

**REGULAMENTO
DOS SERVIÇOS
DE ÁGUAS E RESÍDUOS**

ÍNDICE

Preâmbulo	6
CAPÍTULO I - PRINCÍPIOS E DISPOSIÇÕES GERAIS	8
Artigo 1.º Objeto	8
Artigo 2.º Âmbito de aplicação	8
Artigo 3.º Legislação aplicável	8
Artigo 4.º Definições e siglas	9
Artigo 5.º Regime de recolha de resíduos específicos	20
Artigo 6.º Princípios gerais da qualidade do serviço e do relacionamento comercial	21
Artigo 7.º Instrumentos legais e jurídicos que regulam a relação com os utilizadores finais	22
Artigo 8.º Ónus da prova	23
CAPÍTULO II SUJEITOS INTERVENIENTES	23
Artigo 9.º Entidade titular e Entidade Gestora dos Serviços	23
Artigo 10.º Utilizadores dos serviços	23
Artigo 11.º Entidade reguladora	24
CAPÍTULO III DIREITOS E DEVERES DOS INTERVENIENTES.....	24
Artigo 12.º Deveres da Taviraverde	24
Artigo 13.º Deveres dos utilizadores	26
Artigo 14.º Direito à prestação do serviço.....	28
Artigo 15.º Serviços auxiliares	29
Artigo 16.º Direito à informação.....	30
Artigo 17.º Atendimento ao público.....	31
Capítulo IV DAS CONDIÇÕES DE ACESSO E PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS	32
Artigo 18.º Obrigação de ligação ao sistema público de abastecimento de água e/ou ao sistema público de drenagem de águas residuais	32
Artigo 19.º Dispensa de ligação aos sistemas públicos.....	33
Artigo 20.º Responsabilidade pela execução, conservação, renovação e substituição de ramais de ligação e respetivos custos.....	34
Artigo 21.º Encargos de Execução e Conservação das Instalações	35
Artigo 22.º Responsabilidade pelas redes prediais de águas	36
Artigo 23.º Instalação de reservatórios no sistema de distribuição predial	37
Artigo 24.º Inspeção aos sistemas prediais no âmbito de reclamações de utilizadores, perigos de contaminação ou poluição ou suspeita de fraude	37

Artigo 25.º Pressão do serviço de fornecimento de água	38
Artigo 26.º Redes de incêndios particulares	38
Artigo 27.º Lançamentos e acessos interditos	38
Artigo 29.º Manutenção, recolha, transporte e destino final de águas residuais urbanas de fossas sépticas individuais	40
Artigo 30.º Funcionamento do sistema	41
Artigo 31.º Prioridades de fornecimento	41
Artigo 32.º Interrupção do serviço de abastecimento de água por razões de exploração ..	41
Artigo 33.º Interrupção do serviço de abastecimento de água por facto imputável ao utilizador	42
Artigo 34.º Restabelecimento do fornecimento	44
Artigo 35.º Interrupção ou restrição na recolha de águas residuais urbanas por razões de exploração	44
Artigo 36.º Interrupção da recolha de águas residuais urbanas por facto imputável ao utilizador	45
Artigo 37.º Restabelecimento da recolha	47
Artigo 38.º Exclusão da responsabilidade da Taviraverde	47
Artigo 39.º Medição do consumo de água por contadores	48
Artigo 40.º Contadores para usos de água que não originem águas residuais urbanas	48
Artigo 41.º Tipo de contadores	49
Artigo 42.º Responsabilidade pelo contador	49
Artigo 43.º Verificação metrológica e substituição de contadores	50
Artigo 44.º Periodicidade das leituras e acesso aos instrumentos de medição	51
Artigo 45.º Estimativa de consumo de água	52
Artigo 46.º Avaliação do volume de águas residuais urbanas quando não exista medidor de caudal	53
Artigo 47.º Medição do serviço de gestão de resíduos urbanos	53
SECÇÃO I – ACONDICIONAMENTO E DEPOSIÇÃO DE RESÍDUOS URBANOS	54
Artigo 48.º Dimensionamento do equipamento de deposição	54
Artigo 49.º Localização e colocação de equipamento de deposição	54
Artigo 50.º Acondicionamento dos resíduos urbanos	55
Artigo 51.º Deposição dos resíduos urbanos	55
Artigo 52.º Horário de deposição	55
SECÇÃO II – RECOLHA E TRANSPORTE	55
Artigo 53.º Regras de deposição de resíduos urbanos	55

