atraso no pagamento da fatura superior a 15 dias, para além da data-limite de pagamento, confere à Tejo Ambiente, o direito de proceder à suspensão do serviço de recolha de águas residuais urbanas, quando não seja possível suspender o fornecimento de água e desde que o utilizador seja notificado com uma antecedência mínima de 10 dias úteis relativamente à data em que venha a ocorrer.
 8. Não pode haver suspensão do serviço de saneamento de águas residuais urbanas, nos termos do número anterior, em consequência da falta de pagamento de um serviço funcionalmente dissociável do abastecimento de água, quando haja direito à quitação parcial nos termos do n.º 3 do presente Artigo.
 9. O aviso prévio de suspensão do serviço é enviado por correio registado ou outro meio equivalente, sendo o custo do registo imputado ao utilizador em mora.
 10. Do aviso referido no número anterior, deve constar a advertência quanto à suspensão do serviço, em caso de não pagamento no prazo estipulado, bem como os meios à disposição do utilizador para evitar a suspensão do serviço e para o seu restabelecimento.
 11. O restabelecimento da ligação só será efetuado após o pagamento de todos os custos em dívida à Tejo Ambiente, incluindo os custos do respetivo processo eventualmente incorridos pela Tejo Ambiente. O pagamento dos mesmos deverá ser efetuado no prazo, na forma e nos locais indicados no aviso prévio de suspensão.

Artigo 65.º Prescrição e caducidade

1. O direito ao recebimento do serviço prestado prescreve no prazo de seis meses após a sua prestação, caso não seja instruído procedimento judicial contra o utilizador em dívida.
2. A pessoa singular ou coletiva que se torne devedora da Tejo Ambiente, qualquer que seja a natureza da dívida, fica responsável pela indicação dos elementos postais que permitam à Tejo Ambiente o envio para a morada devida, da fatura referente à dívida contraída.
3. Se por qualquer motivo, incluindo o erro da Tejo Ambiente, tiver sido paga a importância inferior à que corresponde ao consumo efetuado, o direito do prestador ao recebimento da diferença caduca dentro de seis meses após aquele pagamento.
4. O prazo de caducidade para a realização de accertos de faturação não começa a correr enquanto a Tejo Ambiente não puder realizar a leitura do contador por motivos imputáveis ao utilizador.

Artigo 66.º Arredondamentos dos valores a pagar

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

Artigo 67.º Acertos de faturação

1. Os acertos de faturação do serviço de recolha de águas residuais, são efetuados:
 - a. Quando a Tejo Ambiente proceda a um acerto da faturação do serviço de abastecimento de água, nos casos em que não haja medição direta do volume de águas residuais recolhidas;
 - b. Quando a Tejo Ambiente proceda a uma leitura, efetuando-se o acerto relativamente ao período em que esta não se processou;
 - c. Quando se confirme, através de controlo metrológico, uma anomalia no volume de efluentes medido.
2. Quando a fatura resulte em crédito a favor do utilizador final, o utilizador pode receber esse valor autonomamente no prazo de quinze dias, procedendo a Tejo Ambiente à respetiva compensação nos períodos de faturação subsequentes, caso essa opção não seja utilizada.

Artigo 68.º Cobrança coerciva

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

CAPÍTULO VI - PENALIDADES

Artigo 69.º Contraordenações

1. Constitui contraordenação, nos termos do Artigo 72.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, punível com coima de €1.500,00 a €3.740,00, no caso de pessoas singulares, e de €7.500,00 a € 44.890,00, no caso de pessoas coletivas, a prática dos seguintes atos ou omissões por parte dos proprietários de edifícios abrangidos por sistemas públicos ou dos utilizadores dos serviços:
 - a. O incumprimento da obrigação de ligação dos sistemas prediais aos sistemas públicos, nos termos do disposto no Artigo 16.º.
 - b. Execução de ligações aos sistemas públicos ou alterações das existentes, sem a prévia autorização da Tejo Ambiente;
 - c. O uso indevido ou dano a qualquer obra ou equipamento dos sistemas públicos.
2. Constitui contraordenação, punível com coima de €250,00 a €1.500,00, no caso de pessoas singulares, e de €1.250,00 a €22.000,00, no caso de pessoas coletivas, a prática dos seguintes atos ou omissões por parte dos proprietários de edifícios abrangidos por sistemas públicos ou dos utilizadores dos serviços:
 - a. A permissão da ligação a terceiros, quando não autorizados pela Tejo Ambiente;

