

**REGULAMENTO DO SERVIÇO DE
ABASTECIMENTO PÚBLICO DE ÁGUA DO
MUNICÍPIO DE VISEU**

Diário da Republica – II Série – n.º 223 – 20 de novembro de 2019
Regulamento nº 898/2019

Índice.

| | |
|--|-----------|
| Preâmbulo | 5 |
| CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS | 6 |
| Artigo 1.º Lei habilitante | 6 |
| Artigo 2.º Objeto | 6 |
| Artigo 3.º Âmbito | 6 |
| Artigo 4.º Legislação aplicável | 6 |
| Artigo 5.º Entidade Titular e Entidade Gestora do Sistema | 7 |
| Artigo 6.º Definições | 7 |
| Artigo 7.º Simbologia e Unidades | 10 |
| Artigo 8.º Regulamentação Técnica | 10 |
| Artigo 9.º Princípios de gestão | 10 |
| Artigo 10.º Disponibilização do Regulamento | 11 |
| CAPÍTULO II - DIREITOS E DEVERES | 11 |
| Artigo 11.º Deveres da Entidade Gestora | 11 |
| Artigo 12.º Deveres dos utilizadores | 12 |
| Artigo 13.º Direito à prestação do serviço | 13 |
| Artigo 14.º Direito à informação | 13 |
| Artigo 15.º Atendimento ao público | 13 |
| CAPÍTULO III - SISTEMAS DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA | 14 |
| SECÇÃO I - CONDIÇÕES DE FORNECIMENTO DE ÁGUA | 14 |
| Artigo 16.º Obrigatoriedade de ligação à rede geral de distribuição | 14 |
| Artigo 17.º Dispensa de ligação | 14 |
| Artigo 18.º Prioridades de fornecimento | 15 |
| Artigo 19.º Exclusão da responsabilidade | 15 |
| Artigo 20.º Interrupção ou restrição no abastecimento de água por razões de exploração ... | 15 |
| Artigo 21.º Interrupção do abastecimento de água por facto imputável ao utilizador | 16 |
| Artigo 22.º Restabelecimento do fornecimento | 17 |
| SECÇÃO II - QUALIDADE DA ÁGUA | 17 |
| Artigo 23.º Qualidade da água | 17 |
| SECÇÃO III - USO EFICIENTE DA ÁGUA | 18 |
| Artigo 24.º Objetivos e medidas gerais | 18 |
| Artigo 25.º Rede pública de distribuição de água | 18 |
| Artigo 26.º Rede de distribuição predial | 18 |
| Artigo 27.º Usos em instalações residenciais e coletivas | 19 |

| | |
|--|-----------|
| SECÇÃO IV - SISTEMA PÚBLICO DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA | 19 |
| Artigo 28.º Instalação e conservação | 19 |
| SECÇÃO V - RAMAIS DE LIGAÇÃO | 19 |
| Artigo 29.º Execução, instalação, conservação, renovação e substituição de ramais de ligação e respetivos custos | 19 |
| Artigo 30.º Utilização de um ou mais ramais de ligação..... | 20 |
| Artigo 31.º Válvula de corte para suspensão do abastecimento | 20 |
| Artigo 32.º Entrada em serviço | 20 |
| SECÇÃO VI - SISTEMAS DE DISTRIBUIÇÃO PREDIAL..... | 20 |
| Artigo 33.º Caracterização da rede predial | 20 |
| Artigo 34.º Separação dos sistemas..... | 22 |
| Artigo 35.º Projeto da rede de distribuição predial..... | 22 |
| Artigo 36.º Execução, inspeção, ensaios das obras das redes de distribuição predial | 23 |
| Artigo 37.º Rotura nos sistemas prediais | 24 |
| SECÇÃO VII - SERVIÇO DE INCÊNDIOS..... | 25 |
| Artigo 38.º Hidrantes | 25 |
| Artigo 39.º Manobras de válvulas de corte e outros dispositivos | 25 |
| Artigo 40.º Redes de incêndios particulares | 25 |
| Artigo 41.º Utilização dos dispositivos de combate a incêndio instalados nas redes de distribuição predial | 25 |
| SECÇÃO VIII - INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO | 25 |
| Artigo 42.º Medição por contadores..... | 25 |
| Artigo 43.º Tipo de contadores..... | 26 |
| Artigo 44.º Localização e instalação das caixas dos contadores | 26 |
| Artigo 45.º Verificação metrológica e substituição..... | 27 |
| Artigo 46.º Responsabilidade pelo contador..... | 27 |
| Artigo 47.º Leituras..... | 27 |
| Artigo 48.º Avaliação dos consumos | 28 |
| CAPÍTULO IV - CONTRATO COM O UTILIZADOR | 29 |
| Artigo 49.º Contrato de fornecimento..... | 29 |
| Artigo 50.º Contratos especiais..... | 29 |
| Artigo 51.º Domicílio convencionado | 30 |
| Artigo 52.º Vigência dos contratos..... | 30 |
| Artigo 53.º Suspensão e reinício do contrato..... | 30 |
| Artigo 54.º Denúncia | 31 |
| Artigo 55.º Caducidade | 31 |
| Artigo 56.º Caução | 31 |
| Artigo 57.º Restituição da caução | 32 |
| CAPÍTULO V - ESTRUTURA TARIFÁRIA E FATURAÇÃO DOS SERVIÇOS..... | 32 |

| | |
|---|-----------|
| SECÇÃO I - ESTRUTURA TARIFÁRIA..... | 32 |
| Artigo 58.º Incidência | 32 |
| Artigo 59.º Estrutura tarifária..... | 32 |
| Artigo 60.º Tarifa de disponibilidade | 34 |
| Artigo 61.º Tarifa variável..... | 35 |
| Artigo 62.º Execução de ampliações do sistema público | 35 |
| Artigo 63.º Contador para usos de água que não geram águas residuais | 35 |
| Artigo 64.º Água para combate a incêndios..... | 36 |
| Artigo 65.º Tarifários especiais | 36 |
| Artigo 66.º Acesso aos tarifários especiais..... | 37 |
| Artigo 67.º Aprovação dos tarifários | 37 |
| SECÇÃO II - FATURAÇÃO | 38 |
| Artigo 68.º Periodicidade e requisitos da faturação..... | 38 |
| Artigo 69.º Prazo, forma e local de pagamento | 39 |
| Artigo 70.º Prescrição e caducidade | 40 |
| Artigo 71.º Arredondamento dos valores a pagar..... | 40 |
| Artigo 72.º Acertos de faturação | 40 |
| CAPÍTULO VI - PENALIDADES | 41 |
| Artigo 73.º Contraordenações..... | 41 |
| Artigo 74.º Negligência..... | 42 |
| Artigo 75.º Processamento das contraordenações e aplicação das coimas | 42 |
| Artigo 76.º Produto das coimas..... | 43 |
| CAPÍTULO VII - RECLAMAÇÕES | 43 |
| Artigo 77.º Direito de reclamar | 43 |
| Artigo 78.º Resolução alternativa de litígios | 43 |
| Artigo 79.º Julgados de Paz..... | 43 |
| Artigo 80.º Inspeção aos sistemas prediais no âmbito de reclamações de utilizadores | 43 |
| CAPÍTULO VIII - DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS | 44 |
| Artigo 81.º Integração de lacunas | 44 |
| Artigo 82.º Campanhas promocionais temporárias | 44 |
| Artigo 83.º Entrada em vigor | 44 |
| Artigo 84.º Revogação | 44 |

Preâmbulo

O Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, na última redação conferida pela Lei n.º 12/2014, de 6 de março, a Portaria n.º 34/2011 de 13 de janeiro e o Decreto Regulamentar n.º 23/95, de 23 de agosto vieram impor a adequação do Regulamento do Serviço de Distribuição de Água do Concelho de Viseu, atendendo especialmente às exigências de funcionamento dos Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Viseu, às condicionantes técnicas no exercício da sua atividade e às necessidades dos utilizadores.

Este Regulamento tem como legislação habilitante, o artigo 241.º da Constituição da República Portuguesa, a Lei n.º 75/2013 —Lei que estabelece o regime jurídico das autarquias locais, de 12 de setembro, a Lei n.º 58/ 2005 —Lei da Água, de 19 de dezembro e demais legislação complementar, o Decreto-Lei nº 226-A/2007, de 31 de maio, Decreto -Regulamentar nº 23/95, de 23 de agosto, Decreto-Lei nº 306/2007, de 27 de agosto, a Lei n.º 23/96, de 26 de julho, todos estes diplomas na redação em vigor, o artigo 21.º da Lei n.º 73/2013 —Lei do Regime Financeiro das Autarquias Locais, de 03 de setembro, com respeito pela exigência constante da Lei nº 53-E/2006, de 29 de dezembro, e do DL nº 555/99 de 16 de dezembro, na sua versão atual.

O presente regulamento foi objeto de consulta pública, por um período de 30 dias úteis, através da sua colocação no sítio da internet, dos Serviços Municipalizados de Água e saneamento de Viseu e da Câmara Municipal de Viseu, e nos locais e publicações de estilo, nomeadamente publicação do Aviso n.º 7209/2019 na 2ª Série do Diário da República n.º 79 de 23 de abril de 2019, nos termos do n.º1 e n.º2 do artigo 101º do Decreto-Lei n.º 4/2015 de 7 de janeiro, que aprovou o Código de Procedimento Administrativo. Em cumprimento do disposto no n.º 4, do artigo 62.º, Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, na sua atual redação, a proposta foi, em simultâneo com o decurso da consulta pública, submetida a parecer da Entidade Reguladora (ERSAR).

O presente Regulamento foi aprovado pela Câmara Municipal de Viseu em 16 de setembro de 2019 e aprovado pela Assembleia Municipal de Viseu em 27 de setembro de 2019.

