



# DIÁRIO DA REPÚBLICA

ÓRGÃO OFICIAL DA REPÚBLICA DE ANGOLA

Preço deste número - Kz: 4.080,00

<p>Toda a correspondência, quer oficial, quer relativa a anúncio e assinaturas do «Diário da República», deve ser dirigida à Imprensa Nacional - E.P., em Luanda, Rua Henrique de Carvalho n.º 2, Cidade Alta, Caixa Postal 1306, www.imprensanacional.gov.ao - End. teleg.: «Imprensa».</p>	<b>ASSINATURA</b>	O preço de cada linha publicada nos Diários da República 1.ª e 2.ª série é de Kz: 75.00 e para a 3.ª série Kz: 95.00, acrescido do respectivo Imposto de Selo, dependendo a publicação da 3.ª série de depósito prévio a efectuar na tesouraria da Imprensa Nacional - E. P.
	<b>Ano</b>	
	As três séries . . . . .Kz: 1 150 831,66	
	A 1.ª série . . . . .Kz: 593.494,01	
	A 2.ª série . . . . .Kz: 310.735,44	
A 3.ª série . . . . .Kz: 246.602,21		

## SUMÁRIO

### Presidente da República

#### Decreto Presidencial n.º 125/23:

Aprova a transformação da Empresa de Transporte Colectivo Urbano de Luanda — TCUL, U.E.E. em Sociedade Anónima, que passa a denominar-se «TCUL — Empresa de Transporte Colectivo Urbano de Luanda, S.A.» ou abreviadamente «TCUL, S.A.» ou ainda «TCUL». — Revoga o Despacho n.º 6/88, de 27 de Fevereiro, o Despacho n.º 55/89, de 30 de Agosto, e toda a legislação que contrarie o disposto no presente Diploma.

#### Decreto Presidencial n.º 126/23:

Aprova a transformação da Empresa de Transporte Rodoviário de Cargas, U.E.E. em sociedade anónima, que passa a denominar-se «UNICARGAS — Empresa de Transporte Rodoviário de Cargas, Sociedade Anónima» ou abreviadamente designada por «Unicargas, S.A.» ou ainda «Unicargas». — Revoga o Decreto n.º 25/92, de 12 de Junho, e toda a legislação que contrarie o disposto no presente Diploma.

#### Decreto Presidencial n.º 127/23:

Aprova o Regulamento de Informação Regulatória do Subsector de Águas e Saneamento de Águas Residuais. — Revoga toda a legislação que contrarie o disposto no presente Diploma.

#### Decreto Presidencial n.º 128/23:

Aprova o Regulamento de Qualidade do Serviço do Subsector de Abastecimento Público de Água e Saneamento de Águas Residuais. — Revoga toda a legislação que contrarie o disposto no presente Diploma.

#### Decreto Presidencial n.º 129/23:

Aprova o Regulamento de Relações Comerciais dos Serviços de Abastecimento Público de Água e de Saneamento de Águas Residuais. — Revoga toda a legislação que contrarie o disposto no presente Diploma.

#### Decreto Presidencial n.º 130/23:

Aprova o Regulamento Sancionatório do Subsector de Água e Saneamento de Águas Residuais. — Revoga toda a legislação que contrarie o disposto no presente Diploma.

### Ministério da Energia e Águas

#### Decreto Executivo n.º 78/23:

Aprova as Directrizes Gerais para a elaboração do Plano de Electrificação Rural.

## PRESIDENTE DA REPÚBLICA

### Decreto Presidencial n.º 125/23

de 30 de Maio

Considerando que a Lei n.º 11/13, de 3 de Setembro — de Bases do Sector Empresarial Público, estabeleceu um novo regime jurídico para o Sector Empresarial Público, instituindo as figuras das empresas com domínio público e admitindo a adopção, por estas, da forma de sociedade comercial mais ajustada aos desafios impostos por um mercado cada vez mais competitivo;

Havendo a necessidade de se implementar as medidas constantes do Roteiro para a Reforma do Sector Empresarial Público, aprovado pelo Decreto Presidencial n.º 13/22, de 18 de Janeiro;

Convindo transformar a Empresa de Transportes Colectivos Urbano de Luanda, abreviadamente designada por TCUL, U.E.E., em Sociedade Anónima, em conformidade com o disposto na Lei de Bases do Sector Empresarial Público;

Atendendo, igualmente, à necessidade de adequação da estrutura orgânica e funcional da referida empresa, à sua nova natureza jurídica;

Tendo em conta o disposto nos artigos 56.º e 57.º da Lei n.º 11/13, de 3 de Setembro — de Bases do Sector Empresarial Público;

O Presidente da República decreta, nos termos da alínea d) do artigo 120.º e do n.º 4 do artigo 125.º, ambos da Constituição da República de Angola, o seguinte:

ARTIGO 1.º

(Transformação e Estatutos)

1. É aprovada a transformação da «Empresa de Transporte Colectivo Urbano de Luanda — TCUL, U.E.E.» em Sociedade Anónima que passa a denominar-se «TCUL — Empresa de Transporte Colectivo Urbano de Luanda, S.A.» ou abreviadamente «TCUL, S.A.» ou ainda «TCUL».

ARTIGO 53.º  
(Contraditório)

1. Após o envio das avaliações preliminares com os respectivos indicadores e os factores de contexto, a Entidade Reguladora do Subsector de Águas e Saneamento de Águas Residuais deve assegurar um período de contraditório com as Entidades Gestoras auditadas.

2. As Entidades Gestoras dispõem de um prazo de, até 10 (dez) dias úteis, para apresentarem eventuais reclamações, devidamente fundamentadas, tendo a oportunidade de contestarem a avaliação e permitindo a validação adicional dos indicadores e dos factores de contexto utilizados.

3. Os comentários que sejam apresentados pelas Entidades Gestoras durante o contraditório são objecto de ponderação pela Entidade Reguladora do Subsector de Águas e Saneamento de Águas Residuais, ficando esta obrigada a fundamentar a sua decisão sempre que não acolha as reclamações das Entidades Gestoras.

CAPÍTULO VII  
**Resolução de Conflitos**

ARTIGO 54.º  
(Disposições Gerais)

Os consumidores e clientes podem apresentar reclamações à Entidade Reguladora do Subsector de Águas e Saneamento de Águas Residuais ou ao Titular do Departamento Ministerial responsável pelo Sector, sempre que considerem que os seus direitos não foram devidamente acautelados, em violação do disposto no presente Regulamento e nas demais legislações aplicáveis.

CAPÍTULO VIII  
**Disposições Finais**

ARTIGO 55.º  
(Fiscalização da aplicação do regulamento)

A Entidade Reguladora do Subsector de Águas e Saneamento de Águas Residuais, no âmbito das suas competências, é a entidade competente para fiscalizar o disposto no presente regulamento, podendo para o efeito realizar auditorias para verificação do cumprimento do mesmo, em coordenação com as entidades competentes do Ministério do Ambiente.

ARTIGO 56.º  
(Incumprimento na aplicação do regulamento)

1. A inobservância das disposições estabelecidas no presente Regulamento está sujeita ao regime sancionatório previsto em Regulamento próprio.

2. A informação e a documentação obtidas no âmbito da regulação e da supervisão da Entidade Reguladora do Subsector de Águas e Saneamento de Águas Residuais podem ser utilizadas como meio de prova num processo sancionatório em curso ou a instaurar.

ARTIGO 57.º  
(Aplicação no tempo)

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

CAPÍTULO IX  
**Disposições Finais e Transitórias**

ARTIGO 58.º  
(Regulamentação complementar)

1. As disposições que carecem de ser regulamentadas nos termos previstos no presente regulamento entram em vigor com a publicação dos respectivos actos que as aprovam.

2. A regulamentação que integra os documentos previstos no presente regulamento, já aprovados pela Entidade Reguladora do Subsector de Águas e Saneamento de Águas Residuais, mantém-se em vigor até à aprovação de novos documentos que os venham substituir, devendo-se, na sua aplicação, ter em conta as disposições do presente regulamento.

ARTIGO 59.º  
(Período transitório)

Todos os instrumentos legais e contratuais que contrariam o disposto no presente regulamento devem ser, no prazo de 6 (seis) meses, após a sua entrada em vigor, devidamente harmonizados com o presente regulamento.

O Presidente da República, JOÃO MANUEL GONÇALVES LOURENÇO.

(22-3931-D-PR)

**Decreto Presidencial n.º 129/23**  
de 30 de Maio

A prestação dos Serviços de Abastecimento Público de Água e de Saneamento de Águas Residuais implica o estabelecimento de relacionamentos comerciais entre vários intervenientes do Sector, designadamente as Entidades Gestoras de sistemas públicos de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais, as entidades responsáveis pela gestão de chafarizes e/ou fontanários, das girafas da distribuição de água em autotanques e consumidores e clientes.

Considerando a necessidade de regular os diferentes relacionamentos comerciais estabelecidos ao longo da cadeia de valor da prestação dos Serviços de Abastecimento Público de Água e de Saneamento de Águas Residuais, tratando para cada um deles as questões do acesso ao serviço e contratação, as condições de prestação do serviço mais directamente sentidas pelo consumidor e/ou cliente e o ciclo de facturação (a medição, a facturação, o pagamento e a cobrança);

Tendo em conta a necessidade de reunir e articular as normas legais e regulamentares que directa e indirectamente são aplicáveis à matéria, que, todavia, se encontram dispersas por diferentes Diplomas, bem como incluir regras e normas às situações não expressamente reguladas, mas que frequentemente originam conflitos entre as Entidades Gestoras e os consumidores e /ou clientes;

Considerando que cabe ao Instituto Regulador dos Serviços de Electricidade e de Água (IRSEA), nos termos da alínea s) do n.º 2 do artigo 7.º do Estatuto Orgânico do Instituto Regulador dos Serviços de Electricidade e de Água, aprovado pelo Decreto Presidencial n.º 59/16, de 16 de Março, propor para aprovação o Regulamento das Relações

Comerciais cujo objectivo consiste em definir as regras a que devem obedecer às relações comerciais entre as diversas Entidades que actuam no Subsector;

Promovida a consulta pública à sociedade civil e tendo sido auscultados os Departamentos Ministeriais responsáveis pela Energia e Água, pelas Finanças Públicas, pela Economia e Planeamento, a Direcção Nacional das Águas, o Instituto Nacional de Defesa do Consumidor, o Instituto Angolano de Normalização e Qualidade e as Entidades Gestoras.