Artigo 54.º Recolha dos resíduos urbanos.....	57
Artigo 55.º Recolhas dedicadas de resíduos urbanos e RCD proveniente de obras isentas de licença e não submetidas a comunicação prévia	57
Artigo 56.º Interrupção ou restrição do serviço de gestão de resíduos urbanos.....	57
Artigo 57.º Legitimidade para a contratação dos serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas ou de gestão de resíduos urbanos	57
Artigo 58.º Contratos de fornecimento de água, de recolha de águas residuais urbanas ou de recolha de resíduos urbanos	58
Artigo 59.º Contratos especiais.....	60
Artigo 60.º Domicílio convencionado	61
Artigo 61.º Vigência dos contratos de fornecimento de água, de recolha de águas residuais urbanas ou de recolha de resíduos urbanos	61
Artigo 62.º Prestação de caução	62
Artigo 63.º Restituição da caução.....	62
Artigo 64.º Denúncia dos contratos de fornecimento de água, de recolha de águas residuais urbanas ou de recolha de resíduos urbanos.....	63
Artigo 65.º Contratos celebrados com arrendatários/comodatários.....	63
Artigo 66.º Caducidade.....	63
CAPÍTULO VIII ESTRUTURA TARIFÁRIA E FATURAÇÃO DOS SERVIÇOS	64
SECÇÃO I – ESTRUTURA TARIFÁRIA	64
Artigo 67.º Tarifas a aplicar pela prestação dos serviços.....	64
Artigo 68.º Utilizadores com carência económica	65
Artigo 70.º Incidência e Cobrança das Tarifas de Ligação e Adesão	66
SECÇÃO II FATURAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	66
Artigo 71.º Faturação	66
Artigo 72.º Conteúdo da fatura.....	67
Artigo 73.º Acertos de faturação	70
Artigo 74.º Modalidades de pagamento	70
Artigo 75.º Prazo de pagamento.....	71
Artigo 76.º Pagamento e quitação parcial.....	71
Artigo 77.º Mora.....	71
Artigo 78.º Interrupção do fornecimento ou da recolha por falta de pagamento	72
Artigo 79.º Faturação durante a interrupção do fornecimento ou da recolha	72
Artigo 80.º Exigência e utilização de caução por mora no pagamento	72
Artigo 81.º Cobrança coerciva.....	73

CAPÍTULO IX RESOLUÇÃO DE CONFLITOS.....	73
Artigo 81.º Reclamações	73
Artigo 82.º Resolução de litígios e arbitragem necessária.....	73
CAPÍTULO X DISPOSIÇÕES DIVERSAS	74
Artigo 83.º Ocupação de Terrenos Particulares	74
CAPÍTULO XI PENALIDADES	74
Artigo 84.º Regime sancionatório	74
Artigo 85.º Regime aplicável	74
Artigo 86.º Ação Fiscalizadora	74
Artigo 87.º Contraordenações - Fornecimento de Água	75
Artigo 88.º Contraordenações – Recolha de Saneamento.....	76
Artigo 89.º Contraordenações – Recolha de Resíduos.....	77
Artigo 90.º Sanções Acessórias	78
Artigo 91.º Reincidência	78
Artigo 92.º Negligência.....	78
Artigo 93.º Processamento das contraordenações e aplicação das coimas.....	78
Artigo 94.º Produto das coimas	79
Artigo 95.º. Responsabilidade Civil.....	79
CAPÍTULO XII DISPOSIÇÕES FINAIS	79
Artigo 96.º Aplicação no tempo	79
Artigo 97.º Prazos	79
Artigo 98.º Entrada em vigor	79
Artigo 99.º Norma Revogatória.....	79
Artigo 100.º Aquisição de exemplar.....	80

Preâmbulo

O Regulamento dos serviços de água e resíduos do concelho da Tavira, define o enquadramento das atividades principais desta empresa municipal — a gestão e exploração dos sistemas públicos e prediais de distribuição de água, de drenagem e tratamento de águas residuais e gestão de resíduos urbanos na área do concelho.

Com a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, agora alterado pelo Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho, e pela Lei n.º 12/2014, de 6 de março, que estabelece o regime jurídico dos serviços municipais de abastecimento de água, de saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos, surgiu a necessidade de aprovar um Regulamento Municipal com as regras de prestação dos serviços de abastecimento de água e saneamento de águas residuais domésticas aplicáveis no concelho.

O presente regulamento cumpre o estipulado no disposto no artigo 62.º do Decreto-lei 194/2009, de 20 de agosto pelo qual a entidade gestora elabora proposta de regulamento a apresentar à entidade titular, sendo que a entidade titular deverá promover um período de consulta pública do projeto de regulamento de serviços, de duração não inferior a trinta dias úteis, que deve ser disponibilizado ao público no sítio da internet da entidade gestora, bem como nos locais e publicações de estilo.