REGULAMENTO DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO PÚBLICO DE ÁGUA DO MUNICÍPIO DE VISEU

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 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 178/2006, de 5 de setembro, todos na redação atual, da Deliberação n.º 928/2014, de 15 de abril, do artigo 17.º do citado Regulamento n.º 446/2018, 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 abastecimento público de água aos utilizadores finais no Município de Viseu.

Artigo 3.º Âmbito

O presente Regulamento aplica-se em toda a área do Município de Viseu, 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 quanto omissos neste Regulamento, são aplicáveis as disposições legais em vigor respeitantes aos sistemas públicos e prediais de distribuição de água, nomeadamente:
 - a) O Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, em especial os respetivos capítulos VII e VIII, referentes, respetivamente, às relações com os utilizadores e ao regime sancionatório, este último complementado pelo regime geral das contraordenações e coimas, constante do Decreto-Lei n.º 433/82, de 27 de outubro;
 - b) O Decreto Regulamentar n.º 23/95, de 23 de agosto, em particular no que respeita à conceção e ao dimensionamento dos sistemas públicos de abastecimento de água e aos sistemas de distribuição predial, bem como à apresentação dos projetos, execução e fiscalização das respetivas obras, e ainda à exploração dos sistemas públicos e prediais;
 - c) A Portaria 113/2015 de 22 de abril, e o Decreto-Lei n.º 555/99, de 16 de dezembro, “na sua redação em vigor” 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 aos 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 4186/2000 (2.ª série), de 22 de fevereiro, no que respeita às regras de prestação de serviços públicos essenciais, destinadas à proteção dos utilizadores e dos consumidores;
 - g) Regulamento n.º 594/2018, de 4 de setembro, designado Regulamento de Relações Comerciais dos Serviços de Águas e Resíduos (RRC);
 - h) Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho, altera o regime jurídico do livro de reclamações aprovado pelo Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, relativamente ao livro de reclamações eletrónico e a prazos de resposta às reclamações.
2. A conceção e o dimensionamento das redes prediais podem ser feitos de acordo com o estabelecido nas Normas Europeias aplicáveis, desde que não contrariem o estipulado na legislação portuguesa.

Artigo 5.º Entidade Titular e Entidade Gestora do Sistema

1. O Município de Viseu é a Entidade Titular que, nos termos da lei, tem por atribuição assegurar a provisão do serviço de abastecimento público de água no respetivo território.
2. Em toda a área do Município de Viseu, a Entidade Gestora responsável pela conceção, construção e exploração do sistema público de abastecimento de água são os Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Viseu doravante designado SMASV.
3. Os SMASV, enquanto entidade gestora, fornecerão água potável para consumo doméstico, comercial, industrial e público a todos os prédios situados nas zonas do concelho servidas pelo sistema público de distribuição, por eles instalado.
4. 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 o consumo da população e dos serviços públicos essenciais.
5. Os SMASV poderão fornecer água, fora da sua área de intervenção, em condições a acordar, caso a caso, com as entidades interessadas.

Artigo 6.º Definições

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

- a) «Acessórios»: peças ou elementos que efetuam as transições nas tubagens, como curvas, reduções, uniões, etc.
- b) «Água destinada ao consumo humano»:
 - i. Toda a água no seu estado original, ou após tratamento, destinada a ser bebida, a cozinhar, à preparação de alimentos, à higiene pessoal ou a outros fins domésticos, independentemente da sua origem e de ser fornecida a partir de

- uma rede de distribuição, de um camião, em garrafas ou outros recipientes, com ou sem fins comerciais;
- ii. Toda a água utilizada numa empresa da indústria alimentar para fabrico, transformação, conservação ou comercialização de produtos ou substâncias destinados ao consumo humano, assim como a utilizada na limpeza de superfícies, objetos e materiais que podem estar em contacto com os alimentos, exceto quando a utilização dessa água não afeta a salubridade do género alimentício na sua forma acabada;
- 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) «Caudal»: volume, expresso em m³, de água numa dada secção num determinado período de tempo;
 - g) «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;
 - h) «Consumidor»: utilizador do serviço a quem a água é fornecida para uso não profissional;
 - i) «Contador»: instrumento concebido para medir, totalizar e indicar o volume, nas condições da medição, da água que passa através do transdutor de medição;
 - j) «Contador diferencial»: contador cujo consumo que lhe está especificamente associado é também medido por contador colocado a montante;
 - k) «Contador totalizador»: contador que, para além de medir o consumo que lhe está especificamente associado, mede consumos dos contadores diferenciais instalados a jusante;
 - l) «Contrato»: vínculo jurídico estabelecido entre os SMASV 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;
 - m) «Diâmetro Nominal»: designação numérica do diâmetro de um componente que corresponde ao número inteiro que se aproxima da dimensão real em milímetros;
 - n) «Estrutura tarifária»: conjunto de regras de cálculo expressas em termos genéricos, aplicáveis a um conjunto de valores unitários e outros parâmetros;

- o) «Fornecimento de água»: serviço prestado pelos SMASV aos utilizadores;
- p) «Hidrantes»: conjunto das bocas-de-incêndio e dos marcos de água;
- q) «Inspeção»: atividade conduzida por funcionários dos SMASV ou por esta acreditados, que visa verificar se estão a ser cumpridas todas as obrigações decorrentes do presente Regulamento, sendo, em regra, elaborado um relatório escrito da mesma, ficando os resultados registados de forma a permitir aos SMASV avaliar a operacionalidade das infraestruturas e informar os utilizadores de eventuais medidas corretivas a serem implementadas;
- r) «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;
- s) «Marco de água»: equipamento de combate a incêndio instalado no pavimento e/ou de forma saliente relativamente ao nível do pavimento;
- t) «Pressão de serviço»: pressão disponível nas redes de água, em condições normais de funcionamento;
- u) «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;
- v) «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;
- w) «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;
- x) «Reparação»: intervenção destinada a corrigir anomalias localizadas;
- y) «Reservatório predial»: unidade de reserva que faz parte integrante da rede predial e tem como finalidade o armazenamento de água à pressão atmosférica para alimentação da rede predial a que está associado;
- z) «Serviço»: exploração e gestão do sistema público municipal de abastecimento de água no concelho de Viseu;
- aa) «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;
- bb) «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;
- cc) «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 dos SMASV ou em outros, cuja ocupação seja do interesse público, incluindo os ramais de ligação às redes prediais;

- dd) «Substituição»: substituição de uma instalação existente por uma nova quando a que existe já não é utilizada para o seu objetivo inicial;
- ee) «Tarifário»: conjunto de valores unitários e outros parâmetros e regras de cálculo que permitem determinar o montante exato a pagar pelo utilizador final aos SMASV em contrapartida do serviço;
- ff) «Titular do contrato»: qualquer pessoa individual ou coletiva, pública ou privada, que celebra com os SMASV um contrato para a prestação do serviço de fornecimento de água, também designada na legislação aplicável em vigor por utilizador ou utente;
- gg) «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.
- hh) «Válvula de corte ao prédio»: 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, 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 a exploração do sistema 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) Garantia de fornecimento de água para consumo público e saneamento de águas residuais urbanas, em termos adequados às necessidades dos utilizadores;
- b) Promoção tendencial da universalidade e da acessibilidade económica aos serviços no que respeita à satisfação das necessidades básicas dos utilizadores domésticos;

- c) Garantia da qualidade e continuidade dos serviços prestados;
- d) Sustentabilidade económica e financeira das entidades gestoras dos serviços;
- e) Garantia da proteção dos interesses dos utilizadores e da Igualdade de tratamento e de acesso;
- f) Concorrência, sem prejuízo do cumprimento das obrigações de serviço público;
- g) Transparência na prestação dos serviços e publicitação das regras aplicáveis às relações comerciais;
- h) Direito à informação e à proteção da privacidade dos dados pessoais;
- i) Princípio da garantia da eficiência e melhoria contínua na utilização dos recursos afetos, respondendo à evolução das exigências técnicas e às melhores técnicas ambientais disponíveis;
- j) Princípio do utilizador -pagador.

Artigo 10.º Disponibilização do Regulamento

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

CAPÍTULO II - DIREITOS E DEVERES

Artigo 11.º Deveres da Entidade Gestora

Compete aos SMASV, designadamente:

- a) Fornecer água destinada ao consumo público com a qualidade necessária ao consumo humano, nos termos fixados na legislação em vigor. A água é fornecida ininterruptamente, de dia e de noite, exceto por razões de obras programadas ou em casos fortuitos ou de força maior, como avaria, acidente ou reparação em qualquer órgão do sistema, diminuição anormal do caudal por estiagem, incêndio e outros motivos de força maior, não tendo os consumidores, nestes casos, direito a qualquer indemnização pelos prejuízos ou transtornos que lhes resultem de deficiências ou interrupções na distribuição de água, e ainda por descuidos, defeitos ou avarias nos sistemas prediais.
- b) Garantir a qualidade, a regularidade e a continuidade do serviço, salvo casos excepcionais expressamente previstos neste Regulamento e na legislação em vigor;
- c) Assumir a responsabilidade da conceção, construção e exploração do sistema público de distribuição de água, bem como mantê-lo em bom estado de funcionamento e conservação;
- d) Promover a elaboração de planos, estudos e projetos que sejam necessários à boa gestão dos sistemas;
- e) Manter atualizado o cadastro das infraestruturas e instalações afetadas ao sistema público de abastecimento de água, bem como elaborar e cumprir um plano anual de manutenção preventiva para as redes públicas de abastecimento;
- f) Submeter os componentes do sistema público, antes de entrarem em serviço, a ensaios que assegurem o seu bom funcionamento;

- g) 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;
- h) Promover a instalação, a substituição ou a renovação dos ramais de ligação;
- i) Fornecer, instalar e manter os contadores, as válvulas a montante e a jusante;
- j) Promover a atualização tecnológica dos sistemas, nomeadamente quando daí resulte um aumento da eficiência técnica e da qualidade ambiental;
- k) Promover a atualização anual do tarifário e assegurar a sua divulgação junto dos utilizadores, designadamente nos postos de atendimento e no sítio na Internet dos SMASV e da Câmara Municipal de Viseu;
- l) Proceder em tempo útil à emissão e ao envio das faturas correspondentes aos serviços prestados e à respetiva cobrança;
- m) Disponibilizar meios de pagamento que permitam aos utilizadores cumprir as suas obrigações com o menor incómodo possível;
- n) Dispor de serviços de atendimento aos utilizadores, direcionados para a resolução dos seus problemas relacionados com o serviço público de abastecimento de água;
- o) Manter um registo atualizado dos processos das reclamações dos utilizadores e garantir a sua resposta no prazo legal;
- p) Prestar informação essencial sobre a sua atividade;
- q) Cumprir e fazer cumprir o presente Regulamento.

