

**REGULAMENTO DE EXPLORAÇÃO DO
SERVIÇO PÚBLICO DE ABASTECIMENTO DE
ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO DO
SISTEMA MULTIMUNICIPAL
DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE
SANEAMENTO DO NORTE DE PORTUGAL**

ÍNDICE

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS	5
Artigo 1.º Objeto	5
Artigo 2.º Termos e definições	5
Artigo 3.º Objetivo	9
Artigo 4.º Âmbito de aplicação	10
Artigo 5.º Subordinação	10
CAPÍTULO II - DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA E DOS UTENTES	11
Artigo 6.º Obrigações da Concessionária	11
Artigo 7.º Direitos da Concessionária.....	13
Artigo 8.º Obrigações dos Utentes	13
Artigo 9.º Direitos dos Utentes.....	15
CAPÍTULO III – CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO SISTEMA MULTIMUNICIPAL	17
SECÇÃO I – CONDIÇÕES GERAIS	17
Artigo 10.º Prioridade de ligação	17
Artigo 11.º Interrupção, restrição ou suspensão do serviço.....	17
Artigo 12.º Condicionamentos relativos às condições de exploração dos Sistemas de Distribuição de Água dos Utentes	19
Artigo 13.º Roturas acidentais	19
SECÇÃO II - TÍTULO DE UTILIZAÇÃO DE FORNECIMENTO DE ÁGUA NO SISTEMA	21
Artigo 14.º Apresentação de requerimento	21
Artigo 15.º Apreciação dos pedidos apresentados pelos Utilizadores Municipais	22
Artigo 16.º Apreciação dos pedidos apresentados pelos Utilizadores Diretos e Clientes	23
Artigo 17.º Contrato de Fornecimento de Água.....	24
Artigo 18.º Caução	25
Artigo 19.º Transmissão da posição contratual e cessão de direitos.....	26
SECÇÃO III - CONDIÇÕES DE FORNECIMENTO.....	27
Artigo 20.º Ligação ao Sistema Multimunicipal.....	27
Artigo 21.º Ponto de Entrega.....	27
Artigo 22.º Ligação Técnica entre sistemas	27
Artigo 23.º Encargos com a Ligação Técnica	28
Artigo 24.º Manutenção, reparação e renovação da Ligação Técnica.....	29

Artigo 25.º Medidor de caudal	29
Artigo 26.º Fiabilidade da medição de caudais.....	31
Artigo 27.º Medição e estimativa dos volumes fornecidos	31
Artigo 28.º Sistemas de Distribuição de Água dos Utentes.....	32
Artigo 29.º Fiscalização e Vistoria	33

CAPÍTULO IV - PAGAMENTO DOS SERVIÇOS35

Artigo 30.º Princípios para a fixação das Tarifas	35
Artigo 31.º Tarifa	35
Artigo 32.º Valores previstos no artigo 16.º do Decreto-Lei 93/2015, de 29 de maio ou Valores Mínimos contratuais	36
Artigo 33.º Faturação e cobrança	36
Artigo 34.º Prazo para pagamento dos serviços prestados	37
Artigo 35.º Atraso nos pagamentos	38
Artigo 36.º Custos de Fiscalização e Vistoria	38
Artigo 37.º Suspensão do Serviço por mora	38
Artigo 38.º Indemnização aos Utentes	39

CAPÍTULO V - DENÚNCIA E RESOLUÇÃO DO CONTRATO40

Artigo 39.º Denúncia do Contrato de Fornecimento de Água	40
Artigo 40.º Resolução do Contrato de Fornecimento de Água.....	40

CAPÍTULO VI - REGIME SANCIONATÓRIO42

Artigo 41.º Contraordenações.....	42
Artigo 42.º Sanções contratuais	42
Artigo 43.º Procedimento.....	44
Artigo 44.º Determinação do valor das sanções contratuais	45
Artigo 45.º Produto das sanções	45

CAPÍTULO VII - RECLAMAÇÃO46

Artigo 46.º Reclamação	46
------------------------------	----

CAPÍTULO VIII - DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS47

Artigo 47.º Comunicação com os utentes	47
Artigo 50.º Contagem de prazos	47
Artigo 51.º Entrada em vigor	48

APÊNDICES

Apêndice 1 - Mapa previsional de caudais de água

Apêndice 2 - Requerimento de Ligação ao Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água – Modelo Integral

Apêndice 3 – Requerimento de Conformação ao Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água – Modelo simplificado

Apêndice 4 - Autorização de Ligação ou de Conformação ao Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água

Apêndice 5 - Auto de Fiscalização



Artigo 1.º

Objeto

O presente Regulamento estabelece as regras de exploração do Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água e de Saneamento do Norte de Portugal, no que respeita ao abastecimento de água para consumo humano, de forma a que seja assegurado o seu bom funcionamento global e garantido o seu pleno funcionamento, qualitativa e quantitativamente, como pressuposto básico das exigências de proteção ambiental, segurança, saúde pública, conforto dos Utentes e de um aproveitamento sustentado.

Artigo 2.º

Termos e definições

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

- a) **Atividades complementares ou acessórias** - atividades exercidas pela Concessionária para as quais esta esteja técnica e funcionalmente habilitada e que determinem, nomeadamente, um aproveitamento dos meios afetos à Concessão, refletindo-se favoravelmente na atividade principal. São ainda consideradas atividades complementares ou acessórias o abastecimento de água para consumo humano relativo a sistemas municipais não integrados no âmbito territorial da Concessão e a sistemas multimunicipais, em situações não regulares ou duradouras e não previstas no âmbito da Concessão;
- b) **Água para consumo humano** - água destinada ao consumo público fornecida pelo Sistema até aos Pontos de Entrega e que obedece aos valores paramétricos legalmente estabelecidos no Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de agosto;
- c) **Autoridade competente** - Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos, abreviadamente designada por ERSAR;
- d) **Autorização de ligação ou de conformação** - documento emitido pela Concessionária onde se estabelecem as condições de caráter geral e específico que devem ser observadas e cumpridas por um Utente para que possa ser fornecida água para consumo humano, a partir das infraestruturas do Sistema Multimunicipal;
- e) **Caudal** - volume de água fornecida ao longo de um determinado período, expresso em m³/dia;
- f) **Caudal Médio Diário** - volume total de água fornecida ao longo de um ano, dividido pelo número de dias do período anual em que a água é fornecida ou pelo número de dias de laboração, conforme aplicável, expresso em m³/dia;
- g) **Caudal Médio Horário** - volume total de água fornecida ao longo de um dia, dividido pelo número de horas do período diário em que a água é fornecida ou pelo número de horas do período de laboração, conforme aplicável, expresso em m³/hora;
- h) **Cliente** - qualquer pessoa, singular ou coletiva, pública ou privada, a quem a Concessionária preste serviços no exercício de uma atividade complementar ou acessória, autorizada pelo Concedente, mediante parecer da Autoridade da Concorrência e da entidade reguladora do setor, nos termos da lei;

- i) **Comissão de Acompanhamento da Concessão ou CAC** – comissão composta por 3 (três) elementos, um presidente e dois vogais, nomeados por despacho do Concedente, entre pessoas com formação e experiência na área financeira, na área jurídica e na área da engenharia nos termos previstos no Decreto-Lei n.º 93/2015, de 29 de maio, e no regulamento de funcionamento anexo ao Contrato de Concessão, em cujo presidente o Concedente pode delegar o exercício dos seus poderes;
- j) **Concedente** - Estado Português, representado pelo membro do Governo responsável pela área do ambiente;
- k) **Concessão** - direito exclusivo, atribuído *ex lege* à Concessionária, de assegurar o serviço público de captação, tratamento e abastecimento de água para consumo público aos Utilizadores, numa área geográfica definida, e que inclui, nos termos da lei e do Contrato de Concessão:
- i. A conceção, a construção, a instalação, a aquisição ou outro meio previsto para a afetação e a extensão das infraestruturas e instalações necessárias à captação, ao tratamento e ao abastecimento de água para consumo público;
 - ii. A aquisição ou outro meio previsto para a afetação, a instalação e a extensão dos equipamentos necessários à captação, ao tratamento e ao abastecimento de água para consumo público;
 - iii. A conservação, a reparação, a renovação, a manutenção, a adaptação e a melhoria das infraestruturas, instalações e equipamentos previstos nas subalíneas anteriores que se revelem necessárias ao bom desempenho do Serviço Público, de acordo com as exigências técnicas e com os parâmetros de qualidade definidos para a água fornecida;
 - iv. O controlo dos parâmetros de qualidade da água fornecida.
- l) **Concessionária** - a sociedade Águas do Norte, S.A., constituída para a exploração e a gestão do Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água e de Saneamento do Norte de Portugal, em regime de concessão, nos termos do Decreto-Lei n.º 93/2015, de 29 de maio, e que é responsável, entre outras obrigações, pela aplicação deste Regulamento;
- m) **Condutas adutoras** - infraestruturas para transporte de água para consumo humano, que permitem a ligação: desde as captações até às estações de tratamento de águas (ETA), às estações elevatórias (EE) ou até um reservatório; desde a ETA até um reservatório; entre dois reservatórios; desde as infraestruturas anteriormente mencionadas até ao Ponto de Entrega;
- n) **Contrato de Concessão** - contrato para a exploração e a gestão do Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água e de Saneamento do Norte de Portugal, celebrado entre o Estado Português e a Concessionária, em 30 de junho de 2015, incluindo os respetivos aditamentos e todos os documentos referidos naquele como dele fazendo parte integrante, disponível no sítio eletrónico da Concessionária;
- o) **Contrato de Fornecimento de Água ou Contrato de Fornecimento:**
- i. **com Utilizadores** - contrato e aditamentos complementares celebrados entre a Concessionária e um qualquer Utilizador, ou transmitidos à Concessionária nos termos do n.º 3 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 93/2015, de 29 de maio, pelo qual é estabelecida uma relação permanente de prestação do serviço, nos termos e condições do Contrato de Concessão e do presente Regulamento, e que vincula as partes nas suas obrigações e direitos relativamente à captação, ao tratamento e ao abastecimento de água e onde se podem estabelecer, entre outros, os requisitos qualitativos e quantitativos da água de abastecimento a fornecer pelas Infraestruturas de Abastecimento do Sistema, o tarifário, as condições de medição, faturação e pagamento e as garantias pelo cumprimento da obrigação de pagamento do serviço;

- ii. **com Clientes** - contrato e aditamentos complementares celebrados entre a Concessionária e um qualquer Cliente, ou transmitidos à Concessionária nos termos do n.º 3 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 9[·]/2015, de 29 de maio, pelo qual é estabelecida uma relação de prestação eventual ou transitória do serviço, nos termos e condições do presente Regulamento, e que vincula as partes nas suas obrigações e direitos relativamente à captação, ao tratamento e ao abastecimento de água, aplicando-se tudo o que diga respeito ao Contrato de Fornecimento de Água com Utilizadores, salvo disposições específicas definidas contratualmente e no Regulamento;
- p) **Entidade Reguladora do Setor** - Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos ou ERSAR;
- q) **Entrega Direta** – fornecimento de água pela Concessionária a qualquer pessoa, singular ou coletiva, pública ou privada efetuado com recurso a uma Ligação Técnica ou a um meio móvel, desde o ponto de entrega do Sistema Multimunicipal até ao Sistema de Distribuição de Água do Utente;
- r) **Fiscalização** - conjunto de ações realizadas pela Concessionária com o objetivo de averiguar o cumprimento por parte dos Utentes da lei, do presente Regulamento e do regime contratual em vigor, designadamente no que respeita à conceção, à execução e ao funcionamento dos Sistemas de Distribuição de Águas dos Utentes, bem como ao apuramento das condições de salubridade dos Sistemas de Distribuição de Água dos Utentes e da qualidade da água distribuída e, ainda, da integridade e da funcionalidade dos equipamentos instalados na Ligação técnica;
- s) **Força Maior** - todo e qualquer acontecimento imprevisível, exterior à vontade e à atividade da Concessionária que impeça, absoluta ou relativamente, total ou parcialmente, o cumprimento das obrigações contratuais e/ou regulamentares, tais como cataclismos, guerra, alterações de ordem pública, malfetorias, atos de vandalismo e incêndio, sempre que possível comprovados;
- t) **Infraestruturas de Abastecimento** - conjunto de infraestruturas e instalações (designadamente, captações, condutas adutoras, estações elevatórias, reservatórios, estações de tratamento de água e ligações técnicas), que, em cada momento, fazem parte dos subsistemas de abastecimento de água que integram o Sistema Multimunicipal, incluindo os equipamentos e órgãos funcionalmente indispensáveis às referidas infraestruturas e que são objeto da exploração e da gestão da Concessionária;
- u) **Ligação Técnica** – conjunto de infraestruturas que se destina à entrega da água de abastecimento proveniente do Sistema Multimunicipal desde um Ponto de Entrega até ao Sistema de Distribuição de Água do Utente;
- v) **Medidor de caudal** - dispositivo que tem por finalidade a determinação do volume de água fornecida, podendo, conforme os modelos, fazer a leitura do caudal instantâneo e do volume fornecido ou apenas deste e ainda registar esses volumes;
- w) **Períodos Tarifários** - o modelo de determinação de Tarifas definido, de acordo com os princípios e metodologias constantes da lei e do Contrato de Concessão ou do regulamento tarifário da entidade reguladora do setor, para um intervalo temporal compreendido no período da Concessão, que incluem:
- i. O primeiro período, designado período de transição, correspondente ao período que decorre entre a data de produção de efeitos do Contrato de Concessão e o final do ano civil correspondente;
 - ii. O segundo período, designado por período de convergência tarifária, que dura 5 (cinco) anos a contar do termo do período de transição e destina-se à convergência progressiva das Tarifas praticadas nos sistemas extintos para um tarifário comum;