Acresce que a entidade reguladora emite parecer sobre a proposta de regulamento de serviço, que deve ser solicitado pela entidade titular, durante o período de consulta pública.

O presente Regulamento visa reestruturar certas disposições do anterior, com vista à sua adaptação à atual realidade do concelho, pelo que se revoga o Regulamento de Resíduos Urbanos do Município de Tavira aprovado em Assembleia Municipal de 25-06-1999 e revisto a 01-04-2008.

Tratando-se de serviços públicos essenciais, é fundamental que o presente Regulamento seja um garante de que as regras de relacionamento entre a entidade gestora e utilizadores são claras e adequadas com vista a permitir o conhecimento e compreensão do conteúdo e da forma de exercício dos seus direitos e deveres.

Procurou-se também sanar dúvidas interpretativas que se foram suscitando na vigência do Regulamento anterior, pelo que procedeu à clarificação e precisão de conceitos, de forma a superar quaisquer dúvidas e omissões que pudessem ser suscitadas.

O Regulamento dos serviços de água e resíduos do concelho da Tavira, reflete uma estrutura tarifária que incorpora a visão e as preocupações dos munícipes sobre os serviços públicos essenciais, bem como tem em conta características locais, procurando ir ao encontro das posições e opções políticas tomadas na criação de condições especiais para os utilizadores com carência económica, tarifários para famílias numerosas, bem como de condições sociais particulares.

Outro aspeto fundamental, foi a adequação do regime sancionatório, procurando desta forma dissuadir a prática de comportamentos ilícitos que possam pôr em causa o bom funcionamento de ambos os sistemas, prevendo-se novos tipos de ilícito contraordenacional.

O presente regulamento é elaborado ao abrigo e nos termos dos artigos 2.º, 48.º e 241.º da Constituição da República Portuguesa.

CAPÍTULO I - PRINCÍPIOS E DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º Objeto

O presente regulamento tem por objeto a regulamentação geral no âmbito da prestação dos serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos, no concelho de Tavira.

Artigo 2.º Âmbito de aplicação

1 - O presente regulamento aplica-se a todos os intervenientes nas relações comerciais abrangidas no objeto acima definido.

2 – Aplica-se a todas as edificações construídas ou a construir na área do concelho, qualquer que seja a sua utilização efetiva ou o seu destino previsto.

Artigo 3.º Legislação aplicável

1. Em tudo quanto omissis neste Regulamento, são aplicáveis as disposições legais em vigor respeitantes aos seguintes diplomas:

- a) No regime jurídico do sector empresarial local aprovado pela Lei 50/2012 de 31 de agosto;
- b) No regime jurídico dos serviços municipais de abastecimento público de água, saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos aprovado pelo Decreto-Lei 194/2009, de 20 de agosto e ainda ao abrigo da Portaria 34/2011 de 13 de janeiro.
- c) No regulamento geral dos sistemas públicos e prediais de água e de drenagem de águas residuais aprovado pelo Decreto Regulamentar nº 23/95, de 23 de Agosto, em tudo o que não contrarie o disposto no mencionado Decreto-Lei 194/2009, de 20 de Agosto;
- d) Na lei 23/96, de 26 de julho que cria no ordenamento jurídico alguns mecanismos destinados a proteger o utente de serviços públicos essenciais;
- e) No regime da qualidade de água destinada ao consumo humano aprovado pelo Decreto-Lei 306/2007, de 27 de agosto.

-
- f) No regime da utilização dos recursos hídricos, previsto no Decreto-Lei 226-A/2007, de 31 de maio e do regime do tratamento das águas residuais urbanas, previsto no Decreto-Lei 152/97, de 19 de junho.
 - g) No Decreto-Lei 156/2005 de 15 de setembro (Livro das reclamações) e Portaria n.º 201-A/2017, de 30 de junho;
 - h) Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro (Mecanismos de Resolução Extrajudicial de Litígios de Consumo);
 - i) Na Lei 24/96 de 31 de julho (referente à defesa do consumidor);
 - j) No Decreto-Lei 195/99 de 8 de julho, relativamente ao regime aplicável às cauções nos contratos de fornecimento;
 - k) Aos instrumentos de medição abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 45/2017, de 27 de abril, o Decreto-Lei n.º 29/2022 de 7 de abril, que estabelece o regime de geral de controlo metrológico legal dos métodos e instrumentos de medição, a Portaria n.º 211/2022 de 23 de agosto que aprova o regulamento geral do controlo metrológico legal dos métodos e instrumentos de medição e ainda a Portaria 321/2019 de 19 de setembro;
 - l) Lei n.º 58/2019 de 8 de agosto, relativa à Proteção de Dados Pessoais.