Artigo 12.º Deveres dos utilizadores

Compete aos utilizadores, designadamente:

- a) Cumprir o presente Regulamento;
- b) Não fazer uso indevido ou danificar qualquer componente dos sistemas públicos de abastecimento de água;
- c) Não fazer uso indevido ou danificar as redes prediais e assegurar a sua conservação e manutenção;
- d) Manter em bom estado de funcionamento os aparelhos sanitários e os dispositivos de utilização;
- e) Avisar os SMASV de eventuais anomalias nos sistemas e nos contadores;
- f) Não fazer qualquer intervenção no ramal de ligação, incluindo a sua alteração;
- g) Não proceder a alterações nas redes prediais sem prévia autorização dos SMASV 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;
- h) Não proceder à execução de ligações ao sistema público sem autorização dos SMASV;
- i) Permitir o acesso ao sistema predial por pessoal credenciado dos SMASV, tendo em vista a realização de trabalhos no contador e/ou ações de verificação e fiscalização;

- j) Pagar pontualmente as importâncias devidas, nos termos da legislação em vigor, do presente Regulamento e dos contratos estabelecidos com os SMASV.

Artigo 13.º Direito à prestação do serviço

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

Artigo 14.º Direito à informação

1. Os utilizadores têm o direito a ser informados de forma clara e conveniente pelos SMASV das condições em que o serviço é prestado, em especial no que respeita à qualidade da água fornecida e aos tarifários aplicáveis.
2. Os SMASV publicita trimestralmente, por meio de editais afixados nos lugares próprios ou na imprensa regional e no sítio da Internet, os resultados analíticos obtidos pela implementação do programa de controlo da qualidade da água.
3. Os SMASV dispõe de um sítio na Internet no qual é disponibilizada a informação essencial sobre a sua atividade, designadamente:
 - a) Identificação dos SMASV, suas atribuições e âmbito de atuação;
 - b) Relatório e contas ou documento equivalente de prestação de contas;
 - c) Regulamentos de serviço;
 - d) Tarifários;
 - e) Condições contratuais relativas à prestação dos serviços aos utilizadores;
 - f) Resultados da qualidade da água, bem como outros indicadores de qualidade do serviço prestado aos utilizadores;
 - g) Indicadores de qualidade do serviço prestado aos utilizadores;
 - h) Informações sobre interrupções do serviço;
 - i) Contactos e horários de atendimento.

Artigo 15.º Atendimento ao público

1. Os SMASV dispõe de um local 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 entidade gestora, tendo uma duração mínima de 7 horas diárias.
3. Os SMASV 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 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 pelos SMASV nos termos da lei, sendo-lhes fixado, para o efeito, um prazo nunca inferior a 30 dias.
5. Quando as condições económicas o justifiquem e os proprietários ou usufrutuários dos prédios assim o requeiram, os SMASV poderão aceitar o pagamento dos ramais de ligação até doze prestações mensais.
6. O Conselho de Administração dos SMASV pode reduzir o pagamento do custo devido pela instalação dos ramais de ligação, às Pessoas Coletivas de Direito Público ou de Utilidade Pública, as Associações de Solidariedade Social, Culturais, Recreativas ou Desportivas, organizações não governamentais sem fim lucrativo ou outras entidades de reconhecida utilidade pública cuja ação social o justifique, legalmente constituídas, bem como os agregados familiares de fracos recursos económicos, famílias numerosas e aderentes de pacotes de benefícios lançados pela Câmara Municipal de Viseu, quando os interessados assim o requeiram.
7. O uso da redução prevista no número anterior, bem como das isenções especiais previstas em lei, deverá ser requerido aos SMASV acompanhado dos documentos comprovativos da situação invocada.
8. 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 máximo de 30 dias, sem prejuízo de prazo diferente fixado em legislação ou licença específica.
9. Os SMASV comunicam à autoridade ambiental competente as áreas servidas pela respetiva rede pública na sequência da sua entrada em funcionamento.

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 os SMASV solicitar documentos comprovativos da situação dos prédios a isentar.

Artigo 18.º Prioridades de fornecimento

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

Artigo 19.º Exclusão da responsabilidade

Os SMASV não são responsáveis 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 Entidade Gestora, 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. Os SMASV podem interromper o abastecimento de água nos seguintes casos:
 - a) Deterioração na qualidade da água distribuída ou previsão da sua ocorrência iminente;
 - b) Trabalhos de reparação, reabilitação ou substituição de ramais de ligação, quando não seja possível recorrer a ligações temporárias;
 - c) Trabalhos de reparação, reabilitação ou substituição do sistema público ou dos sistemas prediais, sempre que exijam essa suspensão;
 - d) Casos fortuitos ou de força maior;
 - e) Determinação por parte da autoridade de saúde e/ou da autoridade competente.
2. Os SMASV comunicam aos utilizadores, com a antecedência mínima de 48 horas, qualquer interrupção programada no abastecimento de água.
3. Quando ocorrer qualquer interrupção não programada no abastecimento de água aos utilizadores, os SMASV informam os utilizadores que o solicitem da duração

estimada da interrupção, sem prejuízo da disponibilização desta informação no respetivo sítio da Internet e da utilização de meios de comunicação social, e, no caso de utilizadores especiais, tais como hospitais, adota medidas específicas no sentido de mitigar o impacto dessa interrupção.

4. Em qualquer caso, os SMASV devem mobilizar todos os meios adequados à reposição do serviço no menor período de tempo possível e a tomar as medidas que estiverem ao seu alcance para minimizar os inconvenientes e os incómodos causados aos utilizadores dos serviços.
5. Nas situações em que estiver em risco a saúde humana e for determinada a interrupção do abastecimento de água pela autoridade de saúde, os SMASV providenciam uma alternativa de água para consumo humano, desde que aquela se mantenham por mais de 24 horas.

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

1. Os SMASV podem interromper o abastecimento de água, por motivos imputáveis ao utilizador, nas seguintes situações:
 - a) Quando o utilizador não seja o titular do contrato de fornecimento de água e não apresente evidências de estar autorizado pelo mesmo a utilizar o serviço;
 - b) Quando não seja possível o acesso ao sistema predial para inspeção ou, tendo sido realizada inspeção e determinada a necessidade de realização de reparações em auto de vistoria, aquelas não sejam efetuadas dentro do prazo fixado, em ambos os casos desde que haja perigo de contaminação, poluição ou suspeita de fraude que justifiquem a suspensão;
 - c) Quando for recusada a entrada no local de consumo para leitura, verificação, substituição ou levantamento do contador;
 - d) Quando o contador for encontrado viciado ou for empregue qualquer meio fraudulento para consumir água;
 - e) Quando o sistema de distribuição predial tiver sido modificado e altere as condições de fornecimento;
 - f) Quando forem detetadas ligações clandestinas ao sistema público;
 - g) Mora do utilizador no pagamento do serviço de fornecimento de água prestado;
 - h) Em outros casos previstos na lei.
2. A interrupção do abastecimento, com fundamento em causas imputáveis ao utilizador, não priva os SMASV de recorrer às entidades judiciais ou administrativas para garantir o exercício dos seus direitos ou para assegurar o recebimento das importâncias devidas e, ainda, de impor as coimas que ao caso couberem.
3. A interrupção do abastecimento de água com base nas alíneas a), b), c), e) e g) do n.º 1 do presente artigo só pode ocorrer após a notificação ao utilizador, por escrito, com a antecedência mínima de vinte dias relativamente à data que venha a ter lugar.
4. No caso previsto nas alíneas d) e f) do n.º 1, a interrupção pode ser feita imediatamente, devendo, no entanto, ser depositado no local do consumo documento justificativo da razão daquela interrupção de fornecimento.
5. Sem prejuízo do disposto no número anterior, não podem ser realizadas interrupções do serviço em datas que não permitam, por motivo imputável aos

SMASV, 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 da mora no pagamento, o restabelecimento depende da prévia liquidação de todos os montantes em dívida, ou da subscrição de um acordo de pagamento, incluindo o pagamento da tarifa de restabelecimento, e a Tarifa de pagamento fora de prazo.
3. O restabelecimento do fornecimento é efetuado no prazo máximo de 24 horas após a regularização da situação que originou a interrupção.

SECÇÃO II - QUALIDADE DA ÁGUA

Artigo 23.º Qualidade da água

1. Cabe aos SMASV 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, n.º 5 do Art. 17 do Dec. Lei 306/2007 de 27 de agosto, atualizado pelo Dec. Lei 152/2017 de 17 de dezembro;
 - 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 água de captações particulares ou outra rede de água de qualidade inferior instalada no edifício, devendo eventuais sistemas de suprimento de reservatórios de água não potável ser concebidos e executados por forma a prevenir a contaminação da rede predial alimentada pela rede pública.
- d) O acesso dos SMASV 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

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

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

Artigo 25.º Rede pública de distribuição de água

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

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

Artigo 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 da adoção de dispositivos eficientes;
- c) Isolamento térmico das redes de distribuição de água quente;
- d) Reutilização ou uso de água de qualidade inferior, quando adequado, sem riscos para a saúde pública.