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

Artigo 70.º Negligência e dolo

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

Artigo 71.º Processamento das contraordenações e aplicação das coimas

1. A fiscalização e a instrução dos processos de contraordenação competem à Tejo Ambiente, cabendo aos Municípios o processamento e a aplicação das respetivas coimas.
2. A determinação da medida da coima faz-se em função da gravidade da contraordenação, o grau de culpa do agente e a sua situação económica e patrimonial, considerando essencialmente os seguintes fatores:
 - a. O perigo que envolva para as pessoas, a saúde pública, o ambiente e o património público ou privado;
 - b. O benefício económico obtido pelo agente com a prática da contraordenação, devendo, sempre que possível, exceder esse benefício.
3. Na graduação das coimas atende-se ainda ao tempo durante o qual se manteve a situação da infração, se for continuada.

Artigo 72.º Extensão da responsabilidade

1. A aplicação do disposto nos artigos anteriores não afasta a responsabilidade civil ou criminal que sobre o infrator possa recair. No entanto importa referir que, no regime geral das contraordenações, nos termos da qual se o mesmo facto constituir simultaneamente crime e contraordenação, o agente é punido apenas a título de crime, sem prejuízo da aplicação das sanções acessórias previstas para a contraordenação (artigo 20.º do Decreto-Lei n.º 433/82, de 27 de outubro).
2. Nas situações previstas nas alíneas b. e c., do n.º 1 do Artigo 71.º, e independentemente da aplicação da coima, poderá ser determinado ao infrator a obrigatoriedade de executar, a suas expensas, no prazo fixado pela Tejo Ambiente, os trabalhos necessários à reposição da legalidade da situação, garantindo o cumprimento do disposto no Regulamento e na legislação aplicável.
3. Serão ainda imputados ao infrator todos os danos e despesas que da infração resultem para a Tejo Ambiente.

Artigo 73.º Produto das coimas

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

CAPÍTULO VII - RECLAMAÇÕES

Artigo 74.º Direito de reclamar



1. Aos utilizadores assiste o direito de reclamar, por qualquer meio, perante a Tejo Ambiente, contra qualquer ato ou omissão desta ou dos respetivos serviços ou agentes, que tenham lesado os seus direitos ou interesses legítimos legalmente protegidos.
2. Os serviços de atendimento ao público dispõem de um livro de reclamações onde os utilizadores podem apresentar as suas reclamações.
3. Para além do livro de reclamações, previsto no número anterior, a Tejo Ambiente disponibiliza mecanismos alternativos para a apresentação de reclamações não impliquem a deslocação às instalações da mesma, designadamente através do seu sítio da internet.
4. A reclamação é apreciada pela Tejo Ambiente no prazo de 22 dias úteis, notificando o utilizador do teor da sua decisão e respetiva fundamentação, com a exceção das reclamações apresentadas no livro de reclamação (físico ou eletrónico), cuja a resposta deverá ser dada num prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis.
5. A reclamação não tem efeito suspensivo, exceto na situação prevista no n.º 5 do Artigo 74.º do presente Regulamento.

Artigo 75.º Inspeção aos sistemas prediais no âmbito de reclamações de utilizadores

1. Os sistemas prediais ficam sujeitos a ações de inspeção da Tejo Ambiente sempre que haja reclamações de utilizadores, perigos de contaminação, poluição ou suspeita de fraude.
2. Para efeitos previstos no número anterior, o proprietário, usufrutuário, comodatário e/ou arrendatário deve permitir o livre acesso à Tejo Ambiente, desde que avisado, por carta registada ou outro meio equivalente, com uma antecedência mínima de oito dias, da data e intervalo horário, com amplitude máxima de duas horas, previsto para a inspeção.
3. O respetivo auto de vistoria é comunicado aos responsáveis pelas anomalias ou irregularidades, fixando o prazo para a sua correção.
4. Em função da natureza das circunstâncias referidas no n.º 1, a Tejo Ambiente pode determinar a suspensão do fornecimento da água.