2. A recolha, tratamento e valorização de resíduos urbanos observam designadamente, o Decreto-Lei n.º 102-D/2020, de 10 de dezembro, relativo ao Regime Geral da Gestão de Resíduos.

Artigo 4.º Definições e siglas

1. No presente regulamento são utilizadas as seguintes siglas:

- a) ERSAR – Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos;
- b) IVA – Imposto sobre o Valor Acrescentado;
- c) LER – Lista Europeia de Resíduos;
- d) OAU – Óleos Alimentares Usados;
- e) RCD – Resíduos de Construção e Demolição;
- f) REEE – Resíduos de Equipamentos Elétricos e Eletrónicos;
- g) RU – Resíduos Urbanos;

2. Para efeitos do presente regulamento entende-se por:

-
- a) «Acessórios»: as peças ou elementos que efetuam as transições nas tubagens, como curvas, reduções, uniões, etc.;
- b) «Água para consumo humano»:
- i. Toda a água no seu estado original, ou após tratamento, destinada a ser bebida, a cozinhar, à preparação de alimentos, à higiene pessoal ou a outros fins domésticos, independentemente da sua origem e de ser fornecida a partir de uma rede de distribuição, de um camião ou navio-cisterna, em garrafas ou outros recipientes, com ou sem fins comerciais; ou
 - ii. Toda a água utilizada numa empresa da indústria alimentar para fabrico, transformação, conservação ou comercialização de produtos ou substâncias destinadas ao consumo humano, assim como a utilizada na limpeza de superfícies, objetos e materiais que podem estar em contacto com os alimentos, exceto quando a utilização dessa água não afeta a salubridade do género alimentício na sua forma acabada;
- c) «Águas pluviais»: as águas que resultam da precipitação atmosférica caída diretamente no local em bacia limítrofes contribuintes e que apresentam, geralmente, baixas quantidades de matéria poluente, particularmente de origem orgânica. Consideram-se equiparadas a águas pluviais as provenientes de regas de jardim e espaços verdes, de drenagem de piscina, de lavagem de arruamentos, passeios, pátios e parques de estacionamento, normalmente recolhidas por sarjetas e sumidouros;
- d) «Águas residuais domésticas»: as águas residuais de instalações residenciais e serviços, essencialmente provenientes do metabolismo humano e de atividades domésticas;
- e) «Águas residuais industriais»: as que resultem especificamente das atividades industriais abrangidas pelo Sistema da Indústria Responsável, ou do exercício de qualquer atividade da Classificação das Atividades Económicas Portuguesas por Ramos de Atividade (CAE e que não possam ser classificadas como águas residuais domésticas nem sejam águas pluviais);
- f) «Águas residuais urbanas»: as águas residuais domésticas ou águas resultantes da mistura destas com águas residuais industriais e/ou com águas pluviais;

-
- g) «Áreas predominantemente rurais»: freguesias do território nacional classificada de acordo com a tipologia de áreas urbanas, para fins estatísticos, definida pelo Instituto Nacional de Estatística, correspondentes a todas as freguesias do concelho de Tavira;
- h) Assistência técnica»: Serviço de apoio especializado prestado pela Taviraverde ou por quem ela designar.
- i) «Avaria»: evento detetado em qualquer componente do sistema que necessite de medidas de reparação/reabilitação, incluindo causado por:
- i. Seleção inadequada ou defeitos no fabrico dos materiais, deficiências na construção ou relacionados com a operação;
 - ii. Corrosão ou outros fenómenos de degradação dos materiais, externa ou internamente;
 - iii. Danos mecânicos externos, por exemplo, devidos à escavação, incluindo danos provocados por terceiros;
 - iv. Movimentos do solo relacionados com efeitos provocados pelo gelo, por períodos de seca, por tráfego pesado, por sismos, por inundações ou outros;
- j) «Biorresíduos», os resíduos biodegradáveis de jardins e parques, os resíduos alimentares e de cozinha das habitações, dos escritórios, dos restaurantes, dos grossistas, das cantinas, das unidades de catering e retalho e os resíduos similares das unidades de transformação de alimentos;
- k) «Câmara de ramal de ligação»: o dispositivo através do qual se estabelece a ligação entre o sistema de drenagem predial e o respetivo ramal, devendo localizar-se junto ao limite da propriedade e em zonas de fácil acesso e cabendo a responsabilidade pela respetiva manutenção à Taviraverde, quando localizada na via pública, ou aos utilizadores, nas situações em que a câmara de ramal ainda se situa no interior da propriedade privada;
- l) «Casos fortuitos ou de força maior»: todo e qualquer acontecimento imprevisível ou inevitável, exterior à vontade da Taviraverde que impeça a continuidade do serviço, apesar de tomadas pela Taviraverde as precauções normalmente exigíveis, tais como cataclismos, guerra, alterações de ordem pública, malfeitorias, atos de vandalismo, incêndio, sempre que possivelmente comprovados, não se considerando as greves como casos de força maior;