- iii. O terceiro período, assim designado, divide-se em subperíodos tarifários de 5 (cinco) anos, e decorre entre o termo do período de convergência tarifária e o termo do Contrato de Concessão.
- x) **Ponto de entrega** - ponto de fronteira entre o Sistema Multimunicipal e o Sistema de Distribuição de Água do Utente, que corresponde ao local físico onde é feita a entrega de água para consumo humano, caracterizado por uma uniformidade da qualidade da água;
- y) **Preço** - valor monetário dos serviços prestados aos Clientes;
- z) **Regulamento** – conjunto de normas, incluindo os apêndices como parte integrante, que define as condições contratuais gerais que a Concessionária se encontra obrigada a assegurar, no âmbito da exploração e da gestão do Sistema Multimunicipal, para a captação, o tratamento e o abastecimento de água para consumo público, e as condições que devem ser asseguradas pelos Utentes, designadamente de exploração, com ordem a garantir-se os princípios da eficiência, da qualidade e da sustentabilidade do serviço, cumprindo os termos e as condições previstas no Contrato de Concessão;
- aa) **Requerente** - qualquer pessoa, singular ou coletiva, pública ou privada, que apresente à Concessionária um Requerimento de Ligação ou de Conformação;
- bb) **Requerimento de Ligação ou de Conformação** - documento a ser presente à Concessionária com vista ao estabelecimento de uma ligação às Infraestruturas de Abastecimento do Sistema Multimunicipal, da responsabilidade de qualquer potencial Utente; e de acordo com os modelos anexos a este Regulamento, incluindo-se o restabelecimento de qualquer ligação que, por incumprimento das condições contratuais, haja sido objeto de denúncia ou resolução do Contrato de Fornecimento;
- cc) **Serviço Público ou Serviço de Abastecimento de Água** – serviço de captação, tratamento, adução e abastecimento de água para consumo público, prestado pela Concessionária de forma regular, contínua e eficiente, no sentido da proteção da saúde pública, do bem-estar das populações, da acessibilidade ao serviço, da proteção do ambiente e da sustentabilidade económica e financeira do setor, num quadro de equidade e estabilidade tarifária, contribuindo ainda para o desenvolvimento regional e o ordenamento do território, bem como para alcançar as metas previstas nos planos e programas nacionais e as obrigações decorrentes do normativo comunitários, nos termos da legislação em vigor e do Contrato de Concessão;
- dd) **Sistemas de Distribuição de Água dos Utentes** – Sistemas Municipais de Distribuição de Água ou sistemas prediais de distribuição de água, integrados ou não em propriedade horizontal, no caso dos Utentes que não sejam entidades gestoras de sistemas municipais de distribuição de água;
- ee) **Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água e de Saneamento do Norte de Portugal** – sistema criado pelo Decreto-Lei n.º 93/2015, de 29 de maio, na parte relativa ao abastecimento de água, que integra o conjunto das Infraestruturas de Abastecimento para a prestação do Serviço Público aos Utilizadores nas áreas abrangidas pelo Contrato de Concessão, também designado por Sistema Multimunicipal ou Sistema;
- ff) **Sistema Municipal de Distribuição de Água** – conjunto de infraestruturas e instalações de cada Utilizador Municipal (designadamente, redes, condutas, estações elevatórias, reservatórios, acessórios e equipamentos complementares), incluindo os equipamentos e órgãos funcionalmente indispensáveis às referidas infraestruturas, que permite o transporte e a distribuição de água para consumo público desde o Ponto de Entrega do Sistema Multimunicipal até aos ramais domiciliários, bem como os sistemas alternativos ou simplificados de abastecimento de água, também designado por Sistema Municipal ou Sistemas Municipais;
- gg) **Subsistema** - conjunto de infraestruturas de abastecimento com funcionalidade própria e independente das restantes Infraestruturas de Abastecimento do Sistema;

hh) **Tarifa** - valor monetário dos serviços prestados aos Utilizadores;

ii) **Utente** - Utilizador Municipal, Utilizador Direto ou Cliente;

jj) **Utilizador** - qualquer pessoa, singular ou coletiva, pública ou privada, abrangida pelo âmbito territorial do Sistema Multimunicipal, que a Concessionária esteja obrigada a servir nos termos previstos no Contrato de Concessão, sendo, por isso, em contrapartida, obrigada a ligar-se ao Sistema e a celebrar Contrato de Fornecimento, podendo classificar-se como Utilizador Direto ou Utilizador Municipal;

kk) **Utilizador Direto** - qualquer pessoa, singular ou coletiva, pública ou privada, que não possa ser classificada como Utilizador Municipal, localizada em área integrada no Contrato de Concessão, para cuja prestação do serviço de abastecimento de água o Sistema Multimunicipal esteja dimensionado conforme projeto global e, residualmente, quaisquer outras pessoas, singulares ou coletivas, que não possam ser classificadas como Utilizador Municipal, localizadas em área integrada no Contrato de Concessão, e relativamente à qual, por acordo entre a Concessionária e a entidade gestora do Sistema Municipal, se reconheça que a integração no Sistema Multimunicipal constitui a melhor solução do ponto de vista técnico e económico, nomeadamente por razões de proximidade e acessibilidade às infraestruturas do Sistema Multimunicipal;

ll) **Utilizador Municipal** – município ou outra entidade gestora do respetivo Sistema Municipal de Distribuição de Água;

mm) **Valor Paramétrico** - o valor mínimo ou máximo fixado para cada um dos parâmetros a controlar, tendo em atenção o disposto no Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de Agosto;

nn) **Vistoria** - ações realizadas pelo Utente ou pela Concessionária, a pedido dos Utentes, no Sistema Multimunicipal ou nos Sistemas de Distribuição de Água dos Utentes, com o objetivo de averiguar o cumprimento das normas e regime contratual aplicáveis que sejam relevantes para o Serviço de Abastecimento de Água;

Artigo 3.º

Objetivo

- I. O presente Regulamento visa, ao abrigo da Cláusula 38.ª do Contrato de Concessão do Sistema Multimunicipal, definir e regular as condições contratuais gerais que a Concessionária se encontra obrigada a assegurar, no âmbito da exploração e da gestão do Sistema Multimunicipal, para a captação, o tratamento, o transporte, a elevação, o armazenamento e o fornecimento de água para consumo público, bem como as condições que devem ser asseguradas pelos Utentes, designadamente de exploração, de forma a garantir-se os princípios da eficiência, da qualidade de serviço e da sustentabilidade do serviço.
2. O presente Regulamento tem ainda por objetivo, conjunta e simultaneamente:
 - a) Estabelecer as condições em que os Utentes podem ser autorizados a ligar-se às Infraestruturas de Abastecimento;
 - b) Propiciar que o desenvolvimento económico se harmonize, genericamente, em cada momento, com as exigências de proteção ambiental e da saúde humana e com a qualidade de vida a que têm direito os residentes e os que trabalham na área de atendimento do Sistema;

- c) Fomentar a implementação do princípio de conservação da água, entendida como um bem económico, escasso e renovável;
- d) Repartir, com proporcionalidade e equidade, por todos os Utilizadores os custos em capital fixo e os encargos de exploração associados à execução e ao funcionamento de todas as Infraestruturas de Abastecimento do Sistema, ponderando as receitas obtidas com a realização de atividades complementares ou acessórias;
- e) Incentivar o estabelecimento de mecanismos de cooperação técnica entre os Utilizadores Municipais e a Concessionária, no sentido de salvaguardar a funcionalidade e a integridade dos Sistemas Municipais de Distribuição de Água;
- f) Garantir que a saúde dos trabalhadores que operam as Infraestruturas de Abastecimento de Água não é afetada negativamente pelas condições de exploração do Sistema.

Artigo 4.º

Âmbito de aplicação

As disposições do presente Regulamento aplicam-se na área de intervenção do Sistema Multimunicipal, bem como no âmbito autorizado para a prestação de Atividades complementares e acessórias, e vinculam todos os Utentes do Sistema.

Artigo 5.º

Subordinação

O presente Regulamento subordina-se à legislação nacional e comunitária que, em cada momento, lhe seja concretamente aplicável; bem como ao Contrato de Concessão e às especificidades estabelecidas em cada Contrato Fornecimento de Água.

Artigo 6.º

Obrigações da Concessionária

1. A Concessionária obriga-se a garantir, de forma contínua, regular e eficiente, a captação, o tratamento e o fornecimento de água aos Utilizadores do Sistema, nas condições constantes da legislação em vigor, do Contrato de Concessão e dos Contratos de Fornecimento de Água, assegurando, designadamente, que a água fornecida aos Utentes do Sistema Multimunicipal, em qualquer momento, e nos pontos de entrega do Sistema Multimunicipal, possui as características de qualidade que a definem como água para consumo humano, nos termos da legislação em vigor.
2. A Concessionária obriga-se a tratar os Utilizadores sem discriminações ou diferenças que não resultem apenas da aplicação de critérios ou de condicionalismos legais ou regulamentares ou, ainda, de diversidade manifesta decorrente das características do Sistema ou das condições técnicas de exploração, estando, também, obrigada a respeitar o Contrato de Fornecimento de Água e o Contrato de Concessão.
3. Sem prejuízo do disposto no artigo 31.º a aplicação pela Concessionária de tarifas diferentes a Utilizadores da mesma natureza carece de justificação por razões ponderosas de ordem técnica ou económica ou aplicação de taxas municipais de ocupação de subsolo à Concessionária.
4. Sem prejuízo do disposto no n.º 3 do artigo 14.º, no caso da existência de pedidos de novas ligações ao Sistema Multimunicipal por parte de Utilizadores que impliquem um aumento de caudais incompatível com a capacidade máxima diária que o Sistema apresenta, a Concessionária só pode executar as obras de ampliação necessárias para permitir a efetivação da ligação se obtiver a autorização do Concedente e, quando aplicável, a reposição do equilíbrio económico-financeiro do Contrato de Concessão, nos termos e com os efeitos previstos na lei e no Contrato de Concessão.
5. Obriga-se, ainda, a Concessionária, no âmbito da exploração do Sistema, a:
 - a) Cumprir as disposições do presente Regulamento, bem como as normas legais em vigor;
 - b) Promover a elaboração de um plano geral de fornecimento de água para consumo humano na área da Concessão, contemplando designadamente a ligação entre as Infraestruturas de Abastecimento e os Sistemas de Distribuição de Água dos Utentes;
 - c) Promover a elaboração dos estudos e projetos dos Subsistemas integrados no Sistema;
 - d) Promover a elaboração dos estudos necessários à apresentação de propostas de delimitação dos perímetros de proteção das captações de água afetas ao Sistema Multimunicipal, destinadas ao abastecimento público;
 - e) Garantir a construção, a instalação, a aquisição ou outro meio previsto para a afetação e a extensão das infraestruturas, instalações e equipamentos de abastecimento que constituirão o Sistema e assegurar a sua entrada em funcionamento;
 - f) Submeter os componentes dos sistemas de captação, tratamento, fornecimento e armazenamento de água do Sistema a ensaios que garantam o seu bom funcionamento, antes de entrarem em serviço;

- g) Promover a conservação, a reparação, a renovação, a manutenção, a adaptação e a melhoria das infraestruturas, instalações e equipamentos do Sistema que se revelem necessárias ao bom desempenho do Serviço Público e de acordo com as exigências técnicas e com os parâmetros de qualidade exigíveis;
 - h) Elaborar e submeter à aprovação da ERSAR, o Programa de Controlo de Qualidade da Água (PCQA) e promover a sua implementação;
 - i) Submeter à aprovação da ERSAR os dados da qualidade da água para consumo humano obtidos na implementação do PCQA aprovado;
 - j) Tomar as medidas necessárias para evitar danos nos Sistemas de Distribuição de Água dos Utentes, a jusante, resultantes de pressão excessiva ou variação brusca de pressão nas condutas adutoras do Sistema, tendo em consideração as obrigações dos Utentes constantes das alíneas b) e f) do n.º 3 do Artigo 8.º;
 - k) Promover a instalação, a renovação, a manutenção e a substituição das Ligações Técnicas do Sistema Multimunicipal;
 - l) Assegurar a aferição, a fiscalização e a calibração periódica dos Medidores de caudal e dos analisadores de água;
 - m) Entregar aos Utilizadores Municipais a informação relativa às Infraestruturas de Abastecimento de Água do Sistema, quando solicitada, com vista à salvaguarda da respetiva funcionalidade;
 - n) Assegurar um serviço de divulgação de informações eficaz, destinado a esclarecer os Utentes sobre questões relacionadas com o serviço;
 - o) Divulgar aos Utentes, nos termos da lei, os resultados analíticos obtidos na implementação do PCQA;
 - p) Informar todos os Utentes afetados por situações de incumprimento dos Valores Paramétricos estabelecidos para a qualidade da água para consumo humano no prazo de 24 horas a partir da data de conhecimento da sua ocorrência, sem prejuízo do cumprimento das obrigações estabelecidas no artigo 19.º do Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de agosto.
6. A Concessionária deve publicar, pelos meios considerados mais adequados, nos meses de janeiro, abril, julho e outubro de cada ano, um resumo da atividade referente aos 3 (três) meses antecedentes, bem como no mês de fevereiro um resumo da atividade referente ao ano anterior, contendo, nomeadamente as características quantitativas e qualitativas das águas de abastecimento fornecidas e outra informação relevante.
7. A Concessionária compromete-se a promover uma colaboração técnica com os Utentes, nomeadamente fomentando a troca de conhecimentos, o aperfeiçoamento profissional do pessoal técnico e o eventual apoio na execução dos trabalhos considerados especializados, sem prejuízo dos acordos que regulamentem a prestação dos correspondentes serviços e a correspondente remuneração.
8. A Concessionária obriga-se a promover e a articular iniciativas e ações que visem estabelecer, facilitar e acelerar a ligação entre o Sistema e os Sistemas de Distribuição de Água dos Utentes.
9. Excetuam-se do cumprimento das obrigações enunciadas nos números anteriores as situações de Força Maior e as razões técnicas excecionais julgadas atendíveis pelo Concedente.