Artigo 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 Instalação e conservação

1. Compete aos SMASV 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 dos SMASV;
3. Quando as reparações da rede pública resultem de danos causados por terceiros os SMASV os respetivos encargos são da responsabilidade dos mesmos.

SECÇÃO V - RAMAIS DE LIGAÇÃO

Artigo 29.º Execução, instalação, conservação, renovação e substituição de ramais de ligação e respetivos custos

1. Cada prédio é normalmente abastecido por um único ramal de ligação de água e servido por um único ramal de ligação de águas residuais, podendo, em casos especiais, a definir pela entidade gestora, existir mais do que um ramal de ligação para cada serviço.
2. A instalação dos ramais de ligação, que fazem parte integrante da rede pública, é da responsabilidade dos SMASV, a quem incumbe, de igual modo, a respetiva conservação, renovação e substituição, sem prejuízo do disposto nos números seguintes.
3. A construção de ramais de ligação superiores a 20 metros está sujeita a uma avaliação da viabilidade técnica e económica pela entidade gestora.
4. Se daquela avaliação resultar que existe viabilidade, os ramais de ligação, instalados pela entidade gestora, apenas são faturados aos utilizadores no que respeita à extensão superior à distância referida no número anterior.
5. 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 para o mesmo prédio de ramais adicionais aos definidos pela entidade gestora, nos termos previstos no n.º 1.

6. 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.
7. Os custos com a conservação e remodelação dos ramais de ligação são suportados pelos SMASV.
8. Quando as reparações nos ramais de ligação resultem de danos causados por terceiros, os respetivos encargos são suportados por estes.
9. Quando a substituição de ramais de ligação ocorrer por alterações das condições de exercício do abastecimento por exigências do utilizador, os seus custos são suportados por este.

Artigo 30.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 pelos SMASV, o abastecimento ser feito por mais do que um ramal de ligação.

Artigo 31.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 abastecimento de água.
2. As válvulas de corte só podem ser manobradas por pessoal dos SMASV e/ou da Proteção Civil.

Artigo 32.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 Artigo 50.º do presente Regulamento.

SECÇÃO VI - SISTEMAS DE DISTRIBUIÇÃO PREDIAL

Artigo 33.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, a válvula a montante, cuja responsabilidade de colocação e manutenção é dos SMASV.
4. Em todas as redes de distribuição predial é exigido a colocação de uma válvula de segurança a jusante do respetivo contador, por meio da qual o consumidor poderá interromper o fluxo da água, especialmente em caso de avaria.
5. Em cada ramal de ligação haverá uma válvula de seccionamento, geralmente alojada em portinhola, colocada junto ao limite do prédio a servir e em local

acessível ao pessoal dos SMASV, e que só este poderá manobrar, salvo em caso urgente de sinistro, que deverá ser imediatamente comunicado aos SMASV.

6. A instalação de reservatórios prediais é autorizada pelos SMASV quando o sistema público não ofereça garantias necessárias ao bom funcionamento do sistema predial em termos de caudal e pressão.
7. Os reservatórios prediais têm por finalidade o armazenamento de água para consumo humano, à pressão atmosférica, constituindo uma reserva destinada à alimentação dos sistemas de distribuição dos prédios a que estão associados.
8. Os SMASV definem os aspetos construtivos, de dimensionamento e de localização dos reservatórios prediais, de forma a assegurar adequadas condições de salubridade.
9. Os reservatórios prediais devem ser localizados em zonas que permitam uma fácil inspeção e a execução de trabalhos de manutenção ou reparação interior ou exterior.
10. Os reservatórios prediais de uso coletivo devem ser instalados em zonas comuns.
11. Os parâmetros verticais deverão ficar afastados de qualquer outra parede com um espaçamento não inferior a 0,5m.
12. A placa de cobertura deverá ficar afastada de qualquer outra de uma distância não inferior a 1,5m, quando o acesso ao interior for afetado pela parte superior; se o acesso ao interior for lateral, a placa superior poderá ficar com um espaço não inferior a 0,4m, desde que seja facilmente amovível, visível pelo exterior, apresente inclinação não inferior a 10% e garanta total vedação do interior do reservatório.
13. Deve ser garantida a ventilação do ambiente do compartimento onde fique instalado o reservatório.
14. Os reservatórios devem ser impermeáveis e dotados de dispositivos de fecho estanques e resistentes.
15. As arestas interiores devem ser boleadas e a soleira ter inclinação mínima de 1% para a caixa de limpeza, a fim de facilitar o esvaziamento.
16. As paredes, o fundo e a cobertura dos reservatórios não devem ser comuns aos elementos estruturais do edifício.
17. Os reservatórios para abastecimento doméstico devem ser dotados de:
 - a) Duas células com volumes entre 2 m³ e 20 m³;
 - b) Sistema de ventilação, convenientemente protegido com rede de malha fina, tipo mosquiteiro, e de material não corrosivo, para assegurar a renovação frequente do ar em contacto com a água;
 - c) Soleira e superfícies interiores das paredes tratadas com revestimentos adequados que permitam uma limpeza eficaz, a conservação dos elementos resistentes e a manutenção da qualidade da água;
 - d) Entrada e saída da água devidamente posicionadas, de modo a facilitar a circulação da massa de água armazenada;
 - e) Dispositivos de acesso ao interior de cada célula, com a dimensão mínima de 0,5 m de diâmetro quando colocados na cobertura; estes dispositivos devem ser estanques e impedir a entrada de qualquer elemento sólido ou escorrências;
 - f) Entrada de água localizada, no mínimo, a 0,5 m acima do nível máximo da superfície livre do reservatório em carga, equipada com uma válvula de

funcionamento automático, destinada a interromper a alimentação quando o nível máximo de armazenamento for atingido;

- g) Saídas para distribuição, protegidas com ralo e colocadas, no mínimo, a 0,15 m do fundo;
 - h) O descarregador de superfície deverá ser colocado a um nível que impeça o contacto da água armazenada com a água de entrada e possuir conduta de descarga de queda livre, visível, protegida com rede de malha fina, tipo mosquiteiro, dimensionada para um caudal não inferior ao máximo de alimentação do reservatório;
 - i) Descarga de fundo implantada na soleira, com válvula adequada, associada a caixa de limpeza;
 - j) Ser dotado de dispositivo de aviso sonoro/luminoso, colocado em zona comum e facilmente visível pelos utentes do prédio, de que há perda de água pela descarga de superfície ou de fundo;
 - k) Torneira, inserida na tubagem de saída, destinada à recolha de água para análise.
18. A instalação elevatória é constituída por dois grupos de eletrobombas a instalar junto ao reservatório, destinados a funcionar como reserva ativa mútua e, excepcionalmente, para reforço da capacidade elevatória. Devem ser equipados de dispositivos de comando, segurança e alarme, no caso de avaria. Este equipamento não poderá ser ligado diretamente ao sistema público de distribuição.

Artigo 34.º Separação dos sistemas

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

Artigo 35.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 os SMASV 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 dos SMASV, para efeitos de parecer ou aprovação, nos termos do artigo 13.º do Decreto-Lei n.º 555/99, de 16 de dezembro, na sua redação em vigor, 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 os SMASV 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 prévia concordância dos SMASV, aplicando-se ainda o disposto nos n.ºs 2 a 4 do presente artigo.
6. Sem prejuízo de outras disposições legais em vigor, o projeto compreende:
- a) Memória descritiva e justificativa, da qual conste a identificação do proprietário, a designação e o local da obra, o tipo de obra, a descrição da conceção dos sistemas e da origem do abastecimento de água, a indicação dos dispositivos de utilização, os calibres e condições de assentamento das canalizações e natureza de todos os materiais e acessórios;
 - b) Cálculo hidráulico, do qual constem os critérios de dimensionamento adotados e o dimensionamento das canalizações, equipamentos e instalações complementares projetadas e a indicação do caudal previsto;
 - c) Peças desenhadas do traçado seguido pelas canalizações, em plantas e cortes, à escala mínima de 1:100, com indicação dos diâmetros das diferentes canalizações dos sistemas de distribuição predial e dos dispositivos de utilização, bem como dos respetivos pormenores que clarifiquem a obra projetada;
 - d) Desenho cotado do nicho do contador, que deverá ser colocado pelo menos a meio metro do pavimento;
 - e) Plantas de localização à escala 1:1000 ou 1:2000 e 1:25000;
 - f) Termo de responsabilidade do projeto da obra, assinado pelo autor;
 - g) Sempre que razões especiais o justifiquem, nomeadamente, quando o fornecimento de água não se destinar a fins habitacionais, podem os Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Viseu autorizar a apresentação de projetos simplificados ou reduzidos a uma simples declaração escrita do técnico responsável, onde se indique o diâmetro e a extensão das canalizações dos sistemas prediais que se pretendem instalar e o número e localização dos dispositivos de utilização.

Artigo 36.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.
2. A execução das canalizações dos sistemas prediais fica sujeita à fiscalização dos SMASV, que devem verificar se a obra decorre de acordo com o projeto previamente aprovado.
3. O técnico responsável pela execução da obra deve notificar por escrito, com a antecedência mínima de 5 dias úteis, o seu início e fim aos SMASV, para efeitos de fiscalização, ensaio e vistoria, de modo a permitir a verificação da sua conformidade com o projeto aprovado e com as disposições legais em vigor.