-
- m) «Caudal»: o volume de água ou de águas residuais, numa dada secção, num determinado período de tempo;
 - n) «Classe metrológica»: define os intervalos de caudal onde determinado contador deve funcionar em condições normais de utilização, isto é, em regime permanente e em regime intermitente, sem exceder os erros máximos legalmente admissíveis;
 - o) «Código LER», o código que identifica os diferentes tipos de resíduos incluídos na Lista Europeia de Resíduos, de ora em diante LER;
 - p) «Coletor»: tubagem, em geral enterrada, destinada a assegurar a drenagem das águas residuais domésticas e/ou pluviais, apenas para escoamento em superfície livre;
 - q) «Conduta»: tubagem destinada a assegurar a condução da água para consumo humano ou a drenagem das águas residuais (apenas para escoamento em pressão – conduta elevatória);
 - r) «Consumidor»: utilizador dos serviços de águas e resíduos para uso não profissional;
 - s) «Contador»: instrumento concebido para medir de forma contínua, registar e indicar o volume de água, fornecido ao utilizador final, nas condições normais de funcionamento, incluindo, pelo menos, o transdutor da medição, o calculador e um dispositivo indicador;
 - t) «Contrato»: vínculo jurídico estabelecido entre a Taviraverde e qualquer pessoa, singular ou coletiva, pública ou privada, referente à prestação, permanente ou eventual, do serviço pela primeira à segunda, nos termos e condições da legislação aplicável e do presente regulamento;
 - u) «Deposição»: acondicionamento dos resíduos urbanos nos locais e equipamentos previamente determinados pela Taviraverde, a fim de serem recolhidos;
 - v) «Deposição indiferenciada»: deposição de resíduos urbanos sem prévia separação;
 - w) «Deposição seletiva»: deposição efetuada de forma a manter o fluxo de resíduos separado por tipo e natureza (como resíduos de papel e cartão, vidro de embalagem, plástico de embalagem, metal de embalagem, resíduos urbanos biodegradáveis, REEE, OAU, resíduos volumosos, verdes, pilhas), com vista a encaminhamento e tratamento específico;

-
- x) «Diâmetro Nominal/Calibre»: designação numérica do diâmetro de um componente que corresponde ao número inteiro que se aproxima da dimensão real em milímetros, considerando-se o diâmetro interno ou o diâmetro externo conforme a natureza do material utilizado;
- y) «Ecocentro»: local de receção de resíduos dotado de equipamentos de grande capacidade para a deposição seletiva de resíduos urbanos passíveis de valorização, tais como de papel/cartão, de plástico, de vidro, de metal ou de madeira, aparas de jardim e objetos volumosos fora de uso.
- z) «Ecoponto»: conjunto de contentores, colocados na via pública, escolas, ou outros espaços públicos, e destinados à recolha seletiva de papel, vidro, embalagens de plástico e metal ou outros materiais;
- aa) «Eliminação»: qualquer operação que não seja de valorização, ainda que se verifique como consequência secundária a recuperação de substâncias ou de energia;
- bb) «Entidade gestora»: Taviraverde, que é responsável pela prestação, total ou parcial, do serviço de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e/ou de gestão de resíduos urbanos;
- cc) «Entidade titular»: Município de Tavira que, nos termos da lei, tem por atribuição assegurar a provisão do serviço de abastecimento público de água, saneamento de águas residuais urbanas e/ou gestão de resíduos urbanos;
- dd) «Estação de transferência»: instalação onde o resíduo é descarregado com o objetivo de o preparar para ser transportado para outro local de tratamento, valorização ou eliminação;
- ee) «Estrutura tarifária»: conjunto de tarifas aplicáveis por força da prestação dos serviços de águas e resíduos urbanos e respetivas regras de aplicação;
- ff) «Filtro»: órgão destinado a reter matérias em suspensão transportadas pela água;
- gg) Fontanários de origem única: fontanários, propriedade municipal ou das juntas de freguesia, não ligados à rede pública de distribuição de água e que sejam o único ponto de fornecimento de água para consumo humano do local, pelos quais a Taviraverde não é responsável.
- hh) «Fossa séptica»: tanque de decantação destinado a criar condições adequadas à decantação de sólidos suspensos, à deposição de lamas e ao desenvolvimento de condições anaeróbicas para a decomposição de matéria orgânica;