O Presidente da República decreta, nos termos da alínea m) do artigo 120.º e do n.º 4 do artigo 125.º, ambos da Constituição da República de Angola, o seguinte:

ARTIGO 1.º  
(Aprovação)

É aprovado o Regulamento de Relações Comerciais dos Serviços de Abastecimento Público de Água e de Saneamento de Águas Residuais, anexo ao presente Decreto Presidencial e que dele é parte integrante.

ARTIGO 2.º  
(Revogação)

É revogada toda a legislação que contraria o disposto no presente Diploma.

ARTIGO 3.º  
(Dúvidas e omissões)

As dúvidas e omissões resultantes da interpretação e aplicação do presente Decreto Presidencial são resolvidas pelo Presidente da República.

ARTIGO 4.º  
(Entrada em vigor)

O presente Diploma entra em vigor 180 dias após a data da sua publicação.

Aprovado em Conselho de Ministros, em Luanda, aos 29 de Maio de 2023.

Publique-se.

Luanda, aos 30 de Maio de 2023.

O Presidente da República, JOÃO MANUEL GONÇALVES LOURENÇO.

**REGULAMENTO DE RELAÇÕES COMERCIAIS  
DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO  
PÚBLICO DE ÁGUA E DE SANEAMENTO  
DE ÁGUAS RESIDUAIS**

**CAPÍTULO I  
Disposições Gerais**

ARTIGO 1.º  
(Objecto)

O presente Regulamento estabelece as regras a que obedece o relacionamento comercial entre os vários intervenientes nos Serviços de Abastecimento Público de Água e de Saneamento de Águas Residuais regulados pela Entidade Reguladora do Subsector de Águas e Saneamento de Águas Residuais.

ARTIGO 2.º  
(Âmbito)

1. O presente Regulamento aplica-se em todo o território nacional aos seguintes intervenientes do Subsector de Águas e de Saneamento de Águas Residuais:

- a) Entidades Gestoras responsáveis pelos sistemas públicos de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais;
- b) Produtores de água, responsáveis pela venda de água a sistemas públicos;
- c) Entidades responsáveis pelo abastecimento ambulante, designadamente distribuição de água por camiões cisternas, chafarizes e fontanários;
- d) Entidades responsáveis pela distribuição de água nos sistemas rurais;
- e) Consumidores e clientes.

ARTIGO 3.º  
(Definições)

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

- a) «Água» — água potável e tratada, transportada, distribuída e vendida, utilizada para qualquer objectivo;
- b) «Águas Residuais» — águas escoadas depois de terem sido utilizadas para fins domésticos ou indústrias;
- c) «Avaria» — evento detectado em qualquer componente do sistema que necessite de medidas de reparação/renovação, incluindo causado por:
  - i. Selecção inadequada ou defeitos no fabrico dos materiais, deficiências na construção ou relacionados com a operação;
  - ii. Corrosão ou outros fenómenos de degradação dos materiais, externa ou internamente;
  - iii. Danos mecânicos externos, por exemplo devidos à escavação, incluindo danos provocados por terceiros;
  - iv. Movimentos do solo relacionados com efeitos provocados por períodos de seca, por tráfego pesado, por sismos, por inundações ou outros.
- d) «Casos Fortuitos ou de Força Maior» — constituem casos fortuitos ou de força maior as inundações, redução imprevista de caudal ou poluição incontrolável do Sistema público de abastecimento de água;
- e) «Ciclo de Facturação» — período compreendido entre a data da leitura facturada e a data do vencimento da respectiva conta;
- f) «Classe Metrológica» — define os intervalos de caudal onde determinado hidrómetro deve funcionar em condições normais de utilização, isto é, em regime permanente e em regime intermitente, sem exceder os erros máximos admissíveis;

- g) «*Cliente*» — pessoa física ou jurídica que, mediante contrato celebrado com a Entidade Gestora, tem o respectivo imóvel ligado à rede distribuidora de água ou de esgotos, podendo ser classificado como:
- i. «*Residencial*» — quando o abastecimento de água e o saneamento de águas residuais são feitos para fins domésticos em economia de uso exclusivamente residencial;
  - ii. «*Comercial*» — quando o abastecimento de água e o saneamento de águas residuais são feitos para estabelecimentos comerciais;
  - iii. «*Industrial*» — quando o abastecimento de água e o saneamento de águas residuais são feitos para estabelecimentos industriais;
  - iv. «*Pública*» — quando o abastecimento de água e o saneamento de águas residuais são feitos para consumo público municipal ou em prédios municipais, instalações governamentais, equipamentos de serviço público e espaços públicos;
  - v. «*Girafa*» — quando o abastecimento de água abrange clientes sem vínculo contratual com a Entidade Gestora e que fazem a compra de água através de camiões cisternas;
  - vi. «*Chafariz*» — quando o abastecimento de água abrange clientes sem vínculo contratual com a Entidade Gestora e que, geralmente, abrange a população vulnerável, com protecção social;
- h) «*Consumidor*» — todo aquele a quem é fornecido água para uso final próprio;
- i) «*Consumo de Água*» — volume de água utilizado num imóvel, fornecido pela Entidade Gestora ou produzida por fonte própria;
- j) «*Consumo Facturado*» — volume correspondente ao valor facturado;
- k) «*Consumo Estimado*» — volume de água atribuído a uma economia, quando a ligação é desprovida de hidrómetro ou, por qualquer outra razão, o consumo não é possível de determinar por consulta do hidrómetro;
- l) «*Controlo Metrológico*» — conjunto de operações que visam assegurar a garantia pública dos instrumentos de medição e realizado pelo Instituto Angolano de Normalização e Qualidade;
- m) «*Diâmetro Nominal*» — designação numérica do diâmetro de um componente que corresponde ao número inteiro que se aproxima da dimensão real em milímetros;
- n) «*Estação de Tratamento de Águas Residuais (ETAR)*» — estrutura física onde se realizam os vários processos de depuração das águas residuais para o tratamento das respectivas cargas poluentes;
- o) «*Distribuição*» — processo que integra o fornecimento de água potável ao consumidor e clientes, através dos sistemas de transporte de água ou rede de distribuição;
- p) «*Entidade Gestora*» — toda a pessoa jurídica que, independente da sua natureza pública ou privada, exerce, mediante licença ou concessão, a gestão e exploração de um sistema de abastecimento público e de saneamento de águas residuais;
- q) «*Fossa Séptica*» — tanque de decantação destinado a criar condições adequadas à decantação de sólidos suspensos, à deposição de lamas e ao desenvolvimento de condições anaeróbicas para a decomposição de matéria orgânica;
- r) «*Hidrómetro*» — aparelho destinado a medir e indicar, continuamente, o volume de água que o atravessa;
- s) «*Hidrómetro Diferencial*» — hidrómetro cujo consumo que lhe está especificamente associado é também medido por hidrómetro colocado a montante;
- t) «*Hidrómetro Totalizador*» — hidrómetro que, para além de medir o consumo que lhe está especificamente associado, mede consumos dos hidrómetros diferenciais instalados a jusante;
- u) «*Igualdade de Tratamento*» — garantia de protecção da iniciativa privada e de igualdade de tratamento e de acesso à rede;
- v) «*Inspecção*» — actividade conduzida pelo Regulador com vista à verificação do cumprimento das obrigações decorrentes do presente Regulamento ou outras normas legais e regulamentares relativas à prestação do serviço público de abastecimento de água;
- w) «*Ligação de Água*» — válvula destinada a sectionar, o ramal de ligação de água, permitindo interromper o fornecimento de água, sendo exclusivamente manobrável pela Entidade Gestora;
- x) «*Local de Consumo*» — ponto da rede predial de distribuição de água, através do qual um imóvel é ou pode ser servido nos termos do contrato de fornecimento do Regulamento e da legislação em vigor;
- y) «*Ponto de Entrega*» — conjunto de infra-estruturas que se destina à entrega da água para abastecimento, compreendendo, em regra, a um troço de tubagem de ligação entre o produtor e o distribuidor;
- z) «*Poço Lumiar ou Caixa de Visita*» — caixa situada no passeio, que possibilita a inspecção e desobstrução do ramal predial de esgoto;
- aa) «*Ponto Comunitário*» — unidade física de utilidade comunitária, isolada dos sistemas de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais quer esteja ligado ou não às redes correspondentes;

- bb) «*Produção*» — produção de água potável e tratada, abrangendo a exploração de águas subterrâneas e superficiais, bem como o tratamento e a armazenagem;
- cc) «*Produtores*» — entidade titular de licença de produção autorizada a produzir água para o consumo que não esteja vinculada ao sistema de abastecimento público de água;
- dd) «*Ramal de Ligação de Água*» — conjunto de tubagens e peças especiais situadas entre a rede distribuidora de água e os limites do prédio;
- ee) «*Ramal Predial de Esgotos*» — conjunto de tubagens e peças especiais situadas entre a rede de esgotos e o poço lumiar, incluindo este;
- ff) «*Rede de Distribuição*» — sistema de canalizações, peças especiais e outros equipamentos instalados na via pública, cujo funcionamento seja de interesse geral para o serviço de distribuição de água;
- gg) «*Reservatório Predial*» — unidade de reserva que faz parte constituinte da rede predial e tem como finalidade o armazenamento de água à pressão atmosférica para alimentação da rede predial a que está associado;
- hh) «*Serviços Auxiliares*» — serviços prestados pela Entidade Gestora aos consumidores e aos clientes, de carácter conexo com os serviços de abastecimento de água, mas que pela sua natureza, nomeadamente pelo facto de serem prestados pontualmente por solicitação do consumidor ou de terceiro, ou de resultarem de incumprimento contratual por parte do, são objecto de facturação específica;
- ii) «*Sistema de Distribuição Predial*» ou «*Rede Predial*» — as canalizações, acessórios e aparelhos instalados entre as torneiras normalmente utilizadas para consumo humano e a rede geral de distribuição, desde que não sejam da responsabilidade da Entidade Gestora do sistema de abastecimento;
- jj) «*Sistema de Abastecimento Público de Água*» — conjunto unitário e integrado de obras, instalações e equipamentos destinados à captação, adução, tratamento, armazenamento e distribuição de água potável em regime de serviço público;
- kk) «*Sistema de Saneamento de Águas Residuais*» — conjunto unitário e integrado de obras, instalações e equipamentos que têm como finalidade a recolha, transporte, tratamento destino final das águas residuais;
- ll) «*Tarifário*» — conjunto de valores unitários e outros parâmetros e regras de cálculo que permitem determinar o montante exacto a pagar à Entidade Gestora em contrapartida do serviço prestado;

- mm) «*Titular do Contrato*» — qualquer pessoa individual ou colectiva, pública ou privada, que celebra com a Entidade Gestora um contrato para a prestação do serviço de fornecimento de água e/ou de saneamento de águas residuais, também designada por consumidor;
- nn) «*Vistoria*» — acções levadas a cabo pela Entidade Gestora, por solicitação do cliente e consumidor, no início e/ou conclusão da realização de obras nos sistemas públicos.