Artigo 7.º

Direitos da Concessionária

1. A Concessionária detém o exclusivo, em regime de concessão, da exploração e da gestão do Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água e de Saneamento do Norte de Portugal na área definida no projeto global anexo ao Contrato de Concessão, abrangendo:
 - a) A conceção, a construção, a instalação, a aquisição ou outro meio previsto para a afetação e a extensão, nos termos do projeto global constante do Anexo I do Contrato de Concessão, das infraestruturas e instalações necessárias à captação, ao tratamento, ao transporte, à elevação e ao armazenamento de água, incluindo adutoras, estações elevatórias, estações de tratamento de água e reservatórios;
 - b) A aquisição ou outro meio previsto para a afetação, a instalação e a extensão de todos os equipamentos necessários à captação, ao tratamento, ao transporte, à elevação, ao armazenamento e ao abastecimento de água para consumo público dos Utilizadores;
 - c) A conservação, a reparação, a renovação, a manutenção, a adaptação e a melhoria das infraestruturas, instalações e equipamentos previstos nas alíneas anteriores, que se revelem necessários ao bom desempenho do serviço público e de acordo com as exigências técnicas e com os parâmetros de qualidade exigíveis;
 - d) O controlo dos parâmetros de qualidade da água fornecida.
2. A violação do direito de exclusivo previsto no número anterior determina a aplicação do disposto no artigo 32.º ou o disposto na alínea f) do n.º 1 do artigo 42.º, conforme estejam em causa Utilizadores Municipais ou Utilizadores Diretos, respetivamente.
3. A Concessionária dispõe de acesso livre e garantido às Ligações Técnicas e aos Pontos de Entrega, para todos os efeitos técnicos, nomeadamente para instalação, leitura, verificação, calibração, manutenção e substituição dos Medidores de caudal, analisadores de água ou outros equipamentos, bem como para a realização de ações de Fiscalização.

Artigo 8.º

Obrigações dos Utentes

1. É obrigatória a ligação às Infraestruturas de Abastecimento, quer para os Utilizadores Municipais, quer para quaisquer pessoas singulares ou coletivas, públicas ou privadas, estes últimos apenas no caso de distribuição direta integrada no Sistema, nos termos do disposto nos n.ºs 2 e 4 do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 92/2013, de 11 de julho e no n.º 6 do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 93/2015, de 29 de maio, sob pena da aplicação do disposto no artigo 32.º ou na alínea a) do n.º 2 do artigo 41.º, conforme estejam em causa Utilizadores Municipais ou Utilizadores Diretos, respetivamente.
2. Os Utentes devem celebrar Contrato de Fornecimento de Água, conforme disposto no n.º 6 do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 93/2015, de 29 de maio;
3. Constituem obrigações dos Utentes do Sistema Multimunicipal:
 - a) Cumprir as disposições do presente Regulamento, bem como as normas gerais em vigor, na parte que lhes é aplicável;

- b) Criar as condições para garantir a conclusão dos seus Sistemas de Distribuição de Água, bem como a reparação dos existentes, assegurando o cumprimento dos princípios e regras definidos no Decreto Regulamentar n.º 23/95, de 23 de Agosto, e no Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, quanto à conceção, à construção e à exploração ou à manutenção daqueles sistemas, de modo a permitir a eficiente ligação dos mesmos às Infraestruturas de Abastecimento do Sistema;
 - c) Não proceder à execução de ligações às Infraestruturas de Abastecimento do Sistema ou a alterações na Ligação Técnica, sem prejuízo do disposto no n.º 3 do artigo 24.º;
 - d) Não proceder a modificações nos seus Sistemas de Distribuição de Água sem prévia autorização da Concessionária, quando delas resultarem alterações nos caudais a fornecer não previstas nos Contratos de Fornecimento de Água ou no mapa previsional referido nos n.ºs 7 e 8 do presente artigo;
 - e) Comunicar à Concessionária as modificações efetuadas nos seus Sistemas de Distribuição de Água que não estejam abrangidas pela alínea anterior;
 - f) Manter, conservar e reparar as infraestruturas, instalações e equipamentos que integram os seus Sistemas de Distribuição de Água que sejam relevantes para o correto funcionamento do Sistema Multimunicipal;
 - g) Não danificar ou fazer uso indevido das Infraestruturas de Abastecimento do Sistema Multimunicipal, designadamente para aceder ao fornecimento de água a partir das mesmas;
 - h) Não viciar o Medidor de caudal ou outro equipamento da Concessionária ou empregar qualquer meio fraudulento para deturpar as medições do consumo de água do Sistema;
 - i) Não fornecer água abastecida pela Concessionária a pessoas que devam ser Utilizadores do Sistema;
 - j) Permitir o acesso da Concessionária às Ligações Técnicas e aos Pontos de Entrega, para todos os efeitos técnicos, nomeadamente para instalação, leitura, verificação, calibração, manutenção e substituição dos Medidores de caudal, analisadores de água ou outros equipamentos da Concessionária, bem como para a realização de ações de Fiscalização;
 - k) Informar, por escrito, a Concessionária de anomalias nos Medidores de caudal que tenham conhecimento, bem como de todo e qualquer funcionamento deficiente das Infraestruturas de Abastecimento do Sistema e respetivos equipamentos e acessórios que tenham verificado ou tido conhecimento, nomeadamente, no que respeita a fugas, roturas, roubos ou perdas de água;
 - l) Abster-se de praticar ou promover atos que possam provocar a contaminação da água, designadamente, a deposição de resíduos ou outros detritos em zonas de proteção das Infraestruturas de Abastecimento do Sistema Multimunicipal;
 - m) Cumprir as demais condições e os termos constantes da Autorização de Ligação ou de Conformação.
4. Os Utilizadores Municipais, nas áreas abrangidas pelo Sistema, não devem manter, aprovar ou executar sistemas alternativos de abastecimento de água que determinem a sua exclusão, total ou parcial, do Sistema, sem prejuízo da manutenção de sistemas alternativos de abastecimento de água, para utilizadores de áreas geográficas delimitadas, de pequena dimensão, estando o Utilizador Municipal obrigado à sua imediata desativação, nos termos e condições previstos no n.º 4 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 932015, de 29 de maio, ou quando for justificada a opção por soluções de tratamento simplificadas de acordo com o estabelecido no n.º 2 do artigo 69.º do Decreto-Lei n.º 194/2009 de 20 de agosto.

5. Os Utilizadores Municipais, nas áreas abrangidas pelo Sistema, devem adotar medidas para assegurar a ligação dos ramais de ligação domiciliários ao respetivo Sistema Municipal de Distribuição de Água.
6. Os Utilizadores Municipais devem informar a Concessionária dos editais de qualidade da água relativos ao respetivo Sistema Municipal de Distribuição de Água.
7. A Concessionária deve enviar aos Utilizadores Municipais, até 30 de janeiro do ano imediatamente anterior ao início de um novo período tarifário, o mapa previsional dos caudais de água que pretendam ver fornecidos pelo Sistema no quinquénio seguinte, dispondo estes de 30 (trinta) dias para o exercício do respetivo contraditório.
8. Compete aos Utilizadores Diretos e Clientes enviar à Concessionária, até 30 de junho de cada ano, um mapa previsional dos caudais de água que pretendam ver fornecidos pelo Sistema Multimunicipal no ano seguinte, de acordo com o modelo do Apêndice I, sob pena de impossibilidade de fornecimento de água por incapacidade do Sistema, sem prejuízo do disposto no n.º 10.
9. O mapa previsional dos caudais de água dos Utilizadores Diretos e Clientes considera-se aceite se os caudais indicados não excederem em 5% (cinco por cento) os fixados para o ano em curso ou, caso excedam, se no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a Concessionária não informar os Utilizadores Diretos e Clientes da incapacidade de fornecimento do excesso de água pelo Sistema.
10. No caso de não ter sido apresentado o documento previsto no n.º 8, os volumes de água a vigorar para o ano seguinte são automaticamente fixados no valor médio dos caudais fornecidos nos 12 (doze) meses anteriores, sem prejuízo de disposição específica no Contrato de Fornecimento.
11. Os Utentes devem solicitar à Concessionária parecer sobre a viabilidade do abastecimento de água pelo Sistema relativamente a projetos de implantação ou desenvolvimento de urbanizações ou de instalações industriais, agropecuárias ou de serviços no âmbito territorial do Sistema Municipal de Distribuição de Água com repercussões nos caudais de água a fornecer, desde que possam conduzir a alterações significativas nos caudais indicados no mapa previsional.
12. O parecer referido no número anterior é emitido no prazo de 90 (noventa) dias, considerando-se deferido se não for proferido no prazo referido, sem prejuízo da suspensão do prazo no caso de a Concessionária solicitar informação adicional.
13. Os Utilizadores Municipais devem promover a realização de programas adequados de expansão e renovação dos seus Sistemas Municipais de Distribuição, quando as condições de funcionamento do Sistema o recomendem ou sempre que alertados pela Concessionária perante situações devidamente comprovadas, apresentando, designadamente, um programa de realizações, tendo em vista adaptar a sua capacidade de reserva, quando necessário, nas zonas correspondentes a cada um dos Pontos de Entrega.
14. No caso de o município não ser a entidade gestora do Sistema Municipal de Distribuição de Água e não se ter verificado a transmissão da posição contratual no Contrato de Fornecimento de Água celebrado, compete ao município, enquanto entidade titular, velar pelo cumprimento, por parte das entidades gestoras, dos deveres estipulados nos contratos que atribuem a exploração e a gestão dos sistemas municipais que estejam relacionados com as obrigações previstas no presente Regulamento.

Artigo 9.º

Direitos dos Utentes

1. A ligação de Utilizadores Diretos ao Sistema Multimunicipal, que não se encontrem previstos à data da criação ou alargamento do Sistema, depende da celebração de um acordo prévio entre a Concessionária e o respetivo Utilizador Municipal ou de autorização da Concessionária subsequente à declaração do município territorialmente competente prevista no n.º 9 do Apêndice 2, considerando-se justificada sempre que a ligação ao Sistema Multimunicipal constitua a melhor solução do ponto de vista técnico e económico, nomeadamente por razões de proximidade e de acessibilidade às Infraestruturas de Abastecimento do Sistema ou quando o Sistema Municipal de Distribuição de Água não disponha de condições adequadas para assegurar o fornecimento de água àqueles, em face do caudal e/ou pressão requeridos.
2. Ao Sistema podem, ainda, ligar-se Clientes, nos termos do disposto no presente Regulamento, desde que a sua ligação ao Sistema não comprometa a viabilidade técnica e económica do mesmo e a ligação seja autorizada pela entidade gestora do Sistema Municipal territorialmente competente, quando aplicável, e após autorização do Concedente ou do presidente da Comissão de Acompanhamento da Concessão, quando aplicável, instruída dos pareceres previstos na lei.
3. Os Utentes gozam, designadamente, dos seguintes direitos:
 - a) O direito à qualidade da água para consumo humano, garantido pela disponibilização e bom funcionamento das Infraestruturas de Abastecimento do Sistema e pelo cumprimento da legislação aplicável, preservando-se a segurança, a saúde pública e o conforto dos Utentes;
 - b) O direito à regularidade e à continuidade do tratamento e fornecimento, nas condições previstas no presente Regulamento e nos Contratos de Fornecimento de Água;
 - c) O direito à informação sobre os aspetos referidos na alínea a);
 - d) O direito de solicitarem Vistorias às Infraestruturas de Abastecimento que servem o Utente;
 - e) O direito de aceder ao Ponto de Entrega, mediante prévia solicitação à Concessionária, que se fará representar, na visita, por uma pessoa habilitada designada pela Concessionária;
 - f) O direito de reclamação e de recurso dos atos e omissões da Concessionária que possam prejudicar os seus direitos e interesses legalmente protegidos;
 - g) O direito de ser informado, através do Conselho Consultivo, sobre as modificações substanciais do Sistema ou sobre o funcionamento deficiente de Infraestruturas de Abastecimento de Água que afete duradouramente as condições de exploração, sem prejuízo das comunicações às autoridades competentes;
 - h) Quaisquer outros direitos que lhes sejam conferidos por lei ou pelo presente Regulamento.
4. Com vista à aferição do cumprimento das obrigações previstas no artigo 6.º, os Utentes podem aceder ao Sistema Multimunicipal, mediante solicitação realizada com a antecedência mínima de 15 dias face à data pretendida para o efeito, equivalendo a ausência de resposta no prazo indicado ao deferimento da pretensão.

CAPÍTULO III – CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO SISTEMA MULTIMUNICIPAL

SECÇÃO I – CONDIÇÕES GERAIS

Artigo 10.º

Prioridade de ligação

1. Têm prioridade de utilização do Sistema os Utentes que se localizam na área territorial abrangida pela Concessão.
2. Tendo em consideração o estabelecido no número anterior, a prioridade de utilização do Sistema é sempre a seguinte:
 - a) Utilizadores Municipais e Utilizadores Diretos previstos aquando da criação ou do alargamento do Sistema;
 - b) Utilizadores Diretos na situação prevista no n.º 1 do artigo anterior;
 - c) Clientes.
3. A ligação dos Clientes ao Sistema deve ser equacionada sempre que exista, em cada momento, capacidade disponível para o abastecimento de água, não podendo, em quaisquer circunstâncias, comprometer a viabilidade técnica e económica do Sistema.