-
- ii) «Gestão de resíduos urbanos»: a recolha, o transporte, a valorização e a eliminação de resíduos urbanos cuja produção diária, por produtor, não exceda os 1100 litros;
- jj) «Inspeção»: atividade conduzida por funcionários da Tavraverde ou por esta acreditados, que visa verificar se estão a ser cumpridas todas as obrigações decorrentes da legislação em vigor, do presente Regulamento e dos regulamentos de serviço da Tavraverde, sendo, em regra, elaborado um auto escrito da mesma, ficando os resultados registados de forma a permitir à Tavraverde avaliar a operacionalidade das infraestruturas e informar os utilizadores de eventuais medidas corretivas a serem implementadas;
- kk) «Ligação técnica entre sistemas»: conjunto de infraestruturas que se destina à entrega da água para abastecimento, fornecida pelo sistema em alta, no ponto de entrega ao sistema de distribuição em baixa, e/ou à entrega das águas residuais provenientes do sistema de drenagem em baixa desde o ponto de recolha até ao serviço em alta, compreendendo, em princípio, uma câmara de inspeção e um troço de tubagem de ligação entre dois sistemas;
- ll) «Local de consumo»: imóvel que é ou pode ser servido, nos termos do contrato de abastecimento, do Regulamento e da legislação em vigor;
- mm) «Medidor de caudal»: dispositivo que tem por finalidade a determinação do volume de água ou de água residual, que passa numa dada secção de tubagem, num determinado intervalo de tempo e que poderá ter associados outros instrumentos eletrónicos que, designadamente, totalizem o caudal, o registem e/ou façam a sua transmissão à distância;
- nn) «Óleo alimentar usado ou OAU»: o óleo alimentar que constitui um resíduo;
- oo) «Ponto de entrega»: ponto de fronteira entre o serviço em alta e o serviço em baixa, que corresponde ao local físico onde é feita a entrega de água para consumo humano;
- pp) «Ponto de recolha»: ponto de fronteira entre o serviço em alta e o serviço em baixa, que corresponde ao local físico onde é feita a recolha de águas residuais urbanas;
- qq) «Pré-tratamento das águas residuais»: processo, a cargo do utilizador, destinado à redução da carga poluente, à redução ou eliminação de certos poluentes

-
- específicos, ou à regularização de caudais, de forma a tornar essas águas residuais aptas a ser rejeitadas no sistema público de drenagem de águas residuais;
- rr) «Pressão de serviço»: pressão disponível nas redes de água, em condições normais de funcionamento;
- ss) «Ramal de ligação de água»: troço de canalização destinado ao serviço de abastecimento de um prédio, que tem por finalidade assegurar o transporte de água entre a rede pública e o limite da propriedade do utilizador;
- tt) «Ramal de ligação de águas residuais»: troço de coletor que tem por finalidade assegurar a recolha e condução das águas residuais domésticas e industriais desde o limite da propriedade até ao coletor da rede de drenagem;
- uu) «Reabilitação»: trabalhos associados a qualquer intervenção física que prolongue a vida de um sistema existente e/ou melhore o seu desempenho estrutural, hidráulico e/ou de qualidade da água, envolvendo uma alteração da sua condição ou especificação técnica; a reabilitação estrutural inclui a substituição e a renovação; a reabilitação hidráulica inclui a substituição, o reforço e, eventualmente, a renovação; a reabilitação para efeitos da melhoria da qualidade da água inclui a substituição e a renovação;
- vv) Reclamante»: pessoa singular ou coletiva que apresente uma reclamação, através de qualquer meio, junto da entidade titular e/ou entidade gestora do(s) serviço(s) de abastecimento público de água, saneamento de águas residuais urbanas e/ou gestão de resíduos urbanos, da respetiva entidade reguladora, de outras entidades públicas e/ou de entidades privadas de defesa do consumidor;
- ww) «Recolha de resíduos»: a apanha de resíduos, com ou sem a disponibilização de equipamentos de deposição de acordo com o que venha a ser definido pela Taviraverde, a triagem e o armazenamento preliminares dos resíduos, para fins de transporte para uma instalação de tratamento de resíduos;
- xx) «Recolha indiferenciada»: a recolha de resíduos urbanos sem prévia separação;
- yy) «Recolha seletiva»: a recolha efetuada de forma a manter o fluxo de resíduos separados por tipo e natureza, com vista a facilitar o tratamento específico;
- zz) «Renovação»: qualquer intervenção física que prolongue a vida do sistema ou que melhore o seu desempenho, no seu todo ou em parte, mantendo a capacidade e a função inicial, e que pode incluir a reparação;