4. Os SMASV devem efetuar a fiscalização e os ensaios necessários, verificando as canalizações no prazo de 8 dias úteis, após a receção da comunicação da conclusão dos trabalhos, na presença do técnico responsável.
5. A fiscalização e os ensaios devem ser feitos com as canalizações, juntas e acessórios à vista.
6. A realização de vistoria pelos SMASV, 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.
7. 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 35.º e segue os termos da minuta constante do Anexo II ao presente regulamento.
8. O disposto nos números anteriores não prejudica a verificação aleatória da execução dos referidos projetos.
9. Sempre que julgue conveniente, os SMASV procedem 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 n.º 1 do Artigo 44.º e a ligação do sistema predial ao sistema público.
10. O técnico responsável pela obra deve informar os SMASV da data de realização dos ensaios de eficiência e das operações de desinfeção previstas na legislação em vigor, para que aquela os possa acompanhar.
11. Os SMASV notificam a Câmara Municipal de Viseu e o técnico responsável pela obra acerca das eventuais desconformidades que verificar nas obras executadas, para que a entidade licenciadora possa exigir a sua correção num prazo a fixar pela mesma.
12. A aprovação das canalizações dos sistemas prediais não envolve qualquer responsabilidade para os SMASV por danos motivados por roturas nas canalizações, por mau funcionamento dos dispositivos de utilização ou por má utilização dos consumidores.

Artigo 37.º Rotura nos sistemas prediais

1. Logo que seja detetada uma rotura ou fuga de água em qualquer ponto da rede predial ou nos dispositivos de utilização, deve ser promovida a reparação pelos responsáveis pela sua conservação.
2. Os utilizadores são responsáveis por todo o gasto de água nas redes de distribuição predial e seus dispositivos de utilização.
3. Mediante a apresentação de evidências, a requerimento do interessado, no caso de rotura não aparente nas canalizações de distribuição interior, devidamente comprovada pelos SMASV, há lugar à correção da faturação nos termos do n.º 6 do artigo 72.º do presente regulamento.
4. No caso de comprovada rotura não aparente, 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.

SECÇÃO VII - SERVIÇO DE INCÊNDIOS

Artigo 38.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.
2. A responsabilidade pela manutenção dos ramais de ligação dos hidrantes, ainda que instalados nas fachadas dos edifícios, é dos SMASV..
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 39.º Manobras de válvulas de corte e outros dispositivos

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

Artigo 40.º Redes de incêndios particulares

1. Nas instalações existentes no interior dos prédios destinadas exclusivamente ao serviço de proteção contra incêndios, a água consumida é objeto de medição ou estimativa para efeitos de avaliação do balanço hídrico dos sistemas.
2. O fornecimento de água para essas instalações, a partir de um ramal de ligação de água, exclusivo ou não, para o efeito, é comandado por uma válvula de corte selada e localizada, de acordo com as instruções dos SMASV.

Artigo 41.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 os SMASV 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.

SECÇÃO VIII - INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO

Artigo 42.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 43.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 da propriedade dos SMASV, que é responsável pela respetiva instalação, manutenção e substituição.

4. Os custos com a manutenção e a substituição dos contadores não são objeto de faturação autónoma aos utilizadores.

Artigo 43.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 pelos SMASV, 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 2 e 3 do presente artigo, para utilizadores não-domésticos podem ser fixados pelos SMASV 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 Entidade Gestora, nomeadamente quando existir reservatório predial, podem ser instalados contadores totalizadores, sendo nesse caso aplicável o disposto no n.º 3 do Artigo 61.º.
5. Os contadores podem ter associados equipamentos e/ou sistemas tecnológicos que permitam aos SMASV a medição dos níveis de utilização por tele contagem.
6. Nenhum contador pode ser instalado e mantido em serviço sem a verificação metrológica prevista na legislação em vigor.

Artigo 44.º Localização e instalação das caixas dos contadores

1. As caixas dos contadores obedecem às dimensões e especificações definidas pelos SMASV e são obrigatoriamente instaladas em locais de fácil acesso ao pessoal dos SMASV, de modo a permitir um trabalho regular de substituição ou reparação no local e que a sua visita e leitura se possam fazer em boas condições.
2. Nos edifícios confinantes com a via ou espaço públicos, as caixas dos contadores devem localizar-se no seu interior, na zona de entrada ou em zonas comuns, consoante nele haja um ou mais utilizadores.
3. Nos edifícios com logradouros privados, as caixas dos contadores devem localizar-se no logradouro, junto à zona de entrada contígua com a via pública e com possibilidade de leitura pelo exterior.
4. Não pode ser imposta pelos SMASV 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 dos SMASV fixarem um prazo para a execução de tais obras.

Artigo 45.º Verificação metrológica e substituição

1. Os SMASV procedem à verificação periódica dos contadores nos termos da legislação em vigor.
2. Os SMASV procedem, sempre que o julgar conveniente, à verificação extraordinária do contador.
3. O utilizador pode solicitar a verificação extraordinária do contador em instalações de ensaio devidamente credenciadas, tendo direito a receber cópia do respetivo boletim de ensaio.
4. Os SMASV procedem à substituição dos contadores no termo de vida útil destes ou sempre que tenha conhecimento de qualquer anomalia, por razões de exploração e controlo metrológico.
5. No caso de ser necessária a substituição de contadores por motivos de anomalia, exploração e controlo metrológico, os SMASV avisam o utilizador da data e do período previsível para a deslocação, que não ultrapasse as duas horas.
6. 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.
7. Os SMASV são responsáveis pelos custos incorridos com a substituição ou reparação dos contadores por anomalia não imputável ao utilizador.

Artigo 46.º Responsabilidade pelo contador

1. O contador fica à guarda e fiscalização imediata do utilizador, o qual deve comunicar aos SMASV todas as anomalias que verificar, nomeadamente, não fornecimento de água, fornecimento sem contagem, contagem deficiente, rotura e deficiências na selagem, entre outros.
2. Com exceção dos danos resultantes da normal utilização, o utilizador responde por todos os danos, deterioração ou perda do contador, salvo se provocados por causa que lhe não seja imputável e desde que dê conhecimento imediato aos SMASV.
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 47.º Leituras

1. Os valores lidos são arredondados para o número inteiro *anterior* ao volume efetivamente medido.
2. As leituras dos contadores são efetuadas por pessoal dos SMASV ou de outra entidade contratada para o efeito, devidamente credenciado, ou através de um sistema de tele contagem, 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 dos SMASV ao contador, com a periodicidade a que se refere o n.º 2, quando este se encontrar localizado no interior do prédio servido.

4. Sempre que, por indisponibilidade do utilizador, se revele por duas vezes impossível o acesso ao contador por parte dos SMASV, 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 fornecimento no caso de não ser possível a leitura na data indicada ou de o utilizador não indicar uma data alternativa no prazo previsto no aviso, não inferior a cinco dias.
5. Os SMASV disponibilizam aos utilizadores meios alternativos para a comunicação de leituras, nomeadamente Internet, serviços postais ou o telefone, as quais são consideradas para efeitos de faturação sempre que realizadas nas datas para o efeito indicadas nas faturas anteriores.

Artigo 48.º Avaliação dos consumos

1. A deteção de uma anomalia no volume de água medido por um contador dá lugar à correção da faturação emitida, quer do serviço de abastecimento de água como dos demais serviços cujas tarifas estejam indexadas ao volume de água consumida.
2. A correção da faturação a que se refere o número anterior tem por base a percentagem de erro apurada na verificação periódica ou extraordinária do contador e afeta apenas os meses em que os consumos se afastem mais de 25 % do valor médio relativo:
 - a) Ao período de seis meses anteriores à substituição do contador;
 - b) Ao período de funcionamento, se este for inferior a seis meses.
3. No caso de comprovada paragem do contador, a faturação é corrigida com base no consumo médio apurado entre as duas leituras subseqüentes à substituição do contador.
4. Nos casos de impossibilidade de acesso ao contador após a notificação referida no n.º 4 do artigo 47º do presente Regulamento e enquanto não proceda à suspensão do fornecimento de água nos termos aí previstos, os SMASV podem estimar o consumo do utilizador, em função do consumo médio de utilizadores com características similares no âmbito do território municipal verificado no ano anterior, na ausência de qualquer leitura subseqüente à instalação do contador.
5. Nos períodos em que não haja leitura válida, o consumo mensal é estimado:
 - a) Em função do consumo médio apurado entre as duas últimas leituras reais efetuadas pelos SMASV;
 - b) Em função do consumo médio do período homólogo do ano anterior quando o histórico de consumos revele a existência de sazonalidade;
 - c) em função do consumo médio de utilizadores com características similares no âmbito do território municipal verificado no ano anterior, na ausência de qualquer leitura subseqüente à instalação do contador
6. Para efeitos do cálculo do consumo médio referido na alínea a) do número anterior, a entidade gestora deve apurar os m³ consumidos entre as duas últimas leituras que efetuou e dividir pelo número de dias decorridos entre as mesmas, multiplicando o consumo diário assim obtido pelos dias que pretende faturar por estimativa.

CAPÍTULO IV - CONTRATO COM O UTILIZADOR

Artigo 49.º Contrato de fornecimento

1. A prestação do serviço público de abastecimento de água é objeto de contrato de fornecimento entre os SMASV 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 dos SMASV 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. No momento da celebração do contrato de fornecimento é entregue ao utilizador a respetiva cópia.
4. Os proprietários dos prédios ligados à rede pública, sempre que o contrato de fornecimento não esteja em seu nome, devem solicitar aos respetivos ocupantes que permitam o acesso dos SMASV para a retirada do contador, caso ainda não o tenham facultado e os SMASV tenham denunciado o contrato nos termos previstos no Artigo 54.º.
5. 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.
6. 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 53.º.
7. Não pode ser recusada a celebração de contrato de fornecimento com base na existência de dívidas emergentes de contrato distinto com outro utilizador que tenha anteriormente ocupado o mesmo imóvel, salvo quando seja manifesto que a alteração do titular do contrato visa o não pagamento do débito.
8. O contrato poderá ser averbado em nome do “cabeça de casal” ou do legítimo herdeiro, por morte do contratante, mediante a apresentação de documentação comprovativa legal.
9. Quando o serviço de fornecimento de água e drenagem de águas residuais, o contrato é único e engloba simultaneamente os serviços prestados.
10. Não pode ser recusada a celebração de contrato de fornecimento com base na existência de dívidas emergentes de contrato com o mesmo utilizador referente a imóvel distinto.