CAPÍTULO VIII – DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Artigo 76.º Integração de lacunas e normas subsidiárias

1. A aprovação das normas técnicas específicas e de minutas que se justifiquem para efeitos de clarificação e de aplicação do disposto no Regulamento é da competência do Conselho de Administração da Tejo Ambiente.
2. Os documentos citados no número anterior são disponibilizados aos utilizadores nos locais próprios para o efeito, nomeadamente no sítio da internet da Tejo Ambiente e nos locais de atendimento ao público.
3. Ao Conselho de Administração compete igualmente resolver as dúvidas e suprir as omissões que surjam quanto à formação dos contratos e à execução dos mesmos.
4. Em tudo o que não se encontre especialmente previsto neste Regulamento é aplicável o disposto na legislação em vigor.

Artigo 77.º Entrada em vigor

Este Regulamento entra em vigor 15 dias após a sua publicação em Diário da República.

Artigo 78.º Revogação

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

ANEXO I

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

(Artigo 38.º do presente Regulamento e artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 555/99, de 16 de dezembro, com a redação dada pelo Decreto-Lei n.º 26/2010, de 30 de março)

(Nome e habilitação do autor do projecto) ..., 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 redacção dada pelo Decreto-Lei n.º 26/2010, de 30 de março, que o projecto de (identificação de qual o tipo de operação urbanística, projecto de arquitectura ou de especialidade em questão), de que é autor, relativo à obra de (Identificação da natureza da operação urbanística a realizar), localizada em (localização da obra (rua, número de polícia e freguesia), cujo (indicar se se trata de licenciamento ou autorização) foi requerido por (indicação do nome/designação e morada do requerente), observa:

- a) as normas legais e regulamentares aplicáveis, designadamente (discriminar designadamente, as normas técnicas gerais e específicas de construção, os instrumentos de gestão territorial, o alvará de loteamento ou a informação prévia, quando aplicáveis, bem como justificar fundamentadamente as razões da não observância de normas técnicas e regulamentares nos casos previstos no n.º 5 do artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 555/99, de 16 de dezembro, com a redacção que lhe foi conferida pelo Decreto-Lei n.º 26/2010, de 30 de março);
- b) a recolha dos elementos essenciais para a elaboração do projecto nomeadamente ... (ex: , a localização e a profundidade da soleira da câmara de ramal de ligação , etc), junto da Entidade Gestora do sistema público;
- c) a manutenção do nível de protecção 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).

Esta página foi intencionalmente deixada em branco



ANEXO II

MINUTA DO TERMO DE RESPONSABILIDADE

(Erro! A origem da referência não foi encontrada.)

(Nome)..., (categoria profissional)..., residente em ..., n.º ..., (andar) ..., (localidade) ..., (código postal), ..., inscrito no (organismo sindical ou ordem) ..., e na (nome da entidade titular do sistema público de água) sob o n.º ..., declara, sob compromisso de honra, ser o técnico responsável pela obra, comprovando estarem os sistemas prediais em conformidade com o projecto, 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).

Esta página foi intencionalmente deixada em branco

ANEXO III

NORMAS DE DESCARGA

No caso de as estações de tratamento não serem geridas pela entidade gestora municipal a quem se aplica o presente regulamento, mas sim pela entidade gestora de um sistema em alta, as normas de descarga a definir devem ser articuladas com a entidade responsável pela exploração das estações tratamento, eventualmente já vertidas no regulamento desta ou no contrato de recolha com a entidade gestora municipal

Tabela 1 – Valores limite de emissão (VLE) de parâmetros em Águas Residuais

Parâmetro	Unidade	VLE
pH	Escala Sorensen	5,5-9,5
Temperatura	°C	30
CBO ₅ (20°C)	mg O ₂ /l	500
CQO	mg O ₂ /l	1000
SST (Sólidos Suspensos Totais)	mg SST/l	1000
Azoto amoniacal	mg N/l	60
Azoto total	mg N/l	90
Cloretos	mg/l	1000
Coliformes fecais	NMP/100 ml	10 ⁸
Condutividade	µS/cm	3000
Fósforo total	mg P/l	20
Óleos e gorduras	mg/l	100
Sulfatos	mg/l	1000