ARTIGO 4.º  
(Princípios gerais)

A prestação dos Serviços de Abastecimento Público de Água e de Saneamento de Águas Residuais e o relacionamento comercial entre os seus intervenientes obedece aos seguintes princípios:

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

CAPÍTULO II  
Produção e Venda de Água

SECÇÃO I  
Acesso à Rede e Contratação

ARTIGO 5.º  
(Igualdade de tratamento)

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

ARTIGO 6.º  
(Relacionamento comercial)

1. O relacionamento comercial entre os produtores e a Entidade Gestora é estabelecido através da celebração de um contrato de compra e venda de água.

2. O contrato de compra e venda de água está sujeito a prévio parecer da Entidade Reguladora do Subsector de Águas e de Saneamento de Águas Residuais.

3. O parecer referido no número anterior da Entidade Reguladora do Subsector de Águas e de Saneamento de Águas Residuais versa sobre a legalidade e conformidade do contrato.

**ARTIGO 7.º**  
**(Ponto de entrega)**

1. O contrato de compra e venda de água deve definir o ponto de entrega através do qual é feito o fornecimento de água.

2. A Entidade Gestora é responsável pela instalação de um hidrómetro no ponto de entrega, para medição da água fornecida, assim como pela sua manutenção em bom estado de funcionamento.

3. No caso de autoprodutores e produtores independentes, a execução da ligação à rede pública é obriga ao prévio pagamento da tarifa de interligação definida pela Entidade Reguladora do Subsector de Águas e de Saneamento de Águas Residuais.

**ARTIGO 8.º**  
**(Prestação de garantias)**

O produtor de água pode exigir no momento da contratação a prestação de garantias de pagamento pela Entidade Gestora do sistema de abastecimento público.

**SECÇÃO II**  
**Condições de Fornecimento**

**ARTIGO 9.º**  
**(Controlo da qualidade da água fornecida)**

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

**ARTIGO 10.º**  
**(Interrupções do fornecimento)**

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

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

**SECÇÃO III**  
**Medição, Facturação e Pagamento**

**ARTIGO 11.º**  
**(Medição e estimativa)**

1. Os hidrómetros devem ser lidos, para efeitos de facturação, pelo menos de 2 (dois) em 2 (dois) meses.

2. Nos meses em que não seja realizada leitura, a facturação deve ser emitida com base numa estimativa apurada com base no consumo médio dos últimos 6 (seis) meses, ou com base no volume mínimo contratado, se aplicável.

**ARTIGO 12.º**  
**(Periodicidade e requisitos da facturação)**

A factura relativa à venda de água a sistemas públicos de abastecimento de água deve ser emitida mensalmente, identificando a data de início e final do período a que respeita e discriminando os volumes facturados, o método usado para o apuramento dos volumes facturados nos termos do artigo 11.º, as tarifas aplicadas e demais taxas legalmente exigíveis.

**CAPÍTULO III**  
**Distribuição de Água e Recolha**  
**de Águas Residuais por Sistemas Públicos**

**SECÇÃO I**  
**Direitos e Deveres**

**ARTIGO 13.º**  
**(Deveres da Entidade Gestora)**

Cabe à Entidade Gestora de sistemas de abastecimento públicos de água e de saneamento de águas residuais, designadamente:

- a) Iniciar a exploração do sistema dentro dos prazos definidos na licença ou contrato de concessão;
- b) Cumprir o plano geral de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais;
- c) Prestar o serviço de distribuição de água ou de recolha de águas residuais seja através de redes fixas, meios ambulantes, nomeadamente camiões cisternas ou pontos comunitários;
- d) Garantir a igualdade social no acesso aos serviços;
- e) Controlar os parâmetros de qualidade de água para consumo humano e recolha de águas residuais, de forma sistemática, e nos termos da legislação em vigor, à colheita da amostra da qualidade das águas;
- f) Recolher e transportar a destino adequado as águas residuais produzidas pelos consumidores, assim como as lamas das fossas sépticas existentes na sua área de intervenção;
- g) Celebrar contratos de fornecimento com os interessados que os requeiram dentro dos requisitos legais estabelecidos, salvo por razões técnicas atendíveis;
- h) A satisfação das necessidades decorrentes da evolução populacional e do desenvolvimento socioeconómico do município;
- i) Suportar os encargos de funcionamento dos sistemas em boas condições e manter a sua capacidade ajustada ao número de cliente, nos termos do plano geral aprovado;
- j) Manter em adequado estado de funcionamento e utilização os equipamentos e proceder à sua substituição por outro de qualidade não inferior;

- k) Fornecer, instalar, as válvulas de corte e os filtros de protecção aos mesmos, caso existam, e manter calibrados os hidrómetros;
- l) Emitir parecer sobre a concepção e construção de sistemas prediais de distribuição interior de água e recolha de águas residuais;
- m) Manter com os clientes uma relação global respeitosa;
- n) Manter actualizadas os cadastros comerciais;
- o) Disponibilizar meios de cobrança que permitam aos consumidores e clientes cumprirem as suas obrigações com o menor incómodo possível;
- p) Garantir a qualidade, a regularidade e a continuidade do serviço, salvo casos excepcionais expressamente previstos neste Regulamento e na legislação em vigor;
- q) Tomar as medidas adequadas para evitar danos nos sistemas de distribuição predial, resultantes, nomeadamente, de pressão de serviço excessivo, variação brusca de pressão ou de incrustações nas redes;
- r) Promover a instalação, a substituição ou a renovação dos ramais de ligação;
- s) Promover a actualização tecnológica dos sistemas, nomeadamente quando daí resulte um aumento da eficiência técnica e da qualidade ambiental;
- t) Assegurar a divulgação do tarifário junto dos consumidores e clientes, designadamente nos postos de atendimento e no sítio na internet da Entidade Gestora;
- u) Proceder, em tempo útil, à emissão e ao envio das facturas correspondentes aos serviços prestados e à respectiva cobrança;
- v) Dispor de serviços de atendimento aos consumidores e clientes, em locais apropriados, em horário aberto, contínuo e ininterrupto para a resolução dos seus problemas relacionados com o serviço público prestado;
- w) Manter um registo actualizado dos processos das reclamações dos consumidores e clientes, bem como garantir a sua resposta no prazo legal;
- x) Manter actualizados os cadastros comerciais;
- y) Prestar informação essencial sobre a sua actividade;
- z) Fornecer, instalar e manter calibrados os hidrómetros;
- aa) Registar todos os acontecimentos relevantes para os sistemas, proceder ao seu tratamento e informá-los às Entidades Licenciadoras, Concedentes e à Entidade Reguladora do Subsector de Águas e Saneamento de Águas Residuais;
- bb) Cumprir e fazer cumprir o presente Regulamento;
- cc) Informar os consumidores e os clientes de forma clara e adequada das condições em que o serviço é prestado, em especial no que respeita à qualidade da água fornecida e aos tarifários aplicáveis;

- dd) Disponibilizar locais de atendimento ao público em número adequado às solicitações, assim como um serviço de atendimento telefónico e via internet através dos quais os consumidores e cliente a podem contactar directamente;
- ee) Dispor de um serviço de assistência operacional permanente que funcione de forma ininterrupta.

## ARTIGO 14.º

**(Deveres dos consumidores e clientes)**

Compete aos consumidores e aos clientes ligados a sistemas públicos, designadamente:

- a) Cumprir as disposições decorrentes do presente Diploma e Regulamentos de serviços aplicáveis;
- b) Respeitar as instruções e recomendações emanadas das Entidades Gestoras, nos termos dos Regulamentos de serviços aplicáveis;
- c) Não fazer uso das instalações fixas, meios e dispositivos afectos aos sistemas públicos de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais;
- d) Manter o bom estado de conservação e funcionamento das instalações fixas, meios e dispositivos afectos aos sistemas públicos de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais;
- e) Não proceder à execução de ligações aos sistemas públicos de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais sem autorização das Entidades Gestoras;
- f) Não alterar os ramais de ligação;
- g) Não fazer uso indevido dos sistemas públicos de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais, nomeadamente, abstendo-se de provocar desperdícios de água ou entupimento nas canalizações interiores ou nos colectores;
- h) Avisar a Entidade Gestora de eventuais anomalias nos sistemas e nos hidrómetros;
- i) Garantir condições de bom funcionamento, de manutenção e de higienização dos dispositivos de utilização na rede predial, nomeadamente tubagens, torneiras e reservatórios, devendo estes últimos serem sujeitos a pelo menos uma acção de limpeza e desinfeção anual;
- j) Assegurar a separação dos sistemas prediais de distribuição ligados à rede pública de qualquer outra forma de distribuição de água com origem diversa, designadamente poços ou furos privados;
- k) Não proceder a alterações nas redes prediais sem sujeição à fiscalização da Entidade Gestora quando tal seja exigível nos termos da legislação em vigor, ou se preveja que cause impacto nas condições de fornecimento em vigor;

- l) Permitir o acesso ao sistema predial por pessoal credenciado da Entidade Gestora, tendo em vista a realização de trabalhos no hidrómetro e/ou acções de verificação e fiscalização;
- m) Pagar pontualmente os valores devidos, nos termos da legislação em vigor, do presente Regulamento e dos contratos estabelecidos com a Entidade Gestora;
- n) Preparar a instalação provisória de acordo com o projecto ou o esboço cotado das instalações provisórias, nos casos de pedido de ligação provisória, designadamente quando destinada à construção ou uso temporário.