Artigo 50.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. Os SMASV admitem a contratação do serviço em situações especiais, como as a seguir enunciadas, e de forma transitória:
- a) Litígios entre os titulares de direito à celebração do contrato, desde que, por fundadas razões sociais, mereça tutela a posição do possuidor;
 - b) Na fase prévia à obtenção de documentos administrativos necessários à celebração do contrato.
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 51.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 aos SMASV, produzindo efeitos no prazo de 15 dias após aquela comunicação.

Artigo 52.º Vigência dos contratos

1. O contrato de abastecimento de água produz os seus 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 e desde que asseguradas as condições físicas para efetivação da ligação.
2. A cessação do contrato de fornecimento de água ocorre por denúncia, nos termos do artigo 54.º ou caducidade, nos termos do artigo 55.º.
3. Os contratos de fornecimento de água referidos na alínea a) n.º 2 do Artigo 50.º são celebrados com o construtor ou com o dono da obra a título precário e caducam com a verificação do termo do prazo, ou suas prorrogações, fixado no respetivo alvará de licença ou autorização.

Artigo 53.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 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, nos termos da alínea e) do n.º 3 do Artigo 59.º, e implica o acerto da 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 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.

Artigo 54.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 aos SMASV e facultem 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 contador instalado para leitura, produzindo a denúncia efeitos a partir dessa data.
3. Não sendo possível a leitura mencionada no número anterior por motivo imputável ao utilizador, este continua responsável pelos encargos entretanto decorrentes.
4. Os SMASV denunciam o contrato caso, na sequência da interrupção do serviço por mora no pagamento, o utilizador não proceda ao pagamento em dívida com vista ao restabelecimento do serviço no prazo de dois meses.
5. Para efeitos do número anterior a entidade gestora notifica o utilizador, por escrito, com a antecedência mínima de vinte dias relativamente à data a que a denúncia produza efeitos.

Artigo 55.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 50.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, ou, no caso do titular ser uma pessoa coletiva, aquando da sua extinção.
4. A caducidade tem como consequências, o corte do abastecimento de água e a extinção das obrigações do proprietário do imóvel enquanto depositário do contador e/ou medidor de caudal.

Artigo 56.º Caução

1. Os SMASV 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 como consumidor na aceção da alínea h) do Artigo 6.º;
 - b) No momento do restabelecimento de fornecimento, na sequência de interrupção decorrente de mora no pagamento e, no caso de consumidores, desde que estes não optem pela transferência bancária como forma de pagamento dos serviços.

2. A caução referida no número anterior é prestada por depósito em dinheiro, cheque ou transferência eletrónica ou através de garantia bancária ou seguro-caução, e o seu valor é calculado da seguinte forma:
 - a) Para os consumidores é igual a 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, 60 m³.
3. Para as instituições de fins não lucrativos, desde que registadas nas suas próprias designações e sejam titulares da instalação, o valor da caução é calculado como se de uso doméstico se tratasse.
4. O utilizador que preste caução tem direito ao respetivo recibo.
5. Os Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Viseu utilizam o valor da caução para satisfação dos valores em dívida pelo consumidor. Acionada a caução, os Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Viseu exigirão a sua reconstituição ou o seu reforço em prazo não inferior a 10 dias úteis, por escrito, de acordo com as regras fixadas nos termos do número 3 deste artigo.
6. A utilização da caução impede os Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Viseu de exercer o direito de interrupção de fornecimento, ainda que o montante da caução não seja suficiente para a liquidação integral do débito. Neste caso a interrupção do fornecimento só terá lugar se o consumidor, na sequência da interpelação a que se refere o número 5 deste artigo, não vier a reconstituir ou reforçar a caução.

Artigo 57.º Restituição da caução

1. Findo o contrato de fornecimento a caução prestada é restituída ao utilizador, nos termos da legislação vigente, deduzida dos montantes eventualmente em dívida.
2. Sempre que o consumidor, que tenha prestado caução nos termos da alínea b) do n.º 1 do artigo anterior, opte posteriormente pela transferência bancária como forma de pagamento, tem direito à imediata restituição da caução prestada

CAPÍTULO V - ESTRUTURA TARIFÁRIA E FATURAÇÃO DOS SERVIÇOS

SECÇÃO I - ESTRUTURA TARIFÁRIA

Artigo 58.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 de disponibilidade e variáveis, os utilizadores são classificados como domésticos, ou não domésticos.

Artigo 59.º Estrutura tarifária

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

- a) A tarifa de disponibilidade de abastecimento de água, é devida em função do intervalo temporal objeto de faturação, diferenciada de forma progressiva em função do diâmetro nominal do contador instalado 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, expressos em euros por m³ de água, por cada trinta dias.
 - c) O montante correspondente à repercussão do encargo suportado pela entidade gestora relativo à taxa de recursos hídricos, nos termos do Decreto-Lei n.º 97/2008 de 11 de junho e do despacho n.º 484/2009, do Ministro do Ambiente, do Ordenamento do Território e do Desenvolvimento Regional, publicado na // *serie do Diário da Republica de 9 de janeiro*.
2. As tarifas previstas no número anterior, englobam a prestação dos seguintes serviços:
- a) Execução, manutenção e renovação de ramais de ligação
 - b) Fornecimento de água;
 - c) Disponibilização e instalação de contador individual;
 - d) Disponibilização e instalação de contador totalizador, instalado nas partes comuns do prédio, quando existam dispositivos de utilização associados.
 - e) Leituras periódicas programadas e verificação periódica do contador;
 - f) 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 pelos SMASV tarifas como contrapartida dos seguintes serviços auxiliares:
- a) Execução de ramais de ligação;
 - b) Encargos administrativos devido a pagamento fora de prazo;
 - c) Realização de vistorias e ensaios dos sistemas prediais a pedido dos utilizadores;
 - d) Suspensão e reinício da ligação do serviço por incumprimento do utilizador;
 - e) Suspensão e reinício da ligação do serviço a pedido do utilizador;
 - f) Leitura extraordinária de consumos de água a pedido do utilizador;
 - g) Verificação extraordinária de contador a pedido do utilizador, salvo quando se comprove a respetiva avaria por motivo não imputável ao utilizador;
 - h) Ligação temporária ao sistema público, designadamente para abastecimento a estaleiros, obras e zonas de concentração populacional temporária;
 - i) Contador desaparecido ou danificado.
 - j) Outros serviços a pedido do utilizador, cobrados mediante cálculo casuístico, sempre em função dos custos suportados.
4. As tarifas cobradas pelos SMASV, como contrapartida dos serviços referidos no número anterior, são as seguintes:
- a) Tarifa de ramal de ligação, devendo o seu cálculo corresponder ao custo do serviço prestado, acrescido de 20% para encargos de administração;

- b) Tarifa administrativa de pagamento fora de prazo;
 - c) Tarifa de vistoria e ensaio a pedido do utilizador;
 - d) Tarifa de interrupção;
 - e) Tarifa de restabelecimento;
 - f) Tarifa de leitura extraordinária de consumos de água;
 - g) Tarifa de verificação extraordinária do contador;
 - h) Tarifa de ligação temporária;
 - i) Tarifa de contador desaparecido ou danificado;
 - j) Outros serviços a pedido do utilizador.
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, apenas há lugar à cobrança da tarifa administrativa de pagamento fora do prazo.
 6. Os SMASV podem diferenciar as tarifas em função do período do ano, quando justificável, de modo a atender a flutuações elevadas da procura de ordem sazonal ou a escassez de recursos hídricos.
 7. A diferenciação a que se refere o numero anterior deve concretizar-se através da alteração das tarifas variáveis dos serviços, até ao limite de 100% dos valores aplicados nos restantes períodos,

Artigo 60.º Tarifa de disponibilidade

A tarifa de disponibilidade faturada aos utilizadores finais é diferenciada entre utilizadores domésticos e não domésticos de forma progressiva e em função do diâmetro nominal do contador instalado, expressa em euros por cada 30 dias.

Clientes domésticos:

- 1.º nível: até 25 mm;
- 2.º nível: superior a 25 mm;

Clientes não domésticos:

- 1.º nível: até 25 mm;
- 2.º nível: 30 a 50 mm;
- 3.º nível: superior a 50 e até 100 mm;
- 4.º nível: superior a 100 e até 200 mm.

1. 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 de disponibilidade cujo valor é determinado em função do calibre do contador diferencial que seria necessário para medir aqueles consumos.
2. Não é devida tarifa de disponibilidade se não existirem dispositivos de utilização nas partes comuns associados aos contadores totalizadores.