Artigo 11.º

Interrupção, restrição ou suspensão do serviço

1. A Concessionária pode, de modo temporário e pelo período estritamente necessário, interromper ou restringir o serviço de fornecimento de água aos Utentes nos seguintes casos:
 - a) Avarias ou roturas nas Infraestruturas de Abastecimento do Sistema, sempre que os trabalhos justifiquem a interrupção, restrição do serviço, devendo a Concessionária providenciar meios alternativos da prestação do serviço, tendo em atenção a duração da interrupção ou restrição;
 - b) Obras nas Infraestruturas de Abastecimento do Sistema, desde que absolutamente inevitáveis, sempre que os trabalhos justifiquem a interrupção ou restrição do serviço, devendo a Concessionária providenciar meios alternativos da prestação do serviço, tendo em atenção a duração da interrupção ou restrição;
 - c) Modificação programada e justificada das condições de exploração do Sistema Multimunicipal ou alteração justificada das pressões de serviço, desde que absolutamente inevitáveis, sempre que os trabalhos justifiquem a interrupção ou restrição do serviço, devendo a Concessionária providenciar meios alternativos da prestação do serviço, tendo em atenção a duração da interrupção ou restrição;
 - d) Avarias ou obras no Sistema de Distribuição de Água dos Utentes, a jusante, sempre que os trabalhos justifiquem a interrupção ou restrição do serviço;

- e) Alteração da qualidade da água a fornecer ou previsão da sua deterioração a curto prazo, nos termos do Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de Agosto, devendo a Concessionária providenciar meios alternativos da prestação do serviço, tendo em atenção a duração da interrupção ou restrição;
 - f) Situações de Força Maior, caso fortuito ou razões técnicas absolutamente inevitáveis e julgadas atendíveis pelo Concedente, nos termos da Base XXVIII das bases do contrato de concessão da exploração e gestão de sistemas multimunicipais de captação, tratamento e abastecimento de água para consumo público, aprovadas pelo Decreto-Lei n.º 319/94, de 24 de dezembro, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 195/2009, de 20 de agosto, bem como no Contrato de Concessão, devendo a Concessionária providenciar meios alternativos da prestação do serviço, tendo em atenção a duração da interrupção ou restrição.
2. Mediante autorização prévia do Concedente, a Concessionária pode suspender o serviço de abastecimento de água, por motivos ligados aos Utentes, nas situações seguintes:
- a) Sempre que esteja previsto no presente Regulamento e/ou no Contrato de Fornecimento de Água;
 - b) Deficiências de conceção, execução ou de funcionamento dos Sistemas de Distribuição de Água dos Utentes, que possam causar danos ou dificultar o normal funcionamento das Infraestruturas de Abastecimento do Sistema, incluindo a ausência de condições de salubridade no Sistema de Distribuição de Água dos Utentes, nos termos da Base XXVIII das bases do contrato de concessão da exploração e gestão de sistemas multimunicipais de captação, tratamento e abastecimento de água para consumo público, aprovadas pelo Decreto-Lei n.º 319/94, de 24 de dezembro, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 195/2009, de 20 de agosto, ou dos artigos 60.º e 70.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, consoante o tipo de Utente, quando não for suficiente a adoção das medidas de interrupção ou restrição do serviço;
 - c) Em outros casos previstos na lei, designadamente em matéria de Direito do Urbanismo.
3. A Concessionária pode ainda suspender o serviço de fornecimento de água por motivos de mora no pagamento dos débitos correlativos ou de outros serviços funcionalmente indissociáveis prestados, de acordo com o artigo 37.º do presente Regulamento.
4. Nos casos de restrição do Serviço Público, a Concessionária deve definir e publicitar previamente, sempre que possível, mediante autorização ou comunicação às entidades competentes, as prioridades de abastecimento e a metodologia a adotar na restrição do serviço, em conformidade com o disposto no n.º 2 do artigo 10.º do presente Regulamento, salvo se estiverem em causa, no que respeita à alínea c) do preceito referido, entidades gestoras de sistemas de abastecimento de água para consumo público.
5. Para efeitos de aplicação das medidas de interrupção ou restrição do Serviço Público, a Concessionária deve desenvolver planos de contingência, sujeitos à aprovação das entidades competentes, após o que devem ser divulgados junto dos Utentes.
6. Na medida do possível, e sem prejuízo do regime disposto no artigo 37.º e na Lei n.º 23/96, de 26 de julho, a Concessionária informará os Utentes da interrupção, da restrição ou da suspensão do serviço, com uma antecedência mínima de 7 (sete) dias ou das interrupções ou restrições verificadas, num prazo nunca superior a 24 (vinte e quatro) horas.
7. A comunicação prévia da suspensão do serviço prevista no número anterior deve justificar o motivo e informar o Utente do prazo para a efetivação da suspensão do serviço, no decurso do qual este pode exercer a respetiva

defesa, sem prejuízo de a Concessionária poder fazer valer os direitos que lhe assistam nos termos gerais de direito.

8. A interrupção, a restrição ou a suspensão do Serviço de fornecimento de água nas situações e nos termos previstos no presente Regulamento, não gera responsabilidade da Concessionária pelos prejuízos causados, nem confere aos Utentes o direito a qualquer indemnização, exonerando-a das obrigações assumidas nos Contratos de Fornecimento de Água, desde que tenham sido tomadas todas as providências possíveis para evitar tais consequências.
9. A Concessionária é responsável pelos danos causados nos termos do artigo 38.º do presente Regulamento nos seguintes casos:
 - a) Interrupções no serviço de fornecimento de água, sempre que os motivos da interrupção lhe sejam imputados a título de dolo ou negligência grave;
 - b) Interrupções no serviço de fornecimento de água por motivo de obras programadas, sempre que os Utentes não tenham sido previamente notificados ou quando a interrupção se prolongue para além do período indicado na comunicação.
10. A Concessionária não é responsável pela impossibilidade de prestação do serviço de abastecimento de água que resulte de deficiências ou avarias nos Sistemas de Distribuição de Água dos Utentes, não tendo estes o direito a qualquer indemnização pelos prejuízos resultantes.
11. Nas situações de interrupção ou suspensão do serviço previstas no presente artigo, a Concessionária procede à obtenção da Ligação Técnica quando esta seja inevitável, sendo os respetivos custos, como os do restabelecimento da mesma, suportados pelo Utente, quando a interrupção ou suspensão do serviço decorra de motivos ligados ao Utente, podendo a Concessionária acionar a caução prestada como forma de se ressarcir do seu crédito.

Artigo 12.º

Condicionamentos relativos às condições de exploração dos Sistemas de Distribuição de Água dos Utentes

1. A água fornecida pelas Infraestruturas de Abastecimento do Sistema não pode ser misturada com águas de outras origens, mesmo que apresentem características idênticas e cumpram as disposições previstas na legislação específica de cada sector de atividade.
2. Em situações excecionais, relativas a atividades económicas que não pressuponham a utilização da água fornecida para consumo humano, a junção da água fornecida pelo Sistema Multimunicipal com água de outras origens pode ser objeto de autorização da Concessionária, que defina as condições de ligação e de utilização a observar.
3. Os Utentes devem assegurar o cumprimento dos princípios e regras definidos no Decreto Regulamentar n.º 23/95, de 23 de Agosto, e no Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, na exploração e na manutenção dos respetivos Sistemas de Distribuição de Água.

Artigo 13.º

Roturas acidentais

1. Os Utentes e a Concessionária devem adotar as necessárias medidas preventivas para que não ocorram roturas acidentais nos Sistemas de Distribuição de Água dos Utentes que possam provocar a interrupção, a restrição ou a suspensão do Serviço.
2. Sempre que se verifiquem roturas acidentais, os Utentes devem informar a Concessionária, imediatamente após a sua deteção, por qualquer dos meios previstos no artigo 47.º do presente Regulamento.
3. Na comunicação referida no número anterior deve ser referido, sempre que possível, o ponto de rotura e o tempo decorrido desde a ocorrência, os eventuais riscos para a segurança das pessoas e bens e, se possível, o caudal de água que se encontra, acidentalmente, a ser retirado das infraestruturas.
4. Os Utentes devem adotar, desde logo, todas as medidas adequadas, com vista a minimizar a ocorrência, sendo, contudo, responsáveis pelo gasto de água em perdas e fugas nos seus Sistemas de Distribuição de Água.
5. Os prejuízos resultantes de roturas acidentais podem ser objeto de indemnização nos termos da lei e, nos casos aplicáveis, de procedimento criminal.

SECÇÃO II - TÍTULO DE UTILIZAÇÃO DE FORNECIMENTO DE ÁGUA NO SISTEMA

Artigo 14.º

Apresentação de requerimento

1. Os Utilizadores Diretos e Clientes interessados no serviço de fornecimento de água proveniente das Infraestruturas de Abastecimento de Água do Sistema devem apresentar à Concessionária um Requerimento de Ligação por cada Ligação Técnica que pretendam efetuar, em conformidade com o modelo do Apêndice 2, independentemente de se poder ou não realizar de imediato a sua ligação ou de possuírem já uma ou mais ligações dos seus Sistemas de Distribuição de Água ao Sistema.
2. Os Utilizadores Municipais devem apresentar o Requerimento de Conformação, em conformidade com o modelo do Apêndice 3 do presente Regulamento, relativamente a novas ligações técnicas ao Sistema.
3. A apresentação dos requerimentos previstos nos números anteriores destina-se a adequar ou a verificar a disponibilidade do Sistema, conforme se trate, respetivamente, de Utilizadores Municipais e de Utilizadores Diretos previstos aquando da criação ou do alargamento do Sistema, ou dos outros Utilizadores Diretos e Clientes, para fornecimento de água para consumo humano, garantindo que não é ultrapassada a capacidade máxima diária que o Sistema apresenta, em cada momento, sendo que, em caso de incapacidade demonstrada, a prioridade de ligação é determinada nos termos do artigo 10.º do presente Regulamento.
4. Os Requerimentos de Ligação ou de Conformação dos Utentes ao Sistema devem ser modificados nos seguintes casos:
 - a) Sendo Utilizador Municipal, sempre que haja alteração da respetiva identificação, derivada de cessão da posição contratual.
 - b) Sendo Utilizador Direto ou Cliente, sempre que:
 - (i) Ocorram alterações de qualquer tipo que tenham como consequência um aumento igual ou superior a 10% (dez por cento) da média dos volumes de água consumidos nos últimos 3 (três) anos.
 - (ii) Haja alteração da respetiva identificação, por transmissão da posição contratual e/ou cessão dos direitos de propriedade industrial e de "royalties".
5. Sem prejuízo do disposto no n.º 7, é da inteira responsabilidade dos Utentes a iniciativa do preenchimento e o conteúdo das declarações do Requerimento de Ligação ou de Conformação, em conformidade com os modelos dos Apêndices 2 e 3.
6. A Concessionária não podem ser assacadas quaisquer responsabilidades pela divulgação do conteúdo dos requerimentos, desde que solicitados pelas autoridades competentes.
7. Para as ligações dos Utilizadores Municipais já efetivadas, compete à Concessionária, gradualmente, em estreita colaboração com aqueles, a iniciativa do preenchimento do Requerimento de Conformação respetivo, dando cumprimento à metodologia prevista nos números anteriores para as novas ligações.
8. Os Utilizadores Diretos e Clientes ligados ao Sistema devem apresentar o Requerimento de Ligação, quanto às ligações já efetivadas, no prazo de 30 (trinta) dias após solicitação da Concessionária, em conformidade com o modelo do Apêndice 2, podendo esta, nos termos do artigo 11.º, suspender o serviço de abastecimento de

água, em situação de incumprimento prolongado na apresentação do Requerimento de Ligação, aplicando-se com as devidas adaptações o disposto nos n.ºs 6, 7 e 11 do artigo 11.º.

Artigo 15.º

Apreciação dos pedidos apresentados pelos Utilizadores Municipais

1. A Concessionária deve apreciar o Requerimento de Conformação no prazo máximo de 20 (vinte) dias contados da data da respetiva apresentação, sem prejuízo da suspensão de prazo decorrente das situações previstas nos n.ºs 2 e 3.
2. Se o requerimento apresentado não se conformar com o modelo do Apêndice 3 e, em particular, for omissivo quanto a informações ou elementos que dele devem constar, a Concessionária deve informar desse facto o Requerente no prazo máximo de 10 (dez) dias contados da sua apresentação e indicar quais as informações ou elementos em falta ou incorretamente apresentados, dispondo o Requerente de um prazo de 30 (trinta) dias para os suprir ou corrigir.
3. Durante a fase de apreciação do Requerimento de Conformação, a Concessionária pode solicitar informação adicional sobre as condições de ligação ao Sistema Multimunicipal.
4. Quando o Requerimento de Conformação tiver sido apresentado em conformidade com o Apêndice 3, a Concessionária emite uma Autorização de Conformação, de acordo com o modelo apresentado no Apêndice 4, onde constam as condições de carácter geral e as condições específicas a que a ligação do Utilizador Municipal ficará sujeita.
5. Os termos da Autorização de Conformação têm em conta as especificidades de cada Utilizador Municipal.
6. Quando forem apresentados novos pedidos de ligação ao Sistema Multimunicipal por parte de Utilizadores Municipais, nos termos do n.º 4 do artigo 6.º, a Concessionária deve propor ao Concedente, quando aplicável, uma alteração ao projeto global antes de autorizar a ligação.
7. O projeto de indeferimento do Requerimento de Conformação deve ser sempre fundamentado pela Concessionária e apenas pode fundar-se nas seguintes razões:
 - a) Existência de risco para a funcionalidade e a exploração das Infraestruturas de Abastecimento e para a eficácia do tratamento;
 - b) Suscetibilidade de colocar em causa a exploração, a manutenção ou a capacidade das Infraestruturas de Abastecimento em decorrência dos caudais e das pressões em causa;
 - c) Não correção ou instrução do Requerimento de Conformação de acordo com o modelo apresentado no Apêndice 3, no prazo referido no n.º 2 do presente artigo.
8. O Requerente deve ser notificado do projeto de indeferimento do Requerimento de Conformação e da sua fundamentação, para exercício do direito de audiência prévia, dispondo para o efeito do prazo máximo de 10 (dez) dias.
9. A decisão de indeferimento do Requerimento de Conformação é da competência do Concedente.

Artigo 16.º

Apreciação dos pedidos apresentados pelos Utilizadores Diretos e Clientes

1. Sem prejuízo do disposto no n.º 1 do artigo 9.º, a Concessionária aprecia o Requerimento de Ligação no prazo máximo de 20 (vinte) dias contados da data da respetiva apresentação, sem prejuízo da suspensão de prazo decorrente das situações previstas nos números 2 e 3.
2. Se o requerimento apresentado não se conformar com o modelo do Apêndice 2 e, em particular, for omissivo quanto a informações ou elementos que dele devem constar, designadamente os previstos no n.º 8 do referido Apêndice, a Concessionária deve informar desse facto o Requerente no prazo máximo de 10 (dez) dias contados da sua apresentação e indicar quais as informações ou os elementos em falta ou incorretamente apresentados, dispondo o Requerente de um prazo de 30 (trinta) dias para os suprir ou corrigir.
3. A não apresentação de licenças de laboração ou do documento comprovativo do pedido de licença de laboração, por parte dos Requerentes que operem unidades de produção, habilita a Concessionária a solicitar informação às autoridades competentes, devendo o respetivo Requerente ser informado dessa solicitação.
4. A Concessionária deve dar conhecimento aos Requerentes da informação recebida ao abrigo do n.º 3 do presente artigo, no prazo máximo de 5 (cinco) dias contados da data da respetiva receção.
5. A não apresentação da licença ambiental por parte dos Requerentes que operem instalações previstas no Decreto-Lei n.º 173/2008, de 26 de agosto, implica o indeferimento liminar do requerimento apresentado.
6. Quando o Requerimento de Ligação tiver sido apresentado em conformidade com o Apêndice 2, a Concessionária deve emitir uma Autorização de Ligação, de acordo com o modelo apresentado no Apêndice 4 do presente Regulamento, onde constarão as condições de carácter geral e as condições específicas a que a ligação do Requerente fica sujeita, incluindo a obrigatoriedade da instalação de órgãos e equipamentos.
7. Os termos da Autorização de Ligação têm em conta as especificidades de cada Utilizador Direto ou Cliente.
8. O indeferimento do Requerimento de Ligação deve ser sempre fundamentado pela Concessionária, sendo que para os Utilizadores Diretos previstos aquando da criação ou do alargamento do Sistema apenas pode fundar-se nas seguintes razões:
 - a) Existência de risco para a funcionalidade e a exploração das Infraestruturas de Abastecimento e para a eficácia do tratamento;
 - b) Suscetibilidade de colocar em causa a exploração, a manutenção ou a capacidade das Infraestruturas de Abastecimento em decorrência dos caudais e das pressões em causa;
 - c) Não correção ou instrução do Requerimento de acordo com o modelo apresentado no Apêndice 2, no prazo referido no n.º 2 do presente artigo.
9. O Requerente deve ser notificado do projeto de indeferimento do Requerimento de Ligação e da sua fundamentação, para exercício do direito de audiência prévia, dispondo para o efeito do prazo máximo de 10 (dez) dias.
10. A decisão de indeferimento do Requerimento de Ligação é da competência da Concessionária.