## ARTIGO 15.º

**(Deveres dos proprietários de imóveis, loteamentos, urbanizações, conjunto de edificações e vilas residenciais)**

Compete aos proprietários de imóveis, loteamentos, urbanizações, conjunto de edificações e vilas residenciais, designadamente:

- a) Cumprir as disposições do presente Diploma e Regulamentos de serviços aplicáveis e executar as intimações que lhe sejam dirigidas pelas Entidades Gestoras, fundamentadas legalmente;
- b) Pedir ligação aos sistemas, logo que reunidas as condições que o viabilizam ou logo que intimados para o efeito, nos termos do presente Diploma;
- c) Não proceder à alteração nos sistemas prediais sem autorização das Entidades Gestoras;
- d) Manter em boas condições de conservação e funcionamento os sistemas prediais;
- e) Comunicar por escrito, no prazo de 15 dias, às Entidades Gestoras a ocorrência de qualquer dos seguintes factos relativamente ao prédio em causa a venda e a partilha, a constituição ou cessação de comodato, uso e habitação, arrendamento ou situações equivalentes;
- f) Permitir o acesso ao sistema predial por pessoal credenciado da Entidade Gestora, tendo em vista a realização de trabalhos no hidrómetro e/ou acções de verificação e fiscalização;
- g) Abster-se de praticar quaisquer actos que possam prejudicar a regularidade dos serviços.

## SECÇÃO II

**Acesso ao Serviço e Ligação**

## ARTIGO 16.º

**(Obrigatoriedade de ligação à rede geral de distribuição e à rede de drenagem de águas residuais)**

1. Sempre que o serviço de abastecimento público de água ou de recolha de águas residuais esteja localizado a uma distância igual ou inferior a 20 metros do limite da propriedade, os proprietários dos prédios existentes ou a construir são obrigados a:

- a) Instalar por sua conta a rede de distribuição predial;
- b) Solicitar a ligação à rede de distribuição pública de água ou de recolha de águas residuais.

2. A obrigatoriedade de ligação à rede pública abrange todas as edificações qualquer que seja a sua utilização, sem prejuízo do disposto nos números seguintes.

3. Para efeitos do número anterior, as Entidades Gestoras devem ligar as instalações prediais às redes correspondentes sem quaisquer discriminações ou diferenças que não resultem senão da aplicação de critérios ou de condicionalismos legais ou ainda de diversidade manifesta das condições técnicas dos sistemas.

4. 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 ou de saneamento de águas residuais devidamente licenciados, nos termos da legislação aplicável, designadamente captações particulares;
- b) Os edifícios cuja ligação se revele demasiado onerosa do ponto de vista técnico ou económico para o consumidor e que disponham de soluções individuais que assegurem adequadas condições de salvaguarda da saúde pública e protecção ambiental;
- c) Os edifícios ou fogos cujo mau estado de conservação ou ruína os torne inabitáveis e estejam de facto permanente e totalmente desabitados;
- d) Os edifícios em vias de expropriação ou demolição.

5. A isenção deve ser requerida pelo interessado, podendo a Entidade Gestora solicitar documentos comprovativos da situação dos prédios a isentar.

## ARTIGO 17.º

**(Instalação, conservação, renovação e substituição de ramais de ligação)**

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

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

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

4. A substituição ou modificação do ramal de ligação de água ou esgotos, quando solicitadas pelos consumidores e clientes, fica a cargo destes;

5. Só há lugar à aplicação de tarifas pela construção ou alteração de ramais nos seguintes casos:

- a) Execução do ramal de ligação com extensão superior a 20 metros e na extensão que exceda aquele limite, nos termos definidos em regulamento próprio;



- b) Alteração de ramal existente por alteração das condições de prestação do serviço, por exigência do consumidor;
- c) Construção de segundo ramal para o mesmo consumidor;
- d) Quando as reparações nos ramais de ligação resultem de danos causados por terceiros, desde que devidamente comprovada a sua responsabilidade, os respectivos encargos são suportados por estes.

### SECÇÃO III

#### Contrato com o Consumidor e o Cliente

##### ARTIGO 18.º (Princípio geral)

1. A prestação do serviço de abastecimento público de água e de recolha de águas residuais através de rede deve ser objecto de contrato de fornecimento entre a Entidade Gestora e os consumidores ou clientes que disponham de título válido para a ocupação do imóvel.

2. Os contratos podem ser em razão da natureza da ligação:

- b) Definitivos quando sejam celebrados por tempo indeterminado, verificando-se o seu termo quando da mudança de proprietário ou inquilino do imóvel a que disser respeito;
- c) Provisórios quando sejam celebrados por tempo determinado, destinando-se à realização de obras e actividades de carácter transitório, verificando-se o respectivo termo final de conformidade da licença de obra ou da actividade.

##### ARTIGO 19.º (Forma e conteúdo do contrato)

1. O contrato deve ser lavrado, em duplicado, em impresso de modelo próprio da Entidade Gestora, seguindo o modelo definido pela Entidade Reguladora do Subsector de Águas e Saneamento de Águas Residuais, no sentido de assegurar o cumprimento das disposições legais em vigor no que respeita, nomeadamente aos direitos dos consumidores ou clientes, bem como a inclusão de cláusulas contratuais gerais e particulares sobre os seguintes aspectos:

- a) Identificação e contactos das partes;
- b) Objecto do contrato;
- c) Tipo de ligação;
- d) Identificação do local de consumo e do hidrómetro aí instalado;
- e) Ponto de entrega de água e de colecta das águas residuais;
- f) Matrícula (ou número de cadastro);
- g) Duração do contrato (nomeadamente para as ligações temporárias e provisórias);
- h) Identificação do imóvel a ligar, incluindo a indicação do artigo matricial ou, quando omissivo, a data da entrega da declaração para sua inscrição na matriz, e tratando-se de arrendamento

cópia do respectivo contrato, sem prejuízo de outras situações excepcionais que determinem diferente exigência documental;

- i) Categoria de uso;
- j) Valor da tarifa e modalidade de pagamento;
- k) Condições de actualização e revisão da tarifa;
- l) Informação sobre o modelo tarifário e forma de publicitação das tarifas aplicáveis;
- m) Informação sobre a periodicidade das medições e da facturação e a forma de envio das facturas;
- n) Informação sobre a forma de solicitação do serviço de limpeza de fossas sépticas e os prazos para a sua realização;
- o) Prazo de pagamento das facturas e consequências de eventuais atrasos no pagamento;
- p) Informação sobre os meios de pagamento ao dispor dos consumidores ou clientes;
- q) Mecanismos disponíveis para a apresentação de reclamações e resolução de conflitos, junto da Entidade Gestora e da Entidade Reguladora do Sector de Águas e Saneamento de Águas Residuais;
- r) Condições de suspensão, interrupção ou restrições ao abastecimento de água e ao saneamento de águas residuais.

2. No momento da celebração do contrato de fornecimento e recolha de água, deve ser entregue ao consumidor ou clientes a respectiva cópia.

3. Sempre que haja alteração do consumidor ou cliente efectivo do serviço de abastecimento de água, o novo consumidor ou cliente que disponha de título válido para a ocupação do local de consumo deve solicitar a celebração de contrato de fornecimento antes que se registem novos consumos sob pena da interrupção de fornecimento de água, salvo se o titular do contrato autorizar por escrito tal situação.

4. Não pode ser recusada a celebração de contrato de fornecimento com base na existência de dívidas emergentes de:

- a) Contrato distinto com outro consumidor ou cliente que tenha anteriormente ocupado o mesmo imóvel, salvo quando seja manifesto que a alteração do titular do contrato visa o não pagamento do débito;
- b) Contrato com o mesmo consumidor ou cliente referente a imóvel distinto, salvo quando se trate de uma situação reincidente no período dos últimos dois anos.

##### ARTIGO 20.º (Condições especiais)

1. São objecto de contratos especiais os serviços de fornecimento de água e de drenagem de águas residuais que devido ao seu elevado impacto nas redes de distribuição ou no sistema público de drenagem e tratamento de águas residuais, devam ter um tratamento específico, designadamente hospitais, escolas, quartéis, complexos industriais e comerciais e grandes conjuntos imobiliários.

2. Podem ainda ser definidas condições especiais para as ligações provisórias de água nas seguintes situações:

- a) Ligações para construções, tais como obras em logradouros e estaleiro de obras;
- b) Uso temporário, tais como funcionamento de parques de diversões, circos, feiras, festivais, exposições e similares.

3. A Entidade Gestora deve admitir a contratação do serviço em situações especiais como as a seguir enunciadas, e de forma transitória:

- a) Litígios entre os titulares de direito à celebração do contrato desde que por fundadas razões sociais, mereça tutela a posição do possuidor;
- b) Na fase prévia à obtenção de documentos administrativos necessários à celebração do contrato.

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

5. Face às disponibilidades de cada momento, a Entidade Gestora procede ao fornecimento de água, atendendo preferencialmente às exigências destinadas ao consumo humano das instalações médico/hospitalares e instalações no âmbito da protecção civil e bombeiros na área da sua intervenção.

#### SECÇÃO IV

##### Condições da Prestação do Serviço de Fornecimento de Água

###### ARTIGO 21.º

###### (Exclusão da responsabilidade)

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

- a) Casos fortuitos ou de força maior;
- b) Execução pela Entidade Gestora de obras previamente programadas, desde que os consumidores tenham sido expressamente avisados com uma antecedência prevista no n.º 2 do artigo 22.º;
- c) Actos dolosos ou negligentes praticados pelos consumidores, assim como por defeitos ou avarias nas instalações prediais.

###### ARTIGO 22.º

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

1. A Entidade Gestora pode interromper o abastecimento de água nos seguintes casos:

- a) Deterioração na qualidade da água potável distribuída ou previsão da sua ocorrência iminente;
- b) Trabalhos de reparação, reabilitação ou substituição de ramais de ligação, quando não seja possível recorrer a ligações temporárias;

c) Trabalhos de reparação, reabilitação ou substituição do sistema público ou dos sistemas prediais, sempre que exijam essa interrupção;

d) Casos fortuitos ou de força maior incluindo indisponibilidade de água;

e) Determinação por parte da autoridade de saúde e/ou da autoridade competente.