Artigo 61.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 dias:
 - a) 1.º escalão: até 5;
 - b) 2.º escalão: superior a 5 e até 15;
 - c) 3.º escalão: superior a 15 e até 25;
 - d) 4.º escalão: superior a 25.
2. O valor final da componente variável do serviço devida pelo utilizador é calculado pela soma das parcelas correspondentes a cada escalão.
3. A tarifa variável aplicável aos contadores totalizadores é calculada em função da diferença entre o consumo nele registado e o somatório dos contadores que lhe estão indexados.
4. A tarifa variável do serviço de abastecimento aplicável a utilizadores não domésticos é de valor igual ao 3.º escalão da tarifa variável do serviço aplicável aos utilizadores domésticos.
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 62.º Execução de ampliações do sistema público

1. A construção de ampliações do sistema público de abastecimento de água está sujeita a uma avaliação da viabilidade técnica e económica pelos SMASV.
2. Se forem vários os proprietários que, nas condições deste artigo, requeiram determinada extensão do sistema público de abastecimento de água, o respetivo custo na parte que não for suportada pelos SMASV é distribuído por todos os requerentes proporcionalmente ao número de contadores a instalar e à extensão do referido sistema.
3. As infra estruturas executadas nos termos deste artigo são propriedade exclusiva do Município de Viseu, mesmo no caso da sua instalação ter sido feita a expensas dos interessados, sendo exclusivamente reparadas pelos SMASV.
4. No caso da extensão do sistema público de abastecimento de água vir a ser utilizada para o abastecimento de outros consumidores dentro do prazo de três anos após a sua abertura ao serviço, os SMASV regularão a indemnização a conceder aos consumidores que custearem a sua instalação, se a requererem, calculada em função da distância e do número de contadores a utilizar.

Artigo 63.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 de disponibilidade 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 é elegível para o cômputo das tarifas de saneamento de águas residuais e resíduos urbanos, quando exista tal indexação.

Artigo 64.º Água para combate a incêndios

1. Não são aplicadas tarifas de disponibilidade no que respeita ao serviço de fornecimento de água destinada ao combate direto a incêndios.
2. O abastecimento de água destinada ao combate direto a incêndios deve ser objeto de medição, ou, não sendo possível, de estimativa, para efeitos de avaliação do balanço hídrico dos sistemas de abastecimento.
3. A água medida nos contadores associados ao combate a incêndios é objeto de aplicação da tarifa variável aplicável aos utilizadores não domésticos, nas situações em que não exista a comunicação prevista no n.º 1 do Artigo 41.º.

Artigo 65.º Tarifários especiais

1. Os utilizadores podem beneficiar da aplicação de tarifários especiais nas seguintes situações:
 - a) Utilizadores domésticos:
 - i) Tarifário social, aplicável aos utilizadores finais cujo agregado familiar possua rendimento bruto englobável para efeitos de Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Singulares (IRS) que não ultrapasse o valor do salário mínimo nacional;
 - ii) Tarifário famílias numerosas, aplicável aos utilizadores domésticos finais cuja composição do agregado familiar ultrapasse quatro elementos;
 - iii) Tarifário famílias numerosas monoparentais, aplicável aos utilizadores domésticos finais cuja composição do agregado familiar ultrapasse três elementos;
 - b) Utilizadores não domésticos – tarifário social, aplicável a Pessoas Coletivas de Direito Público ou de Utilidade Pública, as Associações de Solidariedade Social, Culturais, Recreativas ou Desportivas, organizações não governamentais sem fim lucrativo ou outras entidades de reconhecida utilidade pública cuja ação social o justifique, legalmente constituídas.
 - c) Utilizador Câmara Municipal de Viseu, aplicável a todas as instalações do Município de Viseu.
 - d) Caso o Município de Viseu venha 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 nos artigos 65.º e 66.º, no que se refere aos tarifários sociais para utilizadores domésticos, não se aplica, observando-se a tramitação estabelecida naquele diploma legal.
2. O tarifário social para utilizadores domésticos consiste:
 - a) Na isenção das tarifas de disponibilidade;

- b) Na aplicação ao consumo total do utilizador da tarifa variável do primeiro escalão, até ao limite mensal de 25 m³.
- 3. O tarifário famílias numerosas consiste no alargamento dos escalões de consumo em 3 m³ por cada membro do agregado familiar que ultrapasse os quatro elementos.
- 4. O tarifário famílias numerosas monoparentais consiste no alargamento dos escalões de consumo em 3 m³ por cada membro do agregado familiar que ultrapasse os três elementos.
- 5. O tarifário social para utilizadores não domésticos consiste na aplicação da tarifa de disponibilidade igual à dos utilizadores não domésticos e da tarifa variável calculada em função dos seguintes escalões de consumo, expressos em m³ de água por cada 30 dias:
 - a) 1.º escalão: até 100;
 - b) 2.º escalão: superior a 100.
- 6. O tarifário Câmara Municipal de Viseu consiste na aplicação da tarifa de disponibilidade igual à dos utilizadores não domésticos e da tarifa variável calculada em função de um único escalão de consumo, expresso em m³ de água por cada 30 dias.

Artigo 66.º Acesso aos tarifários especiais

- 1. Para beneficiar da aplicação do tarifário especial os utilizadores finais domésticos devem entregar aos SMASV os seguintes documentos:
 - a) Cópia da declaração com nota de liquidação do IRS, ou documento comprovativo de que a mesma não foi entregue nos termos da legislação em vigor, ou, declaração da Segurança Social que identifica o cliente como beneficiário da prestação social para efeitos de atribuição da tarifa social (Declaração destinada à apresentação do pedido de atribuição de tarifa social de fornecimento de água).
 - b) Documentos de identificação dos elementos do agregado familiar.
 - c) Documentos que comprovem alteração de residência dos filhos em caso de “guarda conjunta”.
- 2. A aplicação dos tarifários especiais tem a duração de um ano, findo o qual deve ser renovada a prova referida no número anterior.
- 3. Os utilizadores finais não domésticos que desejem beneficiar da aplicação do tarifário social devem entregar uma cópia os seguintes documentos:
 - a) Cópia dos estatutos.

Artigo 67.º Aprovação dos tarifários

- 1. O tarifário do serviço de abastecimento de água a aplicar é submetido anualmente à Entidade Reguladora.
- 2. O tarifário do serviço de abastecimento de água é anualmente atualizado pelo Conselho de Administração dos SMASV, até ao termo do ano civil anterior aquele a que respeita, através da aplicação de um coeficiente igual à taxa de inflação publicada pelo Banco de Portugal no Boletim Económico de Verão. Excetua-se

desta atualização a tarifa variável para o utilizador Câmara Municipal de Viseu, que se mantém constante.

3. O tarifário produz efeitos relativamente aos utilizadores finais no primeiro dia do ano seguinte, ou 15 dias depois da sua publicação, sendo que a informação sobre a sua alteração acompanha a primeira fatura subsequente.
4. O tarifário é disponibilizado nos locais de afixação habitualmente utilizados pelo município, nos serviços de atendimento da SMASV e ainda no respetivo sítio na internet e no do Município.
5. Sempre que necessário, e precedendo de proposta devidamente fundamentada dos SMASV, a Câmara Municipal de Viseu poderá alterar o tarifário do serviço de abastecimento de água.

SECÇÃO II - FATURAÇÃO

Artigo 68.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 47.º e no Artigo 48.º, bem como as taxas legalmente exigíveis.
3. Sempre que não seja respeitada a periodicidade aplicável por força do número anterior e a fatura emitida inclua um período igual ou superior ao dobro daquele que seria devido, a entidade gestora deve facultar ao utilizador o pagamento fracionado do respetivo valor, sem prejuízo do regime aplicável em sede de prescrição e caducidade.
4. O número de prestações previstas no número anterior é obtido pela divisão do período de faturação por 30 dias e às mesmas não acrescem juros legais ou convencionais.
5. A obrigação de fracionamento do pagamento prevista no n.º 3 não prejudica o direito de opção do utilizador pelo pagamento integral do valor em dívida.
6. A faturação dos serviços de fornecimento e de recolha tem por base a informação sobre os dados de fornecimento e de recolha, os quais são obtidos através de leitura real dos instrumentos de medição, nos termos do artigo 47.º, ou por estimativa de consumos, nos termos do artigo 48.º;
7. Sempre que o período de consumo a que respeita a fatura seja diferente dos 30 dias que está na base da definição das tarifas, conforme a tarifa de disponibilidade e, se for o caso, os limites dos escalões de consumo da tarifa variável são ajustados proporcionalmente ao período a faturar, nos termos dos números que se seguem.
8. O ajustamento da tarifa de disponibilidade é feito multiplicando o número de dias objeto de faturação pelo valor diário da tarifa de disponibilidade, obtido dividindo o valor da tarifa pelos 30 dias para os quais foi definida.
9. O ajustamento dos limites dos escalões da tarifa variável é feito multiplicando o número de dias objeto de faturação pelo volume diário atribuível a cada escalão de

consumo, obtido dividindo volume máximo imputável a cada escalão pelos 30 dias para os quais estes limites estão definidos.

10. No ajustamento dos limites dos escalões de consumo mencionado no número anterior são consideradas duas casas decimais.
11. As faturas cujo período de faturação abranja dois tarifários distintos, devem evidenciar os dias faturados com base num e noutro(s) tarifário(s), os consumos associados, bem como as correspondentes tarifas e valores faturados.

Artigo 69.º Prazo, forma e local de pagamento

1. O pagamento da fatura relativa ao serviço de abastecimento de água emitida pelos SMASV deve ser efetuada 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 dias a contar da data da sua emissão.
3. O utilizador tem direito à quitação parcial 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. O abastecimento de água e o saneamento de águas residuais não são funcionalmente dissociáveis.
4. Não é admissível o pagamento parcial das faturas quando estejam em causa as tarifas fixas e variáveis associadas aos serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais e dos valores referentes à respetiva taxa de recursos hídricos, que sejam incluídas na mesma fatura.
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, implica 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 aos SMASV o direito de proceder à cobrança da tarifa administrativa de pagamento fora de prazo e de proceder à suspensão do serviço do fornecimento de água desde que o utilizador seja notificado com uma antecedência mínima de 20 dias úteis relativamente à data em que venha a ocorrer.
8. Não pode haver suspensão do serviço de abastecimento de água, nos termos do número anterior, em consequência da falta de pagamento de um serviço funcionalmente dissociável do abastecimento de água, quando haja direito à quitação parcial nos termos do n.º 3.
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, nos termos da lei.
10. Sempre que o consumo de determinado mês seja considerado elevado, poderá o consumidor requerer aos SMASV, o seu pagamento até doze prestações mensais, mas sujeitas à cobrança de juros de mora à taxa legal em vigor.
11. Quando tiver de ser exigido coercivamente o pagamento da faturação, conforme o número anterior, sê-lo-á nos termos estabelecidos para a cobrança dos impostos municipais, servindo de base à execução o respetivo recibo ou certidão dele extraído pelo Tesoureiro dos Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de

Viseu, que surtirá todos os efeitos das certidões de relaxe referidas no Código das Execuções Fiscais.