Artigo 17.º

Contrato de Fornecimento de Água

1. Os Contratos de Fornecimento de Água transmitidos à Concessionária nos termos previstos no n.º 5 do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 92/2013, de 11 de julho, no n.º 3 do artigo 4.º e no n.º 1 do artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 9[•]/2015, de 29 de maio, devem ser substituídos por novos contratos, cujas minutas constam em anexo ao Contrato de Concessão.
2. Os Contratos de Fornecimento de Água, transmitidos ou celebrados com a Concessionária são aplicados em conformidade com o Contrato de Concessão e o presente Regulamento, que prevalecem relativamente aos aspetos omissos ou contrários daqueles contratos.
3. A celebração do Contratos de Fornecimento de Água depende de autorização do Concedente, ou do presidente da Comissão de Acompanhamento da Concessão, quando aplicável, sendo o pedido instruído com o projeto de Autorização de Ligação ou de Conformação.
4. Do Contrato de Fornecimento de Água devem constar:
 - a) A identificação das partes e a qualidade em que outorgam;
 - b) A data de celebração;
 - c) As obrigações principais das partes;
 - d) O regime tarifário;
 - e) As regras de ligação, medição, faturação e pagamento;
 - f) A acomodação do direito de exclusivo da Concessionária;
 - g) As regras de aplicação dos valores previstos no artigo 16.º do Decreto-Lei 93/2015, de 29 de maio, ou dos valores mínimos contratuais, conforme o regime aplicável;
 - h) As regras da afetação de infraestruturas, bens e direitos do Utilizador Municipal;
 - i) O prazo de vigência;
 - j) A obrigação de prestação de caução, quando aplicável;
 - k) A obrigação de subscrição do seguro de responsabilidade civil e do seguro de risco ambiental, quando aplicável.
5. Fazem parte integrante do Contrato de Fornecimento de Água, os seguintes documentos:
 - a) Requerimento de Ligação ou Conformação ao Sistema, instruído designadamente com a licença de laboração e a licença ambiental, quando aplicável;
 - b) Autorização de Ligação ou de Conformação;
 - c) Listagem das Infraestruturas do Utilizador Municipal a afetar ao Sistema Multimunicipal;

- d) Mapa dos valores previstos no artigo 16.º do Decreto-Lei 93/2015, de 29 de maio, ou dos valores mínimos contratuais;
 - e) Regulamento de Exploração do Serviço Público de Abastecimento de Água para Consumo Humano do Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água e de Saneamento do Norte de Portugal;
 - f) Caução, quando aplicável;
 - g) Cópias das apólices dos seguros, quando aplicável a alínea k) do número anterior.
6. Na data da celebração do Contrato de Fornecimento de Água deve estar prestada a caução pelo Utilizador Direto ou Cliente, determinada em conformidade com o artigo 18.º do presente Regulamento, quando exigida pela Concessionária, sob pena de caducidade da Autorização de Ligação emitida.
7. O Contrato de Fornecimento de Água com Utilizadores tem o prazo de vigência do Contrato de Concessão, sem prejuízo do disposto no artigo 39.º para os Utilizadores Diretos.
8. O Contrato de Fornecimento de Água com os Clientes tem o prazo de duração mínimo de 12 (doze) meses a contar da data da sua assinatura, renovando-se, automaticamente, por igual período de tempo, até ao limite da vigência do Contrato de Concessão, sem prejuízo da respetiva denúncia ou resolução, nos termos e condições estipulados nos artigos 39.º e 40.º.
9. O Contrato de Fornecimento de Água deve ser objeto de revisão sempre que haja alteração dos pressupostos inicialmente estabelecidos.

Artigo 18.º

Caução

1. Para garantia dos pagamentos devidos à Concessionária, esta pode exigir ao Utilizador Direto ou ao Cliente a constituição, a favor desta, em janeiro de cada ano, de uma Caução, prestada sob a forma de garantia bancária "on first demand", seguro-caução ou meio equivalente, no valor de 3 (três) meses de faturação média mensal do ano anterior ou da estimativa anual, acrescida de juros para o mesmo período calculados na base da taxa de desconto do Banco de Portugal acrescida de 2 (dois) pontos percentuais.
2. Cada garantia é válida por 12 (doze) meses, automaticamente prorrogáveis no período da concessão, salvo se expressamente denunciada pela Concessionária com, pelo menos, 120 (cento e vinte) dias de antecedência.
3. Após a celebração dos novos Contratos de Fornecimento de Água previstos no n.º 1 do artigo 17.º, a Concessionária pode exigir a prestação de caução aos Utilizadores Municipais.

Artigo 19.º

Transmissão da posição contratual e cessão de direitos

1. A Concessionária não se pode opor à transmissão da posição contratual dos municípios Utilizadores nos Contratos de Fornecimento para a entidade gestora do respetivo Sistema Municipal de Distribuição de Água, ou intermunicipal, independentemente do modelo de gestão adotado.
2. Em caso de transmissão da posição contratual de Utilizador Municipal, o Município responde solidariamente com o cessionário, relativamente a todas as obrigações assumidas no âmbito do Contrato de Fornecimento de Água.
3. A Concessionária não se pode opor à transmissão da posição contratual de um Utilizador Direto para outro qualquer Utilizador no Contrato de Fornecimento de Água e à cessão dos respetivos direitos ao abrigo da Autorização de Ligação em vigor, sem prejuízo da modificação do Requerimento de Ligação, conforme previsto na subalínea ii) da alínea b) do n.º 4 do artigo 14.º.

SECÇÃO III - CONDIÇÕES DE FORNECIMENTO

Artigo 20.º

Ligação ao Sistema Multimunicipal

1. A Concessionária deve assegurar as condições técnicas necessárias à ligação entre o Sistema e os Sistemas de Drenagem dos Utilizadores.
2. É da inteira responsabilidade de cada Utente o cumprimento das condições de ligação previstas no presente Regulamento, na Autorização de Ligação ou de Conformação e no Contrato de Fornecimento de Água.
3. Por solicitação do Concedente, do município territorialmente competente ou de outras entidades com competência na matéria, a Concessionária pode apreciar e dar parecer não vinculativo sobre os projetos de conceção, execução e arranque dos Sistemas de Distribuição dos Utentes.
4. Mediante solicitação dos Utilizadores Diretos ou Clientes, a Concessionária pode prestar apoio técnico no processo de conceção, execução e arranque dos Sistemas de Distribuição dos Utentes.

Artigo 21.º

Ponto de Entrega

1. O abastecimento de água, a partir das Infraestruturas de Abastecimento de Água do Sistema Multimunicipal, aos Sistemas de Distribuição de Água dos Utentes deve fazer-se nos Pontos de Entrega, por intermédio de uma ligação técnica.
2. Os Utentes devem desenvolver os respetivos Sistemas de Distribuição de Água de modo a possibilitarem a existência, sempre que possível, de um único Ponto de Entrega para as águas de abastecimento por freguesia ou por subsistema ou por Utilizador Direto ou Cliente, consoante aplicável, salvo os casos especiais em que se pode justificar, face a condicionalismos técnicos ou à dimensão dos Sistemas de Distribuição de Água, a existência de mais do que um Ponto de Entrega.
3. Por razões de conveniência ou em função de circunstâncias técnicas impeditivas, o Utente pode solicitar à Concessionária que a instalação do Ponto de Entrega se realize em condições diversas das que por esta se encontram genericamente definidas.
4. Na situação referida no número anterior, em caso de deferimento da pretensão por parte da Concessionária, o Utente deve suportar o eventual acréscimo de despesa de instalação.

Artigo 22.º

Ligação Técnica entre sistemas

1. A Ligação Técnica compreende, em princípio, o ramal de ligação e a câmara de inspeção.

2. A câmara de inspeção consiste numa caixa, que pode conter uma válvula de corte da ligação ao Sistema Multimunicipal, uma válvula antirretorno e ou uma válvula altimétrica, se necessário, onde deve ser instalado um medidor de caudal e, sempre que se justificar, um dispositivo de recolha de amostras.
3. Os equipamentos mencionados nos números anteriores permanecem na responsabilidade da Concessionária.

Artigo 23.º

Encargos com a Ligação Técnica

1. Todos os trabalhos de conceção e execução da Ligação Técnica são efetuados pela Concessionária ou por terceiros sob a sua responsabilidade, sendo os respetivos encargos faturados autonomamente a cada Uterite.
2. Os custos a suportar com a realização das obras de execução da Ligação Técnica devem ser objeto de orçamento prévio por parte da Concessionária, que deve discriminar:
 - a) Atividades de execução;
 - b) Materiais e Equipamentos;
 - c) Meios humanos;
 - d) Meios materiais;
 - e) Prazo de execução;
 - f) Encargos indiretos.
3. Os custos da Ligação Técnica são pagos previamente à execução das respetivas obras.
4. O Uterite pode solicitar que os trabalhos de execução da Ligação Técnica sejam realizados por si ou sob a sua responsabilidade, desde que assegure as condições técnicas definidas pela Concessionária e o mesmo prazo de execução.
5. Caso a Concessionária aceite a solicitação referida no número anterior, compete-lhe a supervisão de tais trabalhos, podendo a ligação efetiva ser recusada se as condições técnicas de funcionamento forem consideradas incompatíveis com as condições normais de exploração do Sistema Multimunicipal ou se os aspetos construtivos para a sua execução, previamente definidos pela Concessionária, não tiverem sido cumpridos.
6. Na situação prevista no n.º 5, o incumprimento do prazo de execução ou das condições técnicas definidas pela Concessionária para a Ligação Técnica, nos termos do número anterior, consubstancia um incumprimento da obrigação de ligação ao Sistema, aplicando-se o disposto no artigo 32.º do presente Regulamento.

Artigo 24.º

Manutenção, reparação e renovação da Ligação Técnica

1. Todos os trabalhos de manutenção, reparação, renovação ou substituição da Ligação Técnica são executados pela Concessionária ou sob a sua responsabilidade e a suas expensas, sem prejuízo da repercussão dos respetivos encargos na Tarifa.
2. Excluem-se do regime disposto no número anterior os casos derivados de utilização indevida, em particular os previstos no presente Regulamento, designadamente nos artigos 12.º e 13.º, em que as expensas correm a cargo do Utente.
3. O Utente pode solicitar que os trabalhos de manutenção, reparação, renovação ou substituição da Ligação Técnica sejam realizados por si ou sob a sua responsabilidade, desde que assegure as condições técnicas definidas pela Concessionária e o mesmo prazo de execução.
4. Caso a Concessionária aceite a solicitação referida no número anterior, compete-lhe a supervisão de tais trabalhos, podendo determinar a cessação da continuidade da ligação se as condições técnicas de funcionamento forem consideradas incompatíveis com as condições normais de exploração do Sistema ou se os aspetos construtivos para a sua execução e o prazo respetivo, previamente definidos pela Concessionária, não tiveram sido cumpridos.
5. O incumprimento do prazo de execução, das condições técnicas ou dos aspetos construtivos definidos pela Concessionária para a Ligação Técnica, nos termos do número anterior, consubstancia um incumprimento da obrigação de ligação ao Sistema, aplicando-se o disposto no artigo 32.º do presente Regulamento.
6. A Concessionária e o Utente obrigam-se reciprocamente a comunicar, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após a sua deteção, qualquer indício de deficiente funcionamento da Ligação Técnica que origine condições técnicas de funcionamento consideradas incompatíveis com as condições normais de exploração do Sistema.

Artigo 25.º

Medidor de caudal

1. Em todas as Ligações Técnicas ao Sistema devem ser instalados Medidores de caudal, cujo modelo é aprovado pela Concessionária, sendo a aquisição, a montagem, a aferição e a manutenção feitos pela Concessionária ou por quem esta autorizar, de acordo com as instruções do fabricante.
2. O Medidor de caudal deve ser colocado preferencialmente na câmara de inspeção ou, em alternativa, à saída da mesma ou no troço final do ramal de ligação, obedecendo às especificações constantes da Autorização de Ligação ou de Conformação.
3. Exceionalmente, e sempre que técnica ou economicamente justificável, os Medidores de caudal podem ser instalados em local diferente dos previstos no número anterior, designadamente caso o traçado dos condutas permita a minimização de instalação de medidores de caudal no Sistema ou quando se privilegiar a sua instalação em secções onde seja possível obter medições mais exatas, devendo existir a concordância prévia do respetivo Utente.
4. Exceionalmente, pode não ser instalado um Medidor de caudal, por motivos justificados do ponto de vista técnico e económico, para infraestruturas que sirvam até 500 (quinhentos) habitantes.