2. A Entidade Gestora deve comunicar aos consumidores e clientes com a antecedência mínima de 5 (cinco) dias qualquer interrupção programada no abastecimento de água.

3. Quando ocorrer qualquer interrupção não programada no abastecimento de água aos consumidores, a Entidade Gestora deve disponibilizar informação sobre a duração estimada da interrupção no respectivo sítio da Internet e através de meios de comunicação social, informar directamente os consumidores que o solicitem, e no caso de consumidores especiais, tais como hospitais, adoptar medidas específicas no sentido de mitigar o impacto dessa interrupção.

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

5. Nas situações em que estiver em risco a saúde humana e for determinada a interrupção do abastecimento de água pela autoridade de saúde, a Entidade Gestora deve providenciar uma alternativa de água para consumo humano, desde que aquela se mantenha por mais de 24 horas.

###### ARTIGO 23.º

###### (Suspensão do abastecimento de água por facto imputável ao consumidor ou cliente)

1. A Entidade Gestora pode suspender o abastecimento de água por motivos imputáveis ao consumidor, nas seguintes situações:

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

b) Quando não seja possível o acesso ao sistema predial para a inspecção ou, tendo sido realizada inspecção e determinada a necessidade de realização de reparações em auto de vistoria, aquelas não sejam efectuadas dentro do prazo fixado, em ambos os casos desde que haja perigo de contaminação, poluição ou suspeita de fraude que justifiquem a interrupção;

c) Quando for recusada o livre acesso no local de consumo para leitura, verificação, substituição ou levantamento do hidrómetro, após o aviso;

d) Quando o hidrómetro for encontrado viciado ou for empregue qualquer meio fraudulento para consumir água;

- e) Quando o sistema de distribuição predial tiver sido modificado e altere as condições de fornecimento;
- f) Quando forem detectadas ligações clandestinas ao sistema público;
- g) Em casos de transferência ou revenda dos serviços a terceiros pelo consumidor;
- h) Mora do consumidor no pagamento do serviço de fornecimento de água prestado;
- i) Irregularidades nas instalações prediais que possam afectar a eficiência dos serviços;
- j) Emprego de bombas de sucção directamente ligadas a hidrómetros, ramais ou distribuidores, salvo excepção em norma própria;
- k) Em outros casos previstos na lei.

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

3. A suspensão do abastecimento de água com base nas alíneas a), b), c), e) e h) do n.º 1 do presente artigo só pode ocorrer após a notificação ao consumidor por escrito com a antecedência mínima de 15 (quinze) dias relativamente à data que venha a ter lugar.

4. No caso previsto nas alíneas d) e f) do n.º 1, a suspensão 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 à Entidade Gestora, que o consumidor regularize a situação no dia imediatamente seguinte, quando o restabelecimento dependa dessa regularização.

6. Não podem ser realizadas suspensões do serviço em datas que não permitem, por motivo imputável à Entidade Gestora, que o consumidor ou cliente regularize a situação no dia imediatamente seguinte, quando o restabelecimento dependa dessa regularização.

#### ARTIGO 24.º

##### (Supressão do ramal predial)

1. Verificada a suspensão do abastecimento público de água, bem como a recolha de esgotos, por qualquer um dos motivos previstos no presente Regulamento, pode ser retirado, imediatamente, o hidrómetro e as suas conexões.

2. Há supressão do ramal predial de água e de esgotos nos seguintes casos:

- a) Ligação clandestina;
- b) Demolição ou ruína;
- c) Sinistro;

- d) Quando for comprovada a fusão de duas ou mais economias, que venham a constituir-se numa única economia;
- e) Em imóvel desocupado, comprovadamente em condições de falta de habitabilidade;
- f) Em imóvel unifamiliar, não condominial, a pedido expresso do consumidor, cliente ou proprietário;
- g) Quanto for utilizado meio fraudulento para consumo de água e colecta de esgotos;
- h) Quando o sistema interior do imóvel tiver sido modificado sem prévia aprovação do seu traçado.

#### ARTIGO 25.º

##### (Restabelecimento do fornecimento)

1. É responsabilidade do consumidor ou cliente, proprietário ou condomínio o pagamento das despesas com a suspensão e o restabelecimento do abastecimento de água ou a religação do ramal predial.

2. O restabelecimento do fornecimento de água por motivo imputável ao consumidor depende da correcção da situação que lhe deu origem.

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

4. O restabelecimento do fornecimento é efectuado no prazo máximo de 48 horas após a regularização da situação que originou a interrupção.

#### SECÇÃO V

##### Condições da Prestação do Serviço de Recolha de Águas Residuais

#### ARTIGO 26.º

##### (Lançamentos e acessos interditos)

1. Sem prejuízo do disposto em legislação especial, é interdito o lançamento, directamente ou por intermédio de canalizações prediais, no sistema público de drenagem de águas residuais, qualquer que seja o seu tipo, de quaisquer matérias, substâncias ou efluentes que danifiquem ou obstruam a rede pública e/ou os processos de tratamento das águas residuais e os ecossistemas dos meios receptores, nomeadamente:

- a) Matérias explosivas ou inflamáveis;
- b) Matérias microbiológicas, químicas, tóxicas e/ou radioactivas, em concentrações consideradas inaceitáveis pelas entidades competentes e efluentes que constituam um elevado risco para a saúde pública ou para a conservação das redes;
- c) Entulhos, areias, lamas, cinzas, cimento, resíduos de cimento ou qualquer outro produto resultante da execução de obras;
- d) Lamas extraídas de fossas sépticas e gorduras ou óleos de câmaras retentoras ou dispositivos similares, que resultem de operações de manutenção;

- e) Quaisquer outras substâncias que, de uma maneira geral, possam obstruir e ou danificar as canalizações e seus acessórios ou causar danos nas instalações de tratamento e que prejudiquem ou destruam o processo de tratamento final.

2. O acesso ao sistema público de drenagem de águas residuais só é permitido à Entidade Gestora, sendo vedado a pessoas estranhas em proceder a:

- a) Abertura de caixas de visita ou outras acções em quaisquer órgãos da rede;
- b) Tamponamento de ramais e colectores;
- c) Extracção dos efluentes.

ARTIGO 27.º

**(Descargas de águas residuais industriais)**

1. Os clientes que procedam a descargas de águas residuais industriais no sistema público devem obter a correspondente autorização junto da Entidade Gestora e respeitar os parâmetros de descarga definidos na licença de descarga, de acordo com o definido no regulamento de serviço aplicável.

2. Os clientes industriais devem tomar as medidas preventivas necessárias, designadamente a construção de bacias de retenção ou reservatórios de emergência para que não ocorram descargas acidentais que possam infringir os condicionamentos a que se refere o número anterior.

3. Sempre que entenda necessário, a Entidade Gestora pode proceder, directa ou indirectamente, à colheita de amostras para a análise e a avaliação dos resultados obtidos pelo cliente.

4. A Entidade Gestora pode exigir o pré-tratamento das águas residuais industriais pelos respectivos utilizadores por forma a cumprirem os parâmetros de descarga referidos no n.º 1.

ARTIGO 28.º

**(Manutenção, recolha, transporte e destino final de lamas de fossas sépticas individuais)**

1. As fossas sépticas individuais são objecto de manutenção da responsabilidade dos proprietários de acordo com procedimentos adequados, tendo nomeadamente em conta, a necessidade de recolha periódica e de destino final das lamas produzidas.

2. A periodicidade das limpezas é estabelecida de acordo com um planeamento predefinido com a Entidade Gestora, tendo por base as características da sua fossa séptica individual.

3. É interdito o lançamento das lamas de fossas sépticas directamente no ambiente e/ou no sistema público de drenagem de águas residuais.

4. Os proprietários de fossas sépticas devem solicitar à Entidade Gestora do sistema de saneamento de águas residuais, com a periodicidade definida nos termos do n.º 2, o serviço de recolha e transporte das lamas, a qual o pode realizar por meios próprios ou recorrendo a prestação de serviços.

5. Os efluentes recolhidos nas fossas sépticas individuais, águas residuais urbanas ou lamas, são encaminhados para tratamento numa Estação de Tratamento de Águas Residuais (ETAR) equipada para o efeito ou para uma entidade operadora de gestão de resíduos licenciada, que possa assegurar a sua valorização ou destino final.

ARTIGO 29.º

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

1. A Entidade Gestora pode interromper a recolha de águas residuais urbanas nos seguintes casos:

- a) Trabalhos de reparação, reabilitação ou substituição de ramais de ligação, quando não seja possível recorrer a ligações temporárias;
- b) Trabalhos de reparação, reabilitação ou substituição do sistema público ou dos sistemas prediais, sempre que exijam essa suspensão;
- c) Casos fortuitos ou de força maior.

2. A Entidade Gestora deve comunicar aos utilizadores com a antecedência mínima de 48 horas qualquer interrupção programada no serviço de recolha de águas residuais através do respectivo sítio da Internet, por comunicação individual, afixação de avisos/editais, ou a difusão de anúncios nos meios de comunicação social, devendo os consumidores e/ou clientes abster-se de utilizar o serviço durante esse período.

3. Quando ocorrer qualquer interrupção não programada na recolha de águas residuais aos consumidores ou clientes, a Entidade Gestora deve informar os utilizadores afectados quando haja risco de insalubridade pública.

4. Nos casos descritos no número anterior, e tratando-se de contratos especiais, tais como hospitalares, a Entidade Gestora deve adoptar medidas específicas no sentido de mitigar o impacto dessa interrupção.