-
- aaa) «Reparação»: intervenção destinada a corrigir anomalias localizadas;
- bbb) «Reservatório predial»: unidade de reserva que faz parte constituinte da rede predial e tem como finalidade o armazenamento de água à pressão atmosférica para alimentação da rede predial a que está associado;
- ccc) «Resíduo»: qualquer substância ou objeto de que o detentor se desfaz ou tem intenção ou obrigação de se desfazer;
- ddd) «Resíduo de embalagem»: qualquer embalagem ou material de embalagem abrangido pela definição de resíduo, adotada na legislação em vigor aplicável nesta matéria, excluindo os resíduos de produção;
- eee) «Resíduo de equipamento elétrico e eletrónico» ou «REEE»: equipamento elétrico e eletrónico que constitua um resíduo, incluindo todos os componentes, subconjuntos e consumíveis que fazem parte integrante do equipamento no momento em que é descartado;
- fff) «Resíduo de construção e demolição» ou «RCD»: resíduos resultantes de obras ou demolições de edificações ou de derrocadas, abreviadamente designados “resíduos de construção e demolição”, compreendendo a sua prevenção e reutilização e as suas operações de recolha, transporte, armazenagem, tratamento, valorização e eliminação, nos termos da legislação aplicável;
- ggg) «Resíduo urbano»: o resíduo proveniente de habitações, bem como outro resíduo que, pela sua natureza ou composição, seja semelhante ao resíduo proveniente de habitações, incluindo-se igualmente nesta definição os resíduos a seguir enumerados:
- i. Dejetos de animais – excrementos provenientes da defecação de animais na via pública;
 - ii. Resíduo comercial equiparado a Resíduo urbano – os produzidos por um ou vários estabelecimentos comerciais ou de serviços, com uma administração comum relativa a cada local de produção de resíduos que, pela sua natureza ou composição sejam semelhantes aos Resíduos Urbanos e cuja produção diária não exceda os 1100 l;
 - iii. Resíduos Industriais equiparado a Resíduos Urbanos – os produzidos por uma única entidade em resultado de atividades acessórias da atividade industrial que, pela sua natureza ou composição sejam semelhantes aos Resíduos

-
- Urbanos, nomeadamente os provenientes de refeitórios e escritórios e cuja produção diária não exceda os 1100 l;
- iv. Resíduos Hospitalares não contaminados equiparados a Resíduos Urbanos – os produzidos em unidades de cuidados de saúde, incluindo as atividades médicas de diagnóstico, tratamento e prevenção de doença em seres humanos ou animais e as atividades de investigação relacionadas que não estejam contaminados, nos termos da legislação em vigor, que pela sua natureza ou composição sejam semelhantes aos Resíduos Urbanos e cuja produção diária não exceda os 1100 l;
- hhh) «Resíduo verde»: resíduo proveniente da limpeza e manutenção de jardins, espaços verdes públicos ou zonas de cultivo e das habitações, nomeadamente aparas, troncos, ramos, corte de relva e ervas;
- iii) «Resíduo volumoso»: objeto volumoso fora de uso, proveniente das habitações que, pelo seu volume, forma ou dimensão, não possa ser recolhido pelos meios normais de remoção; este objeto designa-se vulgarmente por “monstro” ou “mono”;
- jjj) «Serviços auxiliares»: serviços prestados pela Taviraverde, de carácter conexo com os serviços de águas e resíduos urbanos, mas que, pela sua natureza, nomeadamente pelo facto de serem prestados pontualmente por solicitação do utilizador ou de terceiro, devidamente habilitado, ou de incumprimento contratual são objeto de faturação específica;
- kkk) «Serviços de águas»: serviços de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais urbanas;
- lll) «Serviços em baixa»: serviços prestados a utilizadores finais;
- mmm) «Sistema de distribuição predial» ou «rede predial»: canalizações, órgãos e equipamentos prediais que prolongam o ramal de ligação até aos dispositivos de utilização do prédio;
- nnn) «Sistema público de abastecimento de água» ou «rede pública»: sistema de condutas, acessórios, ramais de ligação, órgãos e equipamentos, destinados ao transporte e armazenamento de água desde a origem ou desde a instalação de tratamento até ao limite da propriedade com os utilizadores;