12. Toda a pessoa singular ou coletiva que se torne devedora dos SMASV, qualquer que seja a natureza da dívida, fica responsável pela indicação dos elementos postais que permitam o envio da fatura referente à dívida contraída e a sua normal entrega no local indicado pelo devedor.
13. Os SMASV, sempre que o julgarem conveniente e oportuno, podem adotar outros prazos, formas ou sistemas de pagamento, tendo em vista, nomeadamente, uma maior eficácia do mesmo e a melhor comodidade dos consumidores.

Artigo 70.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 o erro dos SMASV, 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. O prazo de caducidade das dívidas relativas aos consumos reais não começa a correr enquanto os SMASV não puder realizar a leitura do contador por motivos imputáveis ao utilizador, a partir da data marcada para a terceira deslocação para leitura.

Artigo 71.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 cêntimos de euro em respeito pelas exigências da legislação em vigor.

Artigo 72.º Acertos de faturação

1. Os acertos de faturação podem ser motivados, designadamente pelas seguintes situações:
 - a) Anomalia de funcionamento do equipamento de medição;
 - b) Faturação baseada em estimativa de consumo, procedendo a entidade gestora posteriormente a uma leitura e apurando consumos diferentes dos estimados;
 - c) Procedimento fraudulento;
 - d) Correção de erros de leitura ou faturação;
 - e) Em caso de comprovada rotura não aparente na rede predial.
2. Nas faturas em que seja efetuado um acerto de estimativas decorrente de uma leitura real, nos termos previstos na alínea b) do número anterior, não pode ser incluída nova estimativa de consumo, ainda que para parte do período de faturação.
3. Os acertos de faturação são efetuados descontando os valores anteriormente faturados e não deduzindo os volumes anteriormente faturados.

4. A correção das situações previstas na alínea a) do n.º 1 do presente artigo deve ter por base o disposto no n.º 4 e seguintes do artigo 45.º
5. Nas situações previstas na alínea b) do n.º 1 do presente artigo, em que entre duas leituras foram emitidas faturas por estimativa, são devidas tarifas pelo consumo real apurado entre as leituras registadas, implicando o ajustamento dos limites dos escalões a esse período.
6. Nos casos de acertos por comprovada rotura não aparente na rede predial, conforme alínea e) do n.º 1 do presente artigo, há lugar à correção da faturação emitida nos seguintes termos:
- a) Ao consumo médio apurado aplicam-se as tarifas dos respetivos escalões tarifários e ao volume remanescente, que se presume imputável à rotura, a tarifa do 1ª escalão.
 - b) O volume de água perdida e não recolhida pelo sistema público de drenagem de águas residuais não é considerado para efeitos de faturação dos serviços de saneamento e de gestão de resíduos urbanos, quando indexados ao consumo de água.
7. Os acertos de faturação são efetuados na primeira fatura subsequente à verificação da situação que lhes dá origem, sem prejuízo do regime aplicável em sede de prescrição e caducidade.
8. Quando o valor apurado com o acerto de faturação resultar num crédito a favor do utilizador, o seu pagamento é efetuado por compensação na fatura em que é efetuado o acerto.
9. Se a compensação prevista no número anterior for insuficiente para pagar o crédito a favor do utilizador, este pode receber esse valor autonomamente no prazo de 15 quinze dias, procedendo a entidade gestora à respetiva compensação nos períodos de faturação subsequentes, caso essa opção não seja utilizada.
10. O crédito a favor do utilizador a que se refere o número anterior pode ainda ser utilizado pela entidade gestora para pagamento, por compensação, de eventuais dívidas já vencidas do utilizador.
11. Nos casos em que o acerto se traduza num débito do utilizador de valor superior ao consumo médio mensal do local de consumo a que diz respeito, a entidade gestora deve facultar ao utilizador a possibilidade de este realizar o pagamento de forma faseada, de modo a que o valor mensal a pagar decorrente do acerto de faturação não ultrapasse, em mais de 25 %, o consumo médio mensal do utilizador nos últimos seis meses, salvo nas situações previstas na alínea c) do n.º 1 em que tal fracionamento depende do acordo da entidade gestora.
12. A obrigação de fracionamento do pagamento prevista no número anterior não prejudica o direito de opção do utilizador pelo pagamento integral do valor em dívida.

CAPÍTULO VI - PENALIDADES

Artigo 73.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 a € 3 740, no caso de pessoas singulares, e de € 7 500 a € 44 890, no caso de pessoas coletivas, a prática dos

seguintes atos ou omissões por parte dos proprietários de edifícios abrangidos por sistemas públicos ou dos utilizadores dos serviços:

- a) O incumprimento da obrigação de ligação dos sistemas prediais aos sistemas públicos, nos termos do disposto no Artigo 16.º;
 - b) Execução de ligações aos sistemas públicos ou alterações das existentes sem a prévia autorização dos SMASV;
 - c) O uso indevido ou dano a qualquer obra ou equipamento dos sistemas públicos.
2. Constitui ainda contraordenação punível com coima de € 500 a € 3 000, no caso de pessoas singulares, e de € 2 500 a € 44 000 no caso de pessoas coletivas, a interligação de redes ou depósitos com origem em captações próprias a redes públicas de distribuição de água.
3. Constitui contraordenação, punível com coima de € 250 a € 1 500, no caso de pessoas singulares, e de € 1 250 a € 22 000, no caso de pessoas coletivas, a prática dos seguintes atos ou omissões por parte dos proprietários de edifícios abrangidos por sistemas públicos ou dos utilizadores dos serviços:
- a) A permissão da ligação e abastecimento de água a terceiros, quando não autorizados pelos SMASV;
 - b) A alteração da instalação da caixa do contador, danificar o contador ou contribuir para o seu mau estado de conservação 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, dos SMASV.

Artigo 74.º Negligência

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

Artigo 75.º Processamento das contraordenações e aplicação das coimas

1. A fiscalização, a instauração e a instrução dos processos de contraordenação competem aos SMASV, cabendo à Câmara Municipal de Viseu 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 de infração, se for continuada.

Artigo 76.º Produto das coimas

O produto das coimas aplicadas reverte integralmente para os SMASV.

CAPÍTULO VII - RECLAMAÇÕES

Artigo 77.º Direito de reclamar

1. Aos utilizadores assiste o direito de reclamar, por qualquer meio, perante os SMASV contra qualquer ato ou omissão destes 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 em suporte físico, os SMASV disponibilizam mecanismos alternativos para a apresentação de reclamações que não impliquem a deslocação do utilizador às instalações da mesma, designadamente através do seu sítio na Internet no livro de reclamações no formato eletrónico, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na atual redação.
4. A reclamação é apreciada pelos SMASV no prazo máximo de 15 dias úteis, notificando o utilizador do teor da sua decisão e respetiva fundamentação.
5. A reclamação não tem efeito suspensivo, exceto na situação prevista no n.º 5 do Artigo 69.º do presente Regulamento.

Artigo 78.º Resolução alternativa de litígios

1. Os litígios de consumo entre as entidades gestoras e os utilizadores e os utilizadores finais no âmbito do presente serviço estão sujeitos a arbitragem necessária quando, por opção expressa dos utilizadores que sejam pessoas singulares, sejam submetidos à apreciação do Tribunal Arbitral dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo legalmente autorizados.
2. Quando as partes, em caso de litígio resultante do presente serviço, optem por recorrer a mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos, suspendem-se, no seu decurso, os prazos previstos nos números 1 e 4 do artigo 10º da Lei n.º 23/96, de 26 de Julho, na redação em vigor.

Artigo 79.º Julgados de Paz

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

Artigo 80.º Inspeção aos sistemas prediais no âmbito de reclamações de utilizadores

1. Os sistemas prediais ficam sujeitos a ações de inspeção dos SMASV sempre que haja reclamações de utilizadores, perigos de contaminação ou poluição ou suspeita de fraude.

2. Para efeitos previstos no número anterior, o proprietário, usufrutuário, comodatário e/ou arrendatário deve permitir o livre acesso aos SMASV 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 2, os SMASV podem determinar a suspensão do fornecimento de água.

CAPÍTULO VIII - DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Artigo 81.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 82.º Campanhas promocionais temporárias

Sempre que considere conveniente, por razões de aumento de eficiência, proteção ambiental, sensibilização e apoio ao consumidor, os SMASV poderão realizar campanhas promocionais temporárias, incluindo descontos no tarifário.

Artigo 83.º Entrada em vigor

Este Regulamento entra em vigor no dia 1 de janeiro de 2020.

Artigo 84.º Revogação

Após a entrada em vigor deste Regulamento fica automaticamente revogado o Regulamento do Serviço de Abastecimento Público de Água do Município de Viseu anteriormente aprovado e publicado no Diário da Republica – II Série – n.º 140 – 21 de julho de 2015.

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

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

Viseu, ... de ... de ...

... (Assinatura reconhecida ou comprovada por funcionário municipal mediante a exibição do Cartão de Cidadão).

ANEXO II

MINUTA DO TERMO DE RESPONSABILIDADE

(Artigo 43.º)

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

Viseu, ... de ... de ...

(assinatura reconhecida).