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

ARTIGO 30.º

**(Suspensão e restrição na recolha de águas residuais por facto imputável ao consumidor ou ao cliente)**

1. A Entidade Gestora pode suspender a recolha de águas residuais por motivos imputáveis ao consumidor ou cliente, nas seguintes situações:

- a) Quando o utilizador não seja o titular do contrato de recolha de águas residuais e não apresente evidências de estar autorizado pelo mesmo a utilizar o serviço;
- b) Quando não seja possível o acesso ao sistema predial para inspecção ou tendo sido realizada inspecção e determinada a necessidade de realização de reparações, no respectivo auto, aquelas não sejam efectuadas dentro do prazo fixado, em

ambos os casos desde que haja perigo de contaminação, poluição ou suspeita de fraude que justifiquem a suspensão;

- c) Quando o medidor, quando aplicável, for encontrado viciado;
- d) Quando forem detectadas ligações clandestinas ao sistema público;
- e) Quando forem detectadas ligações indevidas ao sistema predial de recolha de águas residuais, nomeadamente pluviais;
- f) Quando forem detectadas descargas com características de qualidade em violação dos parâmetros legais e regulamentares aplicáveis;
- g) Quando sejam verificadas descargas que excedam os valores de caudal instantâneo e/ou volume diário definidos pela Entidade Gestora, em autorização específica, ou valores apresentados em projecto aprovado, que coloquem em causa o correcto funcionamento do sistema público;
- h) Mora do utilizador no pagamento do serviço de recolha de águas residuais;
- i) Em outros casos previstos na lei.

2. A suspensão da recolha de águas residuais com os fundamentos previstos nas alíneas a) a c) do número anterior só pode ocorrer após a notificação ao consumidor ou cliente, por escrito, com a antecedência mínima de 10 dias relativamente à data que venha a ter lugar e deve ter em conta os impactos previsíveis na saúde pública e na protecção ambiental.

3. A suspensão da recolha de água residuais com os fundamentos previstos nas alíneas d) a g) do n.º 1 apenas pode ocorrer uma vez decorrido prazo razoável definido pela Entidade Gestora para a regularização da situação, nunca inferior ao previsto no número anterior.

4. A suspensão da recolha de águas residuais com base na alínea h) do n.º 1 só pode ocorrer após a notificação ao consumidor ou cliente, por escrito, com a antecedência mínima de 20 (vinte) dias relativamente à data que venha a ter lugar.

5. A suspensão da recolha de águas residuais com os fundamentos previstos nas alíneas a) e h) do n.º 1 apenas pode ocorrer quando não seja possível a suspensão do serviço de abastecimento de água ou esta não seja eficaz para impedir a utilização do serviço de drenagem de águas residuais.

6. Não podem ser realizadas suspensões do serviço em datas que não permitam, por motivo imputável à Entidade Gestora, que o consumidor ou cliente regularize a situação no dia imediatamente seguinte, quando o restabelecimento dependa dessa regularização.

7. A suspensão da recolha de águas residuais, com fundamento em causas imputáveis ao consumidor ou cliente não priva a Entidade Gestora de recorrer às entidades judiciais ou administrativas para garantir o exercício dos seus direitos ou para assegurar o recebimento das importâncias devidas, e ainda de impor as multas cabíveis.

#### ARTIGO 31.º

##### (Restabelecimento da recolha)

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

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

3. O restabelecimento da recolha é efectuado no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após a regularização da situação que originou a interrupção.

4. O restabelecimento da recolha pode ser realizado em prazo superior ao referido no número anterior quando, justificadamente, careça da realização pela Entidade Gestora de trabalhos técnicos não possíveis de realizar naquele prazo, devendo, nestes casos o utilizador ser previamente informado das especificidades dos trabalhos a realizar e a duração previsível.

#### SECÇÃO VI

##### Medição, Facturação e Pagamento

#### ARTIGO 32.º

##### (Medição e estimativa do consumo de água)

1. O consumo de água distribuída é medido através de hidrómetros instalados em cada local de consumo, incluindo as partes comuns dos condomínios quando nelas existam dispositivos de utilização, sem prejuízo do disposto no n.º 1 do artigo 33.º

2. Em prédios em propriedade horizontal, devem ser instalados instrumentos de medição em número e com o diâmetro estritamente necessários aos consumos nas zonas comuns, ou em alternativa e por opção da Entidade Gestora, nomeadamente quando existir reservatório predial, podem ser instalados hidrómetros totalizadores, sendo aplicáveis ao consumo apurado nesse hidrómetro por diferença para os hidrómetros diferenciais as tarifas relativas a consumidores não domésticos.

3. Os hidrómetros devem ser lidos, para efeitos de facturação, com periodicidade semestral.

4. Pode ser estipulado o sistema de conta certa, com leitura única no final do período acordado, trimestral, anual ou semestral, pagamento mensal de uma prestação fixa, facturação e acerto de contas no final do período.

5. Os valores lidos devem ser arredondados para o número inteiro anterior.

6. O consumidor deve facultar o acesso da Entidade Gestora ao hidrómetro, com a periodicidade a que se referem os n.ºs 2 e 3, consoante o caso, sempre que este se encontre localizado no interior do prédio servido.

7. Sempre que, por indisponibilidade do consumidor ou cliente, se revele por 3 (três) vezes impossível o acesso ao hidrómetro por parte da Entidade Gestora, esta deve avisar o consumidor ou cliente, com uma antecedência mínima de 10 (dez) dias, através informação inserida na factura, da data

e intervalo do horário, com amplitude máxima de 2 (duas) horas, da terceira deslocação a fazer para o efeito, assim como da comunicação da interrupção do fornecimento no caso de não ser possível a leitura.

8. A Entidade Gestora deve disponibilizar aos consumidores e clientes meios alternativos para a comunicação de leituras, nomeadamente internet, serviço de mensagens curta de telemóvel (sms), serviços postais ou o telefone, as quais são consideradas para efeitos de facturação sempre que realizadas nas datas para o efeito indicadas nas facturas anteriores.

9. Nos meses em que não seja realizada leitura, a facturação deve ser emitida com base numa estimativa apurada:

- a) Em função da média dos últimos 3 (três) consumos registados por ciclo de venda;
- b) Em função do consumo médio do consumidor entre as três últimas leituras reais efectuadas pela Entidade Gestora;
- c) Em função do consumo médio do consumidor no mês homólogo do ano anterior, que tenham sido objecto de leitura pela Entidade Gestora, quando o histórico de consumos revele a existência de sazonalidade;
- d) Em função do consumo médio de consumidores com a mesma tipologia no âmbito do território verificado no ano anterior, na ausência de qualquer leitura subsequente à instalação do hidrómetro.

10. Quando por avaria do hidrómetro ou por razões manifestamente técnicas não for possível a medição dos consumos de água e recolha de águas residuais de imóveis já ligados, o seu cálculo deve basear-se na média dos últimos 3 (três) consumos registados por ciclo de venda.

**ARTIGO 33.º**  
**(Hidrómetros)**

1. Os hidrómetros são da propriedade da Entidade Gestora, que é responsável pela respectiva instalação, manutenção e substituição de acordo com as especificações legais e regulamentares aplicáveis. Os custos com a instalação, a manutenção, reparação, a substituição e a remoção dos hidrómetros não são objecto de facturação autónoma aos consumidores e clientes.

2. O diâmetro nominal e/ou a classe metroológica dos hidrómetros são fixados pela Entidade Gestora, tendo em conta:

- a) O caudal de cálculo previsto na rede de distribuição predial;
- b) A pressão de serviço máxima admissível;
- c) A perda de carga.

3. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, para consumidores não-domésticos podem ser fixados pela Entidade Gestora diâmetros nominais de hidrómetros tendo por base o respectivo perfil de consumo.

4. Os hidrómetros podem ter associados equipamentos e/ou sistemas tecnológicos previamente aprovados pela entidade competente, que permitam à Entidade Gestora a medição dos níveis de utilização por telecontagem.

5. Os hidrómetros devem ser submetidos à aprovação do modelo antes da disponibilização no mercado e da colocação em serviço, nos termos da legislação da metrologia legal em vigor.

**ARTIGO 34.º**  
**(Responsabilidade pelo hidrómetro)**

1. O hidrómetro fica à guarda e fiscalização imediata do consumidor ou do cliente, dos proprietários ou dos condóminos o qual deve comunicar à Entidade Gestora todas as anomalias que verificar, nomeadamente, não fornecimento de água, fornecimento sem contagem, contagem deficiente, ruptura e deficiências na selagem, entre outros.

2. Com excepção dos danos resultantes da normal utilização, o consumidor ou cliente responde por todos os danos, deterioração, violação ou perda do hidrómetro, salvo se provocados por motivos que lhe não seja imputável e desde que dê conhecimento imediato à Entidade Gestora.

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

**ARTIGO 35.º**  
**(Verificação metroológica e substituição dos hidrómetros)**

1. A Entidade Gestora é responsável por assegurar o correcto funcionamento dos hidrómetros instalados, nos termos da legislação em vigor.

2. A Entidade Gestora deve garantir a verificação do correcto funcionamento dos hidrómetros no início do contrato.

3. O consumidor ou o cliente pode solicitar às Entidades Gestoras a aferição do hidrómetro instalado nos seus imóveis, devendo pagar as respectivas despesas, definidas no tarifário aprovado e em vigor, se ficar comprovado o funcionamento normal do equipamento.

4. Na data em que ocorrer a substituição, a Entidade Gestora entrega ao consumidor ou cliente um comprovativo no qual consta as leituras dos valores registados pelo hidrómetro substituído e pelo novo hidrómetro que, a partir daquela data, passa a registar o consumo de água.

5. Para efeitos do disposto na alínea anterior, a Entidade Gestora procede à retirada do hidrómetro, substituindo-o por outro com o mesmo diâmetro e classe metroológica, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas após solicitação do consumidor ou cliente.

6. O boletim de ensaio da verificação extraordinária deve ser remetido ao consumidor ou cliente no prazo de 48 (quarenta e oito) horas após a recepção pela Entidade Gestora.

7. No caso de se comprovar a existência de anomalia no hidrómetro, o consumidor ou cliente tem direito ao reembolso da tarifa de verificação.

8. A Entidade Gestora deve proceder à substituição dos hidrómetros no termo de vida útil destes ou sempre que tenha conhecimento de qualquer anomalia, por razões de exploração e controlo metrológico.

9. No caso de ser necessária a substituição de hidrómetros por motivos de anomalia, exploração e controlo metrológico, a Entidade Gestora deve avisar ao consumidor ou ao cliente, com uma antecedência mínima de 10 (dez) dias da data e do período previsível para a deslocação, que não ultrapasse as 2 (duas) horas.