5. Para além da situação referida no número anterior, pode a Concessionária, em situações excecionais e com carácter temporário, num período nunca superior a 180 (cento e oitenta) dias, autorizar o estabelecimento da Ligação Técnica ao Sistema sem a instalação do Medidor de caudal.
6. Quando, em decorrência dos motivos previstos no n.º 3, os Medidores de caudal sejam instalados em terrenos da propriedade dos Utentes, os recintos devem ser vedados e/ou fechados e com fácil acesso para leitura, manutenção, aferição e fiscalização, sendo os Utentes responsáveis pela sua boa conservação, proteção e segurança, respondendo por todo o dano, deterioração ou desaparecimento que esses equipamentos possam sofrer e que, pelos motivos apontados, lhes possam ser imputados, excetuando-se as avarias por uso normal.
7. Quando, em decorrência dos motivos previstos no n.º 3, o Medidor de caudal só possa ser situado em propriedade alheia a um ou a outro, a Concessionária e o Utente devem contribuir, em conjunto, para a criação de condições para o bom acesso e para a boa conservação e segurança dos locais onde os mesmos se encontrem instalados.
8. Os encargos resultantes dos trabalhos definidos no n.º 1, bem como os relativos à aquisição, à instalação, à aferição e à manutenção dos dispositivos para registo e transmissão de dados, impendem sobre a Concessionária.
9. Quando os Medidores de caudal não estejam previstos nos projetos das infraestruturas de abastecimento submetidos a aprovação nos termos da lei e do Contrato de Concessão, os Utilizadores Municipais devem suportar autonomamente os encargos previstos no número anterior, salvo se houver acordo entre o Utilizador Municipal e a Concessionária, sobre a instalação de outros medidores de caudal em decorrência de adaptações do projeto global do Sistema.
10. Quando esteja em causa água para processo industrial ou água fornecida no âmbito de atividades acessórias ou complementares, os encargos previstos no n.º 8 são faturados autonomamente pela Concessionária ao respetivo Utilizador ou Cliente.
11. Na situação prevista no número anterior pode ser da responsabilidade dos Utentes a aquisição, a montagem e a manutenção do Medidor de caudal, ainda que o tipo de instrumento tenha que ser aprovado pela Concessionária e os trabalhos de instalação acompanhados por esta.
12. Compete à Concessionária a aferição a leitura e a verificação da integridade e da funcionalidade do Medidor de caudal, em qualquer circunstância, sendo o Utente obrigado a facultar o acesso a esse equipamento, sempre que aquela o entenda necessário, nos termos do presente Regulamento.
13. A calibração periódica dos Medidores de caudal deve ser realizada por entidade acreditada nos termos da lei.
14. No caso de avaria, dano, deterioração ou desaparecimento do Medidor de caudal, os Utentes devem contactar, de imediato, a Concessionária, que deve proceder à sua reparação ou substituição no mais curto prazo, que, salvo casos de Força Maior, não deve ser superior a 5 (cinco) dias, contado a partir da data em que tomou conhecimento da situação.
15. No caso de avaria, dano, deterioração ou desaparecimento do Medidor de caudal, para o caso dos Utentes abrangidos pelo caso excecional previsto no n.º 6, estes devem dar conhecimento imediato à Concessionária e proceder à sua reparação ou substituição nas condições referidas no número anterior.
16. Considera-se avariado um Medidor de caudal a partir do momento em que, sem motivo justificado, haja começado a registar valores que, face ao seu registo habitual e à época da ocorrência, se possam considerar anormais.
17. Se a avaria ou a obstrução do Medidor de caudal impedir totalmente o abastecimento de água, a Concessionária deve proceder à imediata reparação da situação.

18. Na situação prevista no n.º 6, a avaria ou a obstrução prevista no número anterior deve ser imediatamente reparada pelos Utentes.
19. Se nas situações previstas nos n.ºs 15 e 18 os Utentes não procederem à reparação ou à substituição do Medidor de caudal no prazo máximo de 60 (sessenta) dias após a ocorrência, a Concessionária pode reparar ou substituir o Medidor de caudal, a expensas daqueles.
20. A Concessionária pode substituir, a todo o tempo, por motivos de ordem técnica e/ou económica, qualquer Medidor de caudal, dando conhecimento do facto aos respetivos Utentes.

Artigo 26.º

Fiabilidade da medição de caudais

A verificação da fiabilidade da determinação dos caudais de água fornecidos será efetuada por um qualquer processo, acordado entre a Concessionária e os Utentes, que assegure uma gama de precisão de 10% (dez por cento), para mais ou para menos.

Artigo 27.º

Medição e estimativa dos volumes fornecidos

1. A medição dos volumes de água fornecidos pelo Sistema deve ser realizada por Medidor de caudal, salvo nas situações previstas no artigo 25.º, para efeitos de apuramento dos volumes a faturar.
2. A leitura dos Medidores de Caudal deve ser feita entre os últimos 10 (dez) dias úteis do mês a que se refere, não devendo o intervalo entre duas leituras consecutivas ser superior a 2 (dois) meses.
3. O Utente pode reclamar quanto ao valor da leitura no prazo de 20 (vinte) dias contados da data da sua comunicação, não tendo a reclamação efeitos suspensivos, sendo que, caso venha a ser atendida, a Concessionária deve proceder, na fatura posterior à decisão, à compensação das quantias recebidas indevidamente, ou emitir nota de crédito no valor correspondente.
4. Os caudais são referidos em volumes mensais [$m^3/mês$] e, sempre que possível, diários [m^3/d] e de ponta diários [l/s].
5. Se, aquando da leitura, a Concessionária não tiver acesso ao Medidor de caudal, deve deixar uma carta de leitura ao Utente, a fim de que o mesmo a preencha e devolva à Concessionária no prazo de 10 (dez) dias.
6. Se a carta de leitura não for devolvida no prazo estipulado no número anterior, o volume de água a faturar é estimado com base no consumo correspondente ao período anterior, sendo posteriormente corrigido na leitura seguinte.
7. No caso de a impossibilidade de acesso ao Medidor de caudal se manter no período destinado à leitura seguinte, a Concessionária tem o direito de exigir ao Utente uma nova leitura, fixando-lhe a data em que irá proceder à mesma.

8. Mantendo-se a situação de impossibilidade de acesso prevista no número anterior, a Concessionária pode proceder à aplicação de uma sanção pecuniária compulsória por cada dia, no valor de 100,00 EUR (cem euros), até que lhe seja facultado o acesso ao Medidor de caudal.
9. Mantendo-se a situação de impossibilidade de acesso sem que tenha sido facultada a leitura do medidor de caudal em, pelo menos, uma vez por ano, aplica-se o disposto no número seguinte.
10. No caso de avaria, dano, deterioração e desaparecimento do Medidor de caudal, ou nos restantes casos em que a medição não possa ser realizada por razões técnicas, designadamente por falha de energia, por impossibilidade de acesso aos Medidores de Caudal ou nos casos em que tal se justifique, o volume de água fornecido é determinado pela média dos consumos do último mês homólogo com leituras reais, acrescido da estimativa de crescimento do ano em curso ou, quando esta não exista, pela média dos registos do mês anterior à data em que presumivelmente tenha ocorrido a situação ou por estimativa acordada entre a Concessionária e o Utente.
11. Nas situações previstas no número anterior em que a quantificação do volume de água seja feita por estimativa, o acerto relativamente ao volume, quando tal seja possível, é efetuado no período de faturação imediatamente posterior àquele em que seja possível efetuar a sua leitura.
12. Nas situações previstas no n.º 4 do artigo 25.º, o apuramento dos volumes de água fornecida para efeitos de faturação é efetuado por estimativa, através da fixação antecipada de consumos, após acordo entre a Concessionária e os Utentes, aceite pela Entidade Reguladora do Setor.
13. Nas situações previstas no n.º 5 do artigo 25.º, em que a Ligação Técnica não disponha de Medidor de caudal, o apuramento dos volumes de água fornecida para efeitos de faturação é efetuado por estimativa, aplicando-se o disposto no número anterior, ou, na ausência de acordo, através da consideração dos volumes anuais previstos no estudo de viabilidade económica e financeira em vigor, estabelecidos com base nas estimativas constantes do projeto global do Sistema anexo ao Contrato de Concessão.
14. A Concessionária pode aplicar à faturação do serviço de abastecimento de água, aos Utilizadores Municipais, um modelo de volumes desfasados, nos termos que vierem a ser aprovados pelo Concedente, devendo aquela comunicar-lhes o início de vigência com uma antecedência mínima de 90 (noventa) dias.
15. No caso de estar em vigor um modelo de volumes desfasados e se efetivarem novas ligações de Utilizadores Municipais, ou se ligarem ao Sistema novos Utilizadores Municipais, ou se verificar, por parte destes, o incumprimento da obrigação de ligação ao Sistema, prevista no n.º 1 do artigo 8.º, ou a violação do direito de exclusivo da Concessionária, previsto no n.º 1 do artigo 7.º, aos volumes a considerar para efeitos de faturação dessas ligações ou desses Utilizadores, aplica-se o disposto no n.º 13, até que se obtenha um histórico de medição coerente com aquele que é utilizado para a faturação dos restantes Utilizadores Municipais.
16. Por acordo entre a Concessionária e o Utente podem ser definidas outras condições de medição, mediante salvaguarda da equidade de tratamento entre Utilizadores e divulgação de tais condições pelo mesmo tipo de Utilizadores.

Artigo 28.º

Sistemas de Distribuição de Água dos Utentes

1. Todos os trabalhos de construção ou instalação e de manutenção dos Sistemas de Distribuição de Água dos Utentes devem ser executados por conta e sob a responsabilidade destes.

2. A Concessionária tem o direito de recusar a ligação ao Sistema se a conceção e/ou a execução dos Sistemas de Distribuição de Água dos Utentes forem suscetíveis de prejudicar o funcionamento normal do Sistema Multimunicipal, seja ao nível do transporte e do armazenamento de água, seja ao nível da captação e do tratamento, devendo fundamentar tal decisão.
3. Os Utentes são os responsáveis por todos os danos causados à Concessionária ou a terceiros por deficiências de conceção, execução ou funcionamento dos seus Sistemas de Distribuição de Água.
4. Sem prejuízo do disposto no artigo 70.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, a Concessionária pode aceder aos Sistemas de Distribuição de Água dos Utentes, com vista à aferição do cumprimento das obrigações previstas no artigo 8.º do presente regulamento, mediante solicitação realizada com a antecedência mínima de 15 (quinze) dias face à data pretendida para o efeito, equivalendo a ausência de resposta no prazo indicado ao deferimento da pretensão.
5. As ações de Fiscalização referidas no número anterior não eximem o Utente da responsabilidade resultante de deficiência de conceção, execução ou funcionamento dos respetivos Sistemas de Distribuição de Água.
6. A Concessionária pode ainda proceder a ações de Vistoria dos Sistemas de Distribuição de Água dos Utentes, a pedido destes, mediante pagamento dos respetivos custos, nos termos do artigo 36.º do presente Regulamento.

Artigo 29.º

Fiscalização e Vistoria

1. Das ações de Fiscalização e Vistoria realizadas ao abrigo do presente Regulamento deve ser lavrado auto, por ação realizada, de acordo com o Apêndice 5 do presente Regulamento, que deve ser devidamente assinado, na altura, pelo representante da Concessionária e pelo representante do Utente.
2. Quando as ações de Fiscalização ou Vistoria visem aferir as condições de salubridade do Sistema de Distribuição dos Utentes e da qualidade da água distribuída, devem ser colhidas amostras de água pela Concessionária, as quais devem ser divididas em 3 (três) conjuntos de amostras:
 - a) Um destinado à Concessionária, para efeito das análises a realizar;
 - b) Um entregue ao Utente para poder ser por si analisado, se assim o desejar;
 - c) O terceiro, devidamente lacrado na presença de representante do Utente, deve ser devidamente conservado e mantido em depósito, pela Concessionária, podendo servir, posteriormente, para confrontação dos resultados obtidos nos outros dois conjuntos, salvo quanto aos parâmetros considerados no número seguinte.
3. Quando haja parâmetros em que o tempo máximo que deva decorrer entre a colheita e o início da técnica analítica não se compadeça com o procedimento de depósito, a amostra a considerar deve ser devidamente lacrada na presença de representante do Utente e posteriormente analisada por um laboratório escolhido pelo mesmo, que se encontre acreditado e, preferencialmente, considerado apto pela autoridade competente.
4. Os métodos analíticos a utilizar são os estabelecidos na legislação em vigor, podendo ser utilizados outros cujos resultados sejam considerados pela autoridade competente pelo menos tão fiáveis como aqueles ou que satisfaçam, segundo a autoridade competente, os requisitos de desempenho analítico estabelecidos na lei, consoante os parâmetros a analisar.

5. Para as colheitas de amostras e os ensaios de controlo da qualidade para os quais não estejam especificados métodos de recolha de amostras e análise na legislação em vigor, devem observar-se os métodos estabelecidos nas normas portuguesas (NP), europeias (EN), internacionais (ISO) ou reconhecidos pela autoridade competente.
6. Os ensaios de controlo da qualidade da água para consumo humano só podem ser realizados por laboratórios de ensaios considerados aptos pela autoridade competente.
7. Os resultados das ações de Fiscalização e Vistoria devem ser comunicados ao Utente no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a sua realização, salvo situações especiais que, por razões de ordem técnica, comprovadamente, determinem o aumento do prazo, e devem ser guardados pela Concessionária por um período mínimo de 3 (três) anos.

CAPÍTULO IV - PAGAMENTO DOS SERVIÇOS

Artigo 30.º

Princípios para a fixação das Tarifas

Sem prejuízo do regime estabelecido pelo regulamento tarifário aprovado pela Entidade Reguladora do Setor, as Tarifas destinam-se a assegurar a recuperação dos custos associados à captação, ao tratamento, à elevação, ao armazenamento e ao abastecimento de água para consumo humano, designadamente os que derivam da execução e da exploração das Infraestruturas de Abastecimento do Sistema, incluindo os desvios de recuperação de gastos e dos ajustamentos de encargos, promovendo a gestão eficiente do Sistema, o equilíbrio económico-financeiro da Concessão e a qualidade do serviço durante e após o termo da Concessão, com respeito dos princípios do poluidor-pagador e do utilizador-pagador, da estabilidade tarifária e da acessibilidade social do serviço.

Artigo 31.º

Tarifa

1. As Tarifas do serviço de abastecimento de água, a aplicar nos primeiro e segundo períodos tarifários, são as definidas ou previstas no Contrato de Concessão, salvo se o Concedente reconhecer com base em demonstração realizada pela Entidade Reguladora do Setor que as Tarifas que resultariam da aplicação do regulamento tarifário são mais favoráveis para os Utilizadores e que fica salvaguardada a solidez financeira e a sustentabilidade económica e financeira da Concessão.
2. As Tarifas previstas no número anterior são atualizadas anualmente, de acordo com as variações médias anuais do índice harmonizado de preços no consumidor, indicadas até 31 de julho, pela Entidade Reguladora do Setor com base no índice publicado pela entidade responsável pela sua divulgação.
3. Para efeitos do disposto no número anterior, a Concessionária envia, até 31 de agosto do ano anterior ao da sua aplicação, a proposta de atualização das Tarifas para ratificação pela Entidade Reguladora do Setor.
4. As Tarifas devem ser comunicadas aos Utilizadores até 5 de outubro do ano anterior ao da sua aplicação, produzindo efeitos a 1 de janeiro de cada ano.
5. No terceiro período tarifário, a Tarifa a aplicar ao serviço de abastecimento de água é a que, em cada período quinquenal tarifário, for aprovada pela ERSAR, nos termos do respetivo regulamento tarifário.
6. Sem prejuízo do disposto no regulamento tarifário, a Tarifa prevista no número anterior é atualizada anualmente e comunicada, nos termos previstos nos números anteriores.
7. A atualização das Tarifas não prejudica a respetiva revisão extraordinária, nos termos e condições previstos no Contrato de Concessão, sem prejuízo do disposto no regulamento tarifário.

Artigo 32.º

Valores previstos no artigo 16.º do Decreto-Lei 93/2015, de 29 de maio ou Valores Mínimos contratuais

1. Os valores previstos no artigo 16.º do Decreto-Lei n.º 93/2015, de 29 de maio, fixados no Contrato de Concessão, são devidos à Concessionária por cada Utilizador Municipal, sempre que o valor resultante da faturação da prestação do serviço de abastecimento de água seja inferior àqueles, por motivo que seja exclusivamente imputável ao Utilizador Municipal, não respeitando a qualquer consumo mínimo anual reportável ao volume de água fornecido que cada Utilizador Municipal se proponha consumir.
2. Para efeitos do disposto na parte final do número anterior, apenas se considera como motivo imputável ao Utilizador Municipal, o incumprimento da obrigação de ligação prevista na lei e no n.º 1 do artigo 8.º, e da violação do direito de a concessionária exercer a atividade concessionada em regime de exclusivo previsto na lei e no n.º 1 do artigo 7.º.
3. Os valores referidos nos números anteriores são atualizados anualmente e revistos em cada período quinquenal, neste último caso mediante pronúncia do Conselho Consultivo precedida de parecer obrigatório da ERSAR, em simultâneo com as tarifas e nos mesmos termos que estas.
4. Os valores para o primeiro e segundo período tarifário estão definidos no Contrato de Concessão, devendo ser anualmente atualizados nos mesmos termos previstos para as Tarifas.
5. Os Utilizadores Municipais podem recusar, proporcionalmente, o pagamento dos valores previstos nos números anteriores, no caso de se verificar um atraso na realização dos investimentos necessários ao abastecimento de água para consumo humano no respetivo território por motivo imputável à Concessionária.
6. Para efeitos do disposto no número anterior, quando não esteja prevista a desagregação por Subsistema dos valores previstos nos números anteriores, deve atender-se à relação entre a população servida e a população a servir, em função das infraestruturas construídas.
7. No caso de o Cliente consumir um volume anual de água inferior, em, pelo menos, 50% (cinquenta por cento) do previsto no mapa previsional, a Concessionária, no final de cada ano, pode cobrar um valor igual ao diferencial entre os montantes faturados e o valor mínimo contratual fixado no número seguinte.
8. O valor mínimo contratual corresponde ao fixado no Contrato de Fornecimento respetivo ou, na sua ausência, é obtido pelo produto de 50% (cinquenta por cento) do volume previsto no mapa previsional pelo Preço aplicável.
9. O disposto nos números 7 e 8 aplica-se, com as necessárias adaptações, aos Utilizadores Diretos que não possam ser qualificados como consumidores, à luz do artigo 2.º, n.º 1 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho.

Artigo 33.º

Faturação e cobrança

1. A faturação de cada Utente obtém-se através da seguinte expressão:

$$\text{Faturação} = (\text{Tarifa ou Preço} + \text{TRH}) \times Q$$

em que,

Tarifa	representa a Tarifa do Utilizador, determinada de acordo com o disposto nos artigos 30.º e 31.º (EUR/m ³),
Preço	representa o Preço contratualizado com o Cliente (EUR/m ³),
TRH	representa a Taxa de Recursos Hídricos (EUR/m ³),
Q	representa o volume fornecido pelas Infraestruturas de Abastecimento do Sistema Multimunicipal no período de faturação (m ³ /mês),

2. Para efeitos de faturação, a medição ou estimativa do volume de água fornecido deve obedecer ao disposto no artigo 27.º.
3. O montante que resultar da aplicação do regime definido nos números anteriores é faturado mensalmente a cada Utente, até ao último dia do mês seguinte àquele a que respeita o serviço, salvo disposição contrária do Contrato de Fornecimento ou resultante de acordo entre a Concessionária e o Utente, mediante salvaguarda da equidade de tratamento entre Utilizadores, e a divulgação de tais condições pelo mesmo tipo de Utilizadores.
4. Quando sejam devidos os valores previstos nos n.ºs 1 a 6 do artigo anterior e a faturação pela utilização do serviço no decurso do ano seja inferior aos mesmos, a faturação relativa ao mês de dezembro deve proceder ao acerto necessário para perfazer a importância total daqueles valores anuais.
5. Quando o valor do volume efetivo de água fornecido a cada Utente previsto nos números 7 e 9 do artigo anterior, em cada ano, for inferior ao valor mínimo contratual fixado, a faturação relativa ao mês de dezembro deve proceder ao acerto necessário para perfazer a importância total daquele valor anual.
6. Aos valores apurados de acordo com o disposto nos números anteriores acresce o Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA), à taxa legal em vigor.
7. Aos valores apurados no número anterior acrescem ainda as taxas legalmente previstas.

Artigo 34.º

Prazo para pagamento dos serviços prestados

1. As faturas referentes aos serviços prestados devem ser pagas pelo Utente à Concessionária num prazo máximo de 60 (sessenta) dias após a data da respetiva emissão.
2. As condições de faturação podem ser revistas por acordo entre a Concessionária e o respetivo Utente, mediante salvaguarda da equidade de tratamento entre Utilizadores, e a divulgação de tais condições pelo mesmo tipo de Utilizadores.
3. As faturas devem ser pagas pelo Utente na sede ou pólos da Concessionária, ou através de outros meios legalmente admissíveis e disponibilizados pela Concessionária.

Artigo 35.º

Atraso nos pagamentos

1. Em caso de mora no pagamento das faturas são devidos juros de mora nos termos da legislação aplicável às transações comerciais, previstos nos § 3.º e 4.º do artigo 102.º do Código Comercial, desde a data do respetivo vencimento até à data da sua liquidação.
2. Em caso de mora no pagamento das faturas por parte dos Utentes que possam ser qualificados como consumidores na aceção da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, são devidos juros de mora nos termos da legislação aplicável ao regime das dívidas civis, desde a data do respetivo vencimento até à data da sua liquidação.
3. Concomitantemente com a aplicação de juros de mora, a Concessionária pode acionar a caução prestada pelo Utente como forma de ressarcimento do seu crédito.
4. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, a Concessionária pode recorrer às instâncias judiciais como forma de obter o ressarcimento dos seus créditos, bem como exercer os demais direitos previstos no Contrato de Concessão.

Artigo 36.º

Custos de Fiscalização e Vistoria

1. São da responsabilidade da Concessionária os custos com as ações de Fiscalização, sem prejuízo da respetiva repercussão tarifária.
2. Excetuam-se, do disposto no número anterior, os custos relativos às análises correspondentes ao segundo ou terceiro conjunto de amostras, referidos nas alíneas b) e c) do n.º 2 do artigo 29.º, que correm a cargo, respetivamente, do Utente ou de quem as solicitar.
3. Os custos com as ações de Vistoria devem ser pagos pelo Utente à Concessionária, fixando-se como custo de cada ação o valor correspondente a 25% (vinte e cinco por cento) do salário mínimo nacional mensal, acrescido dos custos com as análises que vierem a ser efetuadas e com outros trabalhos especializados que venham a ser necessários e que mereçam o acordo prévio das partes, sem prejuízo do disposto no número seguinte.
4. Se, na sequência das ações de Vistoria previstas na alínea d) do n.º 3 do artigo 9.º, forem detetadas situações que revelem, comprovadamente, o incumprimento de obrigações por parte da Concessionária, os custos com a Vistoria são suportados por esta.
5. A faturação e a cobrança dos custos referidos nos números anteriores obedecem às disposições constantes dos artigos 34.º e 35.º do presente Regulamento.

Artigo 37.º

Suspensão do Serviço por mora

1. A Concessionária não pode suspender o Serviço Público aos Utilizadores Municipais por motivo de atraso no pagamento do serviço.

2. No caso de o atraso nos pagamentos à Concessionária se dever a um Utilizador Direto ou a um Cliente, aquela pode suspender a prestação de serviço ao Utente inadimplente em questão.
3. A comunicação da intenção de suspensão da prestação do serviço, prevista no número anterior, deve ser efetuada, por escrito, com uma antecedência mínima de 20 (vinte) dias em relação à data prevista para a suspensão.
4. A comunicação a que se refere o número anterior deve justificar o motivo da suspensão e informar o Utilizador Direto ou Cliente do prazo para a respetiva efetivação, no decurso do qual este pode exercer o direito de contraditório, e ainda dos meios que tem ao seu dispor para evitar a suspensão do serviço e, bem assim, para a retoma do mesmo, sem prejuízo de a Concessionária poder fazer valer os direitos que lhe assistam nos termos gerais de direito.
5. A prestação do serviço público não pode ser suspensa em consequência da falta de pagamento de qualquer outro serviço, ainda que incluído na mesma fatura, salvo se forem funcionalmente indissociáveis.
6. As despesas da obturação da Ligação Técnica, bem como as do restabelecimento da mesma, devem ser suportadas pelo Utilizador Direto ou Cliente, podendo a Concessionária ácionar a caução prestada como forma de se ressarcir do seu crédito.

Artigo 38.º

Indemnização aos Utentes

Para os efeitos do disposto no n.º 9 do artigo 11.º do presente Regulamento, a Concessionária deve indemnizar os Utentes de acordo com a seguinte fórmula:

$$V = y \times p \times t$$

Sendo:

V – valor da indemnização a pagar pela Concessionária (EUR),

y – o quociente da divisão do volume de água constante do mapa previsional para o respetivo ano por 365 dias (m³/dia),

p – o número de períodos de 24 horas, para além do primeiro período, em que se verifique a interrupção do fornecimento, contando como uma unidade qualquer fração de tempo que não complete um período (dia),

t – Tarifa ou Preço (EUR/m³).

CAPÍTULO V - DENÚNCIA E RESOLUÇÃO DO CONTRATO

Artigo 39.º

Denúncia do Contrato de Fornecimento de Água

1. Os Contratos de Fornecimento de Água têm duração indeterminada, subordinada à vigência do Contrato de Concessão, sem prejuízo do disposto nos números seguintes.
2. Os Utilizadores Municipais não podem denunciar o Contrato de Fornecimento de Água celebrado com a Concessionária ou para ela transmitido, ao abrigo do n.º 3 do artigo 4.º e do n.º I do artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 93/2015, de 29 de maio, a não ser no caso da sua desafetação do Sistema Multimunicipal, nos termos da lei e do Contrato de Concessão.
3. Os Utilizadores Diretos podem denunciar o Contrato de Fornecimento de Água celebrado com a Concessionária ou para ela transmitido, ao abrigo do n.º 3 do artigo 4.º e do n.º I do artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 93/2015, de 29 de maio, desde que comprovem a cessação efetiva da atividade económica respetiva.
4. Os Clientes podem denunciar o Contrato de Fornecimento de Água celebrado com a Concessionária ou para ela transmitido, ao abrigo do n.º 3 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 93/2015, de 29 de maio, nos termos e condições nele definidos.
5. Os Clientes podem ainda denunciar o Contrato de Fornecimento de Água, por carta registada com aviso de receção, com, pelo menos, 60 (sessenta) dias de antecedência relativamente ao termo do prazo para a sua renovação, salvo regime diferente estabelecido em disposição contratual.
6. No dia imediatamente seguinte à produção de efeitos da denúncia do contrato, a Concessionária deve proceder à remoção dos Medidores de caudal e outros equipamentos instalados e à interrupção da ligação às Infraestruturas do Sistema, sendo os custos com a obturação da Ligação Técnica suportados pelo respetivo Utente.
7. Em caso de denúncia do Contrato de Fornecimento de Água, deve ser efetuado o processo de saldo de contas entre a Concessionária e o Utente, findo o qual deve ser devolvida a caução prestada por este, num prazo máximo de 30 (trinta) dias.
8. O restabelecimento de uma ligação, na sequência de denúncia, obriga à apresentação de um novo Requerimento de Ligação ou de Conformação, ao pagamento dos respetivos encargos e à celebração de um novo Contrato de Fornecimento de Água, nos termos constantes no presente Regulamento.

Artigo 40.º

Resolução do Contrato de Fornecimento de Água

1. A Concessionária pode resolver o Contrato de Fornecimento de Água celebrado com Utilizadores Diretos ou Clientes, quando a suspensão do serviço por mora, prevista no artigo 37.º, se prolongar para além de 12 (doze) meses.
2. O prazo referido no número anterior pode ser reduzido para 6 (seis) meses se, comprovadamente, a Concessionária necessitar de promover uma outra ligação, notificando, para isso, o Utente por carta registada com

aviso de receção, com, pelo menos, 30 (trinta) dias de antecedência relativamente à data em que a resolução do contrato venha a produzir efeitos.