10. Na data da substituição deve ser entregue ao consumidor ou ao cliente um documento de onde constem as leituras dos valores registados pelo hidrómetro substituído e pelo hidrómetro que, a partir desse momento, passa a registar o consumo de água.

11. A Entidade Gestora é responsável pelos custos incorridos com a substituição ou reparação dos hidrómetros por anomalia não imputável ao consumidor ou ao cliente.

12. Quando não for possível medir o volume consumido por avaria do hidrómetro ou por outros motivos que impossibilitem a sua leitura, a facturação emitida deve basear-se na média dos últimos 3 (três) consumos verificados.

13. Esta correcção, para mais ou para menos, afecta apenas os meses em que os consumos se afastem mais de 25% do valor médio relativo:

- a) Ao período de 6 (seis) meses anteriores à substituição do hidrómetro;
- b) Ao período de funcionamento, se este for inferior a 6 (seis) meses.

14. Cabe à Entidade Gestora demonstrar a existência de anomalia no hidrómetro como condição para proceder à correcção da facturação a que se referem os n.ºs 10 e 11 do presente artigo.

#### ARTIGO 36.º

##### (Verificação extraordinária dos hidrómetros)

1. Os equipamentos de medição podem ser sujeitos a uma verificação extraordinária, sempre que qualquer das partes suspeite ou detecte defeito no seu funcionamento.

2. A verificação extraordinária deve ser realizada pelo Instituto Angolano de Normalização e Qualidade e mediante delegação pelas restantes entidades actuantes no domínio da metrologia, de acordo com a lei.

3. Os encargos com a verificação extraordinária dos hidrómetros de medição são da responsabilidade das seguintes entidades:

- a) Da entidade que solicitou a verificação extraordinária, nos casos em que a verificação efectuada ao equipamento vier a comprovar que o mesmo funciona dentro dos limites de tolerância definidos;
- b) Do proprietário do equipamento, nas restantes situações.

#### ARTIGO 37.º

##### (Determinação do volume de águas residuais recolhidas)

1. No caso de consumidores industriais o volume de águas residuais recolhidas pode ser apurado com base num medidor de caudal, desde que isso se revele técnica e economicamente viável.

2. Os medidores de caudal são fornecidos e instalados pela Entidade Gestora, a expensas do utilizador.

3. A instalação dos medidores pode ser efectuada pelo consumidor industrial desde que devidamente autorizada pela Entidade Gestora.

4. Os medidores de caudal são instalados em recintos vedados e de fácil acesso, ficando os proprietários responsáveis pela sua protecção e respectiva segurança.

5. Quando não exista medidor, o volume de águas residuais recolhidas é apurado, para efeitos de facturação, pela aplicação de um coeficiente de recolha, igual a 80% do volume de água consumido.

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

- a) Consumo do mês homólogo do ano anterior;
- b) Consumo médio do consumidor nos últimos 3 (três) consumos registados, determinado com base em leituras realizadas pela Entidade Gestora quando não exista consumo no ano anterior;
- c) Consumo médio de consumidores com características similares no âmbito do território municipal verificado no ano anterior, na ausência de qualquer leitura subsequente à instalação do contador.

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

#### ARTIGO 38.º

##### (Tipo de medidores de caudal de águas residuais industriais)

1. A Entidade Gestora define a localização e o tipo de medidor, tendo em conta:

- a) O caudal de cálculo previsto no sistema de drenagem;
- b) As características físicas e químicas das águas residuais.

2. Os medidores podem ter associados equipamentos e/ou sistemas tecnológicos que permitam à Entidade Gestora a medição dos níveis de utilização por telecontagem.

#### ARTIGO 39.º

##### (Facturação em períodos que abrangam mudança de tarifário)

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

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

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

**ARTIGO 40.º**

**(Facturação durante a suspensão do fornecimento)**

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

**ARTIGO 41.º**

**(Acertos de facturação)**

1. Os acertos de facturação do serviço público de abastecimento de água devem ser efectuados:

- a) Quando a Entidade Gestora proceda a uma leitura, efectuando-se o acerto relativamente ao período em que esta não se processou;
- b) Procedimento fraudulento;
- c) Correção de erros de medição, leitura e facturação;
- d) Quando se confirme, através de controlo metrológico, uma anomalia no volume de água medido.

2. O acerto relativo às tarifas variáveis por escalões é realizado através do cálculo das tarifas devidas pelo consumo apurado para a totalidade do período sujeito a acerto, devendo ser ajustado ao limite de cada escalão proporcionalmente ao número de dias considerado na factura, sendo deduzido o valor anteriormente pago por estimativa.

3. Quando o valor resultante do acerto seja a favor do consumidor, o seu pagamento é realizado por compensação de crédito na própria factura que tem por objecto o acerto, abrangendo todos os valores devidos à Entidade Gestora que aí sejam incluídos.

4. Se a compensação prevista no número anterior for insuficiente para pagar o crédito a favor do consumidor resultante do acerto, este pode receber esse valor autonomamente no prazo de 15 dias, procedendo à Entidade Gestora à respectiva compensação nos períodos de facturação subsequentes caso essa opção não seja utilizada.

5. Quando o acerto de facturação resulte num valor a pagar pelo consumidor ou pelo cliente que seja igual ou superior ao do consumo médio mensal desse mesmo local de consumo nos 3 (três) meses anteriores ao do acerto, a Entidade Gestora deve apresentar ao consumidor ou ao cliente, na factura de acerto, um plano de regularização plurimensal do valor em dívida, num máximo de 12 fracções.

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

**ARTIGO 42.º**

**(Prazo de pagamento)**

1. O prazo de pagamento da factura relativa ao serviço público de abastecimento de água e recolha de águas residuais é mensal.

2. O prazo a que se refere o número anterior é contado da sua entrega ou disponibilização ao consumidor ou cliente, respectivamente.

3. O prazo de pagamento da factura suspende-se nas situações previstas no n.º 6 do artigo 52.º

**ARTIGO 43.º**

**(Quitação parcial)**

1. O consumidor ou cliente tem direito à quitação parcial quando pretenda efectuar o pagamento parcial da factura e desde que estejam em causa outros serviços funcionalmente dissociáveis, designadamente o serviço de gestão de resíduos urbanos face ao serviço de abastecimento público de água.

2. Os Serviços de Abastecimento Público de Água e de Saneamento de Águas Residuais não são funcionalmente dissociáveis.

3. Não é admissível o pagamento parcial das facturas quando esteja em causa as tarifas fixas e variáveis associadas aos serviços de abastecimento público de água e saneamento de águas residuais, que sejam incluídas na mesma factura.

**ARTIGO 44.º**

**(Prestação de caução)**

1. A Entidade Gestora pode exigir a prestação de uma caução para garantia do pagamento do consumo de água no momento do restabelecimento de fornecimento, na sequência de suspensão decorrente de mora no pagamento, desde que o consumidor ou o cliente não opte pela transferência bancária como forma de pagamento dos serviços.

2. A caução referida no número anterior deve ser prestada em numerário, por transferência bancária ou através de garantia bancária ou seguro-caução, e o seu valor é calculado de acordo com as regras definidas pela Entidade Reguladora do Subsector de Águas e Saneamento de Águas Residuais.

3. O consumidor ou o cliente que preste caução tem direito ao respectivo recibo.

4. A caução prestada considera-se válida até ao termo ou resolução do contrato de fornecimento, independentemente da entidade prestadora do serviço.

**ARTIGO 45.º**

**(Utilização e reconstituição da caução)**

1. Sempre que se verifique atraso no pagamento de uma factura de um consumidor ou cliente que tenha prestado caução nos termos do artigo 44.º, a Entidade Gestora deve utilizar o respectivo valor para satisfação da dívida.

2. A utilização da caução, nos termos do número anterior, impede a Entidade Gestora de exercer o direito de interrupção do fornecimento, ainda que o montante da caução não seja suficiente para a liquidação integral do débito.



3. Accionada a caução, a Entidade Gestora pode exigir a sua reconstituição ou o seu reforço em prazo não inferior a 10 (dez) dias úteis, por escrito de acordo com as regras fixadas nos termos do n.º 2 do artigo 44.º

4. Na falta de reconstituição ou reforço da caução no prazo fixado nos termos do número anterior, a Entidade Gestora pode suspender o serviço.

ARTIGO 46.º  
(Restituição da caução)

1. Findo o contrato de fornecimento a caução prestada deve ser restituída ao consumidor ou ao cliente, nos termos da legislação vigente, deduzida dos montantes eventualmente em dívida.

2. Sempre que o consumidor ou o cliente, que tenha prestado caução nos termos do artigo 44.º, opte posteriormente pela transferência bancária como forma de pagamento, tem direito à imediata restituição da caução prestada.

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

**CAPÍTULO IV**  
**Distribuição de Água nos Pontos Comunitários**

ARTIGO 47.º  
(Condições de funcionamento)

1. Nos lugares onde não existam sistemas de abastecimento público, as Entidades Gestoras têm a obrigação de disponibilizar água por chafarizes, fontanários de abastecimento público ou outras formas comunitárias.

2. As Entidades Gestoras responsáveis pela distribuição de água por fontanários devem assegurar a manutenção e o bom estado de conservação dos reservatórios e dispositivos de utilização que estejam sob sua gestão.

3. Os chafarizes ou fontanários devem permanecer abertos pelo menos 6 (seis) horas por dia, excepto nos casos de exiguidade de água.

4. O fornecimento pode ser negado ao consumidor que:

- a) Não esteja munido de recipiente conveniente e com mínimas garantias de higiene;
- b) Não pague o fornecimento;
- c) Não respeite as instruções da entidade distribuidora destinadas a garantir o fornecimento adequado, incluindo o atendimento prioritário de idosos, doentes, grávidas, pessoas com deficiência ou acompanhadas de crianças de colo e outros casos específicos com necessidades de atendimento prioritário, bem como o atendimento por ordem de chegada dos demais consumidores.