3. A Concessionária pode ainda resolver o Contrato de Fornecimento de Água celebrado com Utilizadores Diretos ou Clientes, caso estes não tenham adotado, no prazo estabelecido pela Concessionária, e sem prejuízo da salvaguarda do direito de pronúncia por parte daqueles, as medidas necessárias ao restabelecimento do serviço, nas situações previstas na alínea b) do n.º 2 do artigo 11.º.
4. No dia seguinte à produção de efeitos da resolução do contrato, a Concessionária deve proceder à remoção do Medidor de caudal e outros equipamentos instalados e à interrupção da ligação às Infraestruturas do Sistema, sendo os custos com a obturação da Ligação Técnica suportados pelo Cliente
5. Nas situações previstas no presente artigo, a Concessionária tem direito a uma indemnização por lucros cessantes, nos termos do art.º 564.º do Código Civil, sem prejuízo do disposto no Contrato de Fornecimento de Água.
6. Resolvido o Contrato de Fornecimento de Água, deve ser efetuado o processo de saldo de contas entre a Concessionária e o Utente, findo o qual será devolvida a caução prestada por este, num prazo máximo de 30 (trinta) dias.
7. O restabelecimento de uma ligação após a resolução do Contrato de Fornecimento de Água obriga à apresentação de um novo Requerimento de Ligação, ao pagamento dos respetivos encargos e à celebração de um novo Contrato de Fornecimento de Água, nos termos constantes no presente Regulamento.

CAPÍTULO VI - REGIME SANCIONATÓRIO

Artigo 41.º

Contraordenações

1. Se a infração contratual consistir simultaneamente contraordenação ou crime, a Concessionária deve denunciar às autoridades competentes os atos ou omissões, mediante apresentação de prova, para efeitos do disposto no Decreto-Lei n.º 433/82, de 27 de outubro.
2. Nos termos conjugados dos artigos 72.º e 77.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de Agosto, constitui contraordenação, punível com coima de 1500,00 EUR (mil e quinhentos euros) a 3.740,00 EUR (três mil setecentos e quarenta euros), no caso de pessoas singulares, e de 7.500,00 EUR (sete mil e quinhentos euros) a 44.890,00 EUR (quarenta e quatro mil, oitocentos e noventa euros), no caso de pessoas coletivas, a prática dos seguintes atos e omissões por parte dos proprietários dos prédios para quem o Sistema esteja disponível ou dos Utilizadores:
 - a) O incumprimento da obrigação de ligação dos sistemas prediais de distribuição de água ao Sistema, em violação do disposto no n.º I do artigo 8.º, no n.º 6 do artigo 23.º ou no n.º 5 do artigo 24.º;
 - b) A existência de uma ligação efetiva às Infraestruturas de Abastecimento do Sistema ou a alteração da ligação existente, nos seguintes casos:
 - i. Sem Autorização de Ligação emitida pela Concessionária por inexistência de Requerimento de Ligação, por indeferimento do mesmo ou em casos de cessação da Autorização de Ligação;
 - ii. Após a denúncia ou resolução do Contrato de Fornecimento de Água.
 - c) A danificação ou o uso indevido das obras, infraestruturas ou equipamentos do Sistema.
3. Quando praticados sob a forma de negligência, os atos e omissões previstos no número anterior são puníveis, sendo, nesse caso, reduzidos para metade os limites mínimos e máximos das coimas aí referidos.
4. A fiscalização e a instrução dos processos de contraordenação pertencem à Concessionária, cabendo a decisão ao Concedente.
5. O produto das coimas aplicadas é repartido em partes iguais entre o Concedente e a Concessionária.

Artigo 42.º

Sanções contratuais

1. Constitui violação de obrigações contratuais a prática dos seguintes atos ou omissões, por parte dos Utentes:
 - a) A conceção, a execução ou a conservação de Sistemas de Distribuição de Água dos Utentes sem observância da legislação e regulamentação aplicáveis, designadamente o presente Regulamento, nas seguintes situações:

- i. A deficiente conceção e/ou construção, bem como a deficiente ou inexistente manutenção, conservação ou reparação das infraestruturas dos Sistemas de Distribuição de Água dos Utentes que sejam relevantes para o correto funcionamento do Sistema;
 - ii. A modificação dos Sistemas de Distribuição de Água dos Utentes sem prévia autorização da Concessionária, quando da mesma resultar a alteração dos caudais a fornecer não prevista nos Contratos de Fornecimento de Água ou no mapa previsional referido nos n.º 7 e 8 do artigo 8.º;
 - iii. A não comunicação à Concessionária das modificações que vierem a ser efetuadas nos Sistemas de Distribuição de Água dos Utentes e que não estejam abrangidas pela subalínea anterior.
- b) A prática ou a promoção de atos que possam provocar a contaminação da água, designadamente, a deposição de resíduos ou outros detritos em zonas de proteção das Infraestruturas de Abastecimento do Sistema Multimunicipal;
 - c) A não observância das disposições relativas a roturas acidentais, nos termos dos n.º 2 e 3 do artigo 13.º;
 - d) A não adoção das medidas adequadas nas situações previstas no n.º 4 do artigo 13.º;
 - e) A danificação ou o uso indevido das obras, infraestruturas ou equipamentos do Sistema por parte dos Utilizadores Municipais;
 - f) A aprovação ou a execução de soluções alternativas de abastecimento de água, por parte dos Utilizadores Diretos, em violação do direito de exclusivo da Concessionária, ou por parte dos Clientes, em violação dos termos do Contrato de Fornecimento de Água;
 - g) O não envio à Concessionária do mapa previsional de caudais de água, nos termos previstos no n.º 8 do artigo 8.º;
 - h) O incumprimento das demais obrigações prescritas no n.º 3 do artigo 8.º;
 - i) A existência de uma ligação efetiva às Infraestruturas de Abastecimento do Sistema ou a alteração da existente nos seguintes casos:
 - i. Após a suspensão do serviço de abastecimento de água por qualquer das razões consubstanciadas no presente Regulamento;
 - ii. Após a obturação da Ligação Técnica.
 - j) O incumprimento da obrigação de comunicação das situações previstas na alínea k) do n.º 3 do artigo 8.º e no n.º 6 do artigo 24.º, nas circunstâncias e nos termos aí estabelecidos;
 - k) A viciação de um Medidor de caudal ou outro equipamento da Concessionária ou o emprego de qualquer meio fraudulento para deturpar as medições de água consumida a partir das Infraestruturas de Abastecimento do Sistema, conforme previsto na alínea h) do n.º 3 do artigo 8.º;
 - l) A recusa do acesso da Concessionária aos Pontos de Entrega e Ligações Técnicas, para todos os efeitos técnicos, bem como para a realização de ações de Fiscalização, conforme previsto na alínea j) do n.º 3 do artigo 8.º;
 - m) A cedência da utilização do serviço de fornecimento de água objeto de Contrato de Fornecimento de Água a outrem, sem que tenha havido transmissão de posição contratual;

- n) A existência de outras ligações às Infraestruturas de Abastecimento do Sistema não declaradas e não subsumíveis no artigo anterior ou na alínea i) do presente número;
2. As violações de obrigações contratuais previstas no número anterior são punidas com as seguintes sanções contratuais:
- a) De 250,00 EUR (duzentos e cinquenta euros) a 1.250,00 EUR (mil duzentos e cinquenta euros), no caso da subalínea iii) da alínea a) e das alíneas g), j) e m) do número anterior;
 - b) De 500,00 EUR (mil euros) a 3.000,00 EUR (cinco mil euros), no caso da subalínea ii) da alínea a) e da c) do número anterior;
 - c) De 1.500,00 EUR (mil e quinhentos euros) a 12.500,00 EUR (doze mil e quinhentos euros), no caso da subalínea i) da alínea a) e das alíneas d), f), h) do número anterior;
 - d) De 5.000,00 EUR (cinco mil euros) a 25.000 EUR (vinte e cinco mil euros), no caso das alíneas e) e n) do número anterior;
 - e) De 1,1 (uma vírgula uma) a 2 (duas) vezes a faturação média do último ano do serviço prestado, para os casos abrangidos pelas alíneas i), k) e l) do número anterior;
 - f) De 2 (duas) a 5 (cinco) vezes o produto da tarifa devida pela água fornecida no mês em que a violação foi registada, com um mínimo de 250,00 EUR (duzentos e cinquenta euros) a 5.000,00 EUR (cinco mil euros), para os casos abrangidos pela alínea b) do número anterior.
3. No caso de se verificar, no mesmo ano civil, a repetição das situações que determinaram a aplicação das multas contratuais fixadas no n.º 2, às mesmas são agravadas em 100% (cem por cento).
4. Em caso de danificação ou uso indevido das obras, infraestruturas, instalações ou equipamentos do Sistema, em violação da obrigação prescrita na alínea g) do n.º 3 do artigo 8.º, do qual resulte a impossibilidade ou a deficiente prestação do serviço por parte da Concessionária, o Utente é responsável pelo pagamento de uma indemnização por lucros cessantes correspondente ao somatório dos duodécimos dos montantes resultantes do produto da Tarifa ou Preço pelos volumes previstos nos mapas previsionais dos Utentes afetados, sem prejuízo do disposto na alínea c) do n.º 2 do artigo anterior e da alínea e) do n.º 1 do presente artigo.

Artigo 43.º

Procedimento

1. Compete à Concessionária a aplicação das sanções contratuais previstas no artigo anterior.
2. Para efeitos do disposto no número anterior, a Concessionária deve enviar, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias após o conhecimento da infração, uma comunicação, devidamente fundamentada, ao Utente para que este possa exercer o seu direito de defesa.
3. A comunicação prevista no número anterior deve indicar a moldura sancionatória abstratamente aplicável.
4. A defesa do Utente deve ser exercida, mediante comunicação escrita, no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a receção da comunicação da Concessionária prevista no número anterior.
5. A decisão da Concessionária deve ser previamente comunicada ao Concedente ou, quando aplicável, ao presidente da Comissão de Acompanhamento da Concessão, que tem o poder de se opor à respetiva execução no prazo de 30 (trinta) dias a contar da sua receção.

Artigo 44.º

Determinação do valor das sanções contratuais

1. A determinação do valor da sanção contratual é realizada em função de:
 - a) Gravidade da infração;
 - b) Culpa do infrator;
 - c) Reincidência.
2. A aplicação das sanções contratuais previstas no artigo 42.º não invalida a cobrança dos custos relativos à obturação da Ligação Técnica.

Artigo 45.º

Produto das sanções

A afetação do produto das sanções contratuais faz-se da seguinte forma:

- a) 50% para o Concedente;
- b) 50% para a Concessionária.

CAPÍTULO VII - RECLAMAÇÃO

Artigo 46.º

Reclamação

1. A qualquer Utente assiste o direito de reclamar junto da Concessionária contra qualquer ato ou omissão provocado por esta no âmbito da exploração e gestão do serviço, que tenha lesado os seus direitos ou interesses legítimos.
2. A reclamação a que se refere o número anterior deve ser apresentada à Concessionária no prazo máximo de 15 (quinze) dias após a tomada de conhecimento do ato ou omissão.
3. A reclamação não suspende o prazo de impugnação contenciosa.
4. Apresentada a reclamação, a Concessionária deve notificar aqueles que possam ser prejudicados pela sua procedência para alegarem, no prazo de 15 (quinze) dias, o que tiverem por conveniente sobre o pedido e os seus fundamentos.
5. A reclamação deve ser apreciada pela Concessionária no prazo máximo de 30 (trinta) dias, notificando-se o interessado do teor da decisão e da respetiva fundamentação.
6. A Concessionária obriga-se a dar conhecimento ao Concedente ou, quando aplicável, ao presidente da Comissão de Acompanhamento da Concessão e à ERSAR, de qualquer reclamação no prazo máximo de 5 (cinco) dias após a sua receção, bem como a dar conhecimento do teor da decisão e respetiva fundamentação no prazo máximo de 5 (cinco) dias após o envio ao Utente reclamante.
7. Assiste o direito ao Utente de, a todo o tempo, informar o Concedente ou, quando aplicável, ao presidente da Comissão de Acompanhamento da Concessão e a ERSAR, do conteúdo da reclamação apresentada, bem como do teor da decisão e da respetiva fundamentação.
8. O disposto nos números anteriores não prejudica o cumprimento das obrigações previstas no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, para o respetivo âmbito de aplicação.

CAPÍTULO VIII - DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Artigo 47.º

Comunicação com os utentes

1. As comunicações, autorizações e aprovações previstas no presente Regulamento, salvo disposição específica em contrário, são efetuadas por escrito e remetidas:
 - a) Em mão, desde que comprovadas por protocolo;
 - b) Por telecópia, desde que comprovadas por recibo de transmissão ininterrupta;
 - c) Por correio eletrónico desde que comprovado com recibo de receção;
 - d) Por correio registado, salvo quando a norma do presente Regulamento preveja, antes, o correio registado com aviso de receção.
2. Consideram-se, para efeitos do presente Regulamento, como contactos da Concessionária, os seguintes:

Morada	Sede - Av. Osnabruck, n.º 29 – 5000-427 Vila Real
Telecópia	+351 259 309 371
Telefone	+351 259 309 370 / +351 253 919 020 / +351 226 059 300
Correio eletrónico	geral.adnorte@adp.pt
3. A Concessionária pode alterar os contactos indicados no número anterior, devendo comunicar tal facto ao Utente, mediante carta registada com aviso de receção.
4. As comunicações previstas no presente Regulamento consideram-se efetuadas:
 - a) No próprio dia em que forem entregues em mão própria, transmitidas por telecópia até às 18:00 horas ou, se posteriormente ao termo daquele período, no primeiro dia útil seguinte;
 - b) No dia em que forem recebidas, quando a comunicação se efetue por correio registado ou por correio registado com aviso de receção.
5. Em situações excecionais, pode ser utilizado o contacto telefónico para informar de alguma situação anómala que deve, contudo, ser formalizada, por escrito, nas 24 (vinte e quatro) horas imediatamente seguintes, ou na manhã do primeiro dia útil seguinte, quando a situação anómala ocorra após as 18:00 horas de uma sexta-feira ou de dia útil antecedente a um dia feriado.

Artigo 50.º

Contagem de prazos

1. A contagem dos prazos constantes do presente Regulamento, designadamente os de natureza processual, efetua-se de acordo com o artigo 87.º do Código do Procedimento Administrativo.

Artigo 51.º

Entrada em vigor

2. O presente Regulamento entra em vigor no dia seguinte à data da sua publicação em Diário da República, sendo disponibilizado um exemplar a todos os Utentes do Sistema, bem como se encontrará publicado no sítio eletrónico da Concessionária.
3. No prazo máximo de um ano a contar da data de entrada em vigor do presente Regulamento, os municípios devem proceder à adaptação dos respetivos regulamentos municipais ao disposto no presente Regulamento.