ARTIGO 48.º  
(Informação aos consumidores)

Nos fontanários deve ser afixada uma placa com informação clara sobre as condições de fornecimento de água, previamente aprovada pela Entidade Reguladora do

Subsector de Águas e Saneamento de Águas Residuais, incluindo no mínimo:

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

ARTIGO 49.º  
(Medição e cobrança do serviço)

1. O fornecimento de água através de chafarizes, fontanários ou outras formas comunitárias é cobrado no acto de entrega, em função do volume abastecido, sendo aplicáveis as tarifas definidas pela Entidade Reguladora do Subsector de Águas e Saneamento de Águas Residuais.

2. Os consumidores e clientes têm direito a um recibo relativo a cada fornecimento de água.

**CAPÍTULO V**  
**Distribuição de Água Ambulante**

ARTIGO 50.º  
(Condições de funcionamento)

1. Nos lugares onde não existam sistemas de abastecimento público ou para reforço ou substituição de redes insuficientes ou paralisadas, pode ser temporariamente autorizada, mediante licença, o transporte e a distribuição de água potável em veículos especialmente acondicionadas e regularmente inspeccionadas para o efeito, nos termos especificamente regulamentados.

2. As entidades responsáveis pela distribuição de água por veículo asseguram a manutenção e o bom estado de conservação dos reservatórios e dispositivos de utilização que estejam sob sua gestão.

3. O serviço de fornecimento de água a reservatórios prediais através de veículo é realizado no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas após a apresentação do respectivo pedido.

4. O fornecimento pode ser negado ao consumidor ou ao cliente que:

- a) Não disponha de reservatório com mínimas condições de higiene;

- b) Não pague o fornecimento;
- c) Não respeite as instruções da entidade distribuidora destinadas a garantir o fornecimento adequado, incluindo o atendimento prioritário de idosos, doentes, grávidas, pessoas com deficiência ou acompanhadas de crianças de colo e outros casos específicos com necessidades de atendimento prioritário, bem como o atendimento por ordem de chegada dos demais consumidores e clientes.

## ARTIGO 51.º

**(Medição e cobrança do serviço)**

1. O fornecimento de água através de veículo é cobrado no acto de entrega, em função do volume abastecido, sendo aplicáveis as tarifas definidas pela Entidade Reguladora do Subsector de Águas e Saneamento de Águas Residuais.

2. Os consumidores e clientes têm direito a um recibo relativo a cada fornecimento de água.

## CAPÍTULO VI

**Reclamações e Pagamento de Compensações  
aos Consumidores e Clientes em Caso  
de Incumprimento Contratual**

## ARTIGO 52.º

**(Direito de reclamar)**

1. Aos consumidores e clientes assiste o direito de reclamar, por qualquer meio, perante a Entidade Gestora, contra qualquer acto ou omissão desta ou dos respectivos serviços ou agentes, que tenham lesado os seus direitos ou interesses legítimos legalmente protegidos.

2. Os serviços de atendimento ao público dispõem de um livro de reclamações onde os consumidores e clientes podem apresentar as suas reclamações.

3. Para além do livro de reclamações, a Entidade Gestora deve disponibilizar mecanismos alternativos para a apresentação de reclamações que não impliquem a deslocação do consumidor ou do cliente às instalações da mesma, designadamente através do seu sítio na internet.

4. A reclamação deve ser apreciada pela Entidade Gestora no prazo de 30 (trinta) dias, notificando o consumidor ou cliente e a Entidade Reguladora do Subsector de Águas e Saneamento do teor da sua decisão e respectiva fundamentação.

5. Os consumidores e clientes podem apresentar reclamações perante a Entidade Reguladora do Subsector de Águas e Saneamento de Águas Residuais.

6. A reclamação tem efeito suspensivo dos prazos que estejam em curso e da possibilidade da Entidade Gestora proceder à suspensão do serviço por mora no pagamento nas seguintes situações:

- a) Quando o consumidor ou o cliente apresente reclamação escrita junto da Entidade Gestora, alegando erros de medição e solicitando a verificação extraordinária do hidrómetro, após ter sido informado da tarifa aplicável;

- b) Quando a Entidade Reguladora do Subsector de Águas e Saneamento de Águas Residuais assim o determine e notifique à Entidade Gestora, na sequência da recepção e análise de reclamação apresentada por um consumidor ou cliente.

7. Nas situações a que se refere a alínea a) do número anterior, o efeito suspensivo mantém-se até à notificação ao consumidor ou ao cliente do boletim de ensaio da verificação extraordinária e, caso haja lugar ao acerto da facturação emitida, da factura corrigida.

8. Nas situações a que se refere a alínea b) do n.º 6 do presente artigo, o efeito suspensivo mantém-se até à emissão de uma decisão ou recomendação pela Entidade Reguladora do Subsector de Águas e Saneamento de Águas Residuais.

9. Para efeitos do disposto no número anterior, a Entidade Reguladora do Subsector de Águas e Saneamento de Águas Residuais deve pronunciar-se no prazo máximo de 30 (trinta) dias, o qual se suspende sempre que sejam solicitados esclarecimentos ou elementos à Entidade Gestora reclamada e até que os mesmos sejam fornecidos.

## ARTIGO 53.º

**(Inspeção aos sistemas prediais)**

1. Os sistemas prediais ficam sujeitos a acções de inspecção da Entidade Gestora sempre que haja reclamações de consumidores, perigos de contaminação ou poluição ou suspeita de fraude.

2. Para efeitos previstos no número anterior, o proprietário, usufrutuário, comodatário e/ou arrendatário deve permitir o livre acesso à Entidade Gestora desde que avisado, por carta registada ou outro meio equivalente, com uma antecedência mínima de 8 (oito) dias, da data e intervalo horário, com amplitude máxima de 2 (duas) horas, previsto para a inspecção.

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

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

## ARTIGO 54.º

**(Compensações por incumprimento contratual)**

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

- a) Incumprimento dos prazos para a execução da ligação às redes públicas ou do prazo para o início do fornecimento no caso de a ligação já estar executada;
- b) Suspensão indevida do serviço por alegada mora no pagamento;
- c) Suspensão do serviço em data que não respeite o previsto no n.º 6 do artigo 23.º;
- d) Incumprimento do prazo previsto no artigo 25.º para o restabelecimento do serviço na sequência do pagamento de factura em atraso;

- e) Incumprimento do prazo previsto no artigo 28.º para a execução do serviço de limpeza de fossas sépticas;
- f) Incumprimento dos prazos previstos nos n.ºs 5 e 6 do artigo 35.º para a retirada do hidrómetro para a realização da verificação extraordinária e para o envio do boletim de ensaio, respectivamente;
- g) Incumprimento do prazo previsto no artigo 47.º para o fornecimento de água nos pontos comunitários.

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

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

4. Caso não se verifique o pagamento voluntário da compensação, o consumidor afectado pode reclamar junto da Entidade Gestora ou responsável pelo serviço prestado e da Entidade Reguladora do Subsector de Águas e Saneamento de Águas Residuais.

## CAPÍTULO VII

### Garantias Administrativas e Resolução de Conflitos

#### SECÇÃO I Resolução de Conflitos

##### ARTIGO 55.º (Disposições gerais)

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

2. As Entidades Gestoras são obrigadas a manter um registo actualizado dos consumidores e clientes, bem como das reclamações por eles apresentadas.

3. As regras relativas à forma e meios de apresentação de reclamações previstas no número anterior, bem como sobre o seu tratamento, são as definidas nos termos dos regulamentos a aprovar pela Entidade Reguladora do Subsector de Águas e Saneamento de Águas Residuais.

4. Sem prejuízo do recurso aos tribunais, judiciais e arbitrais, nos termos da lei, se não for obtida junto da entidade com quem se relacionam uma resposta atempada ou fundamentada ou a mesma não resolver satisfatoriamente a reclamação apresentada, os interessados podem solicitar a sua apreciação pela Entidade Reguladora do Subsector de Águas e Saneamento, individualmente ou através de organizações representativas dos seus interesses.

5. A intervenção da Entidade Reguladora do Subsector de Água e Saneamento de Águas Residuais deve ser solicitada por escrito, invocando os factos que motivaram a reclamação e apresentando todos os elementos de prova de que se disponha.

6. A Entidade Reguladora do Subsector de Água e Saneamento de Águas Residuais intervém na resolução extrajudicial de conflitos através da realização de acções de mediação e de conciliação e da promoção da arbitragem voluntária ou necessária, nos termos da legislação aplicável.

## CAPÍTULO VIII Disposição Final

### ARTIGO 56.º (Período transitório)

1. Todos os contratos em vigência antes da entrada em vigor do presente Regulamento devem ser, no prazo de 6 (seis) meses após a sua entrada em vigor, devidamente harmonizados com este.

2. Todas as questões não previstas no presente Instrumento devem ser objecto de regulação por instrutivo da Entidade Reguladora do Subsector de Águas e Saneamento.

O Presidente da República, JOÃO MANUEL GONÇALVES LOURENÇO.

(23-3931-F-PR)

## Decreto Presidencial n.º 130/23 de 30 de Maio

Considerando o quadro institucional e legal nacional, bem como a necessidade de dotar o País de instrumentos legais que contribuam para o pleno e o eficaz exercício dos poderes de autoridade das entidades reguladoras com vista à prossecução das suas atribuições, designadamente os poderes sancionatórios que permitam processar as contravenções e aplicar as multas e sanções correspondentes às infracções da legislação, dos regulamentos e das resultantes do incumprimento das determinações das Entidades Reguladoras nos termos previstos na legislação;

Tendo em conta a necessidade de se proceder a uma melhor ordenação sistemática das disposições referentes ao regime sancionatório aplicável ao Subsector de Água e de Saneamento de Águas Residuais, assim como estabelecer as contravenções enquanto desrespeito a instruções vinculativas determinadas pela Entidade Reguladora do Subsector de Águas e Saneamento de Águas Residuais e estipular os preceitos que conduzem o processo de contravenção, definindo as normas aplicáveis, as regras gerais sobre os prazos, sobre as notificações, instrução e decisão;

Considerando que compete ao Instituto Regulador dos Serviços de Electricidade e de Água (IRSEA), nos termos da alínea n) do n.º 2 do artigo 7.º do seu Estatuto Orgânico, instaurar e instruir processos de contravenções, aplicando as respectivas sanções ou propondo ao Órgão de Superintendência a aplicação das sanções que sejam da