-
- ooo) «Sistema de drenagem predial» ou «rede predial»: conjunto c onstituído por instalações e equipamentos privativos de determinado prédio destinados à drenagem das águas residuais até à rede pública;
- ppp) «Sistema público de drenagem de águas residuais» ou «rede pública»: sistema de tubagens, órgãos e equipamentos destinados à recolha, transporte e destino final adequado das águas residuais ou pluviais, em condições que permitam garantir a qualidade do meio recetor, instalado, em regra, na via pública, em terrenos da Taviraverde ou em outros, cuja ocupação seja do interesse público, incluindo os ramais de ligação às redes prediais;
- qqq) Sistema de Resíduos Urbanos: Conjunto de obras de construção civil, equipamentos mecânicos e/ou elétricos, viaturas, recipientes e acessórios, de recursos humanos, institucionais e financeiros e de estruturas de gestão, destinados a assegurar em condições de eficiência, conforto, segurança e inocuidade, a deposição, recolha, transporte, valorização, tratamento e eliminação dos resíduos, sob quaisquer das formas enunciadas na lei.
- rrr) Gestão do Sistema de Resíduos Urbanos: o conjunto das atividades de carácter técnico, administrativo e financeiro necessárias à deposição, recolha, transporte, tratamento, valorização e eliminação dos resíduos, incluindo o planeamento e a fiscalização dessas operações, bem como a monitorização dos locais de destino final, depois de se proceder ao seu encerramento.
- sss) «Tarifário»: conjunto de valores unitários e outros parâmetros e regras de cálculo que permitem determinar o montante exato a pagar pelo utilizador à entidade gestora em contrapartida do serviço;
- ttt) «Tipologia de área urbana»: classificação, definida pelo Instituto Nacional de Estatística; das freguesias do território nacional em áreas predominantemente urbanas, áreas mediantemente urbanas e áreas predominantemente rurais, para fins estatísticos;
- uuu) «Titular do contrato»: qualquer pessoa, singular ou coletiva, pública o u privada, que celebra com a Taviraverde um contrato, também designada na legislação aplicável em vigor por utilizador ou utente;
- vvv) «Tratamento de águas residuais»: processo destinado à redução da carga poluente e à redução ou eliminação de certos poluentes específicos, de forma a tornar essas águas residuais tratadas aptas a ser rejeitadas no ambiente;

-
- www) «Tratamento de resíduos»: qualquer operação de valorização ou de eliminação de resíduos, incluindo a preparação prévia à sua valorização ou eliminação;
- xxx) «Utilizador»: qualquer pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, a quem sejam assegurados, de forma contínua, os serviços de águas e resíduos, podendo ser classificada como:
- i. «Utilizador municipal»: município ou Taviraverde do respetivo serviço municipal, que tenha por objeto da sua atividade a prestação desses mesmos serviços a terceiros;
 - ii. «Utilizador final» ou «cliente»: utilizador doméstico ou não doméstico, que não tenha como objeto da sua atividade a prestação desses mesmos serviços a terceiros;
 - iii. Utilizador especial»: utilizador final considerado prioritário quanto à prestação dos serviços de águas, tais como hospitais ou outros definidos em regulamento de serviço.
- yyy) «Valorização de resíduos»: qualquer operação cujo resultado principal seja a transformação dos resíduos, de modo a servirem um fim útil, substituindo outros materiais que, no caso contrário, teriam sido utilizados para um fim específico, ou a preparação dos resíduos para esse fim, na instalação ou no conjunto da economia;
- zzz) «Válvula de seccionamento a montante do contador (Torneira de Selar) e Válvula de seccionamento a jusante do contador (Torneira de Segurança)»: válvula destinada a seccionar a rede a montante ou a jusante do contador, permitindo interromper o fornecimento de água à fração, sendo a Torneira de Selar exclusivamente manobrável por pessoal da Taviraverde;
- aaaa) «Válvula de seccionamento do ramal de ligação»: válvula destinada a seccionar, o ramal de ligação de água do prédio, permitindo interromper o fornecimento de água ao prédio, sendo exclusivamente manobrável por pessoal da Taviraverde e/ou da Proteção Civil e que deverá ser colocada no limite da propriedade;
- bbbb) «Vistoria»: ações levadas a efeito pela Taviraverde, por solicitação do utilizador, no início e/ou conclusão da realização de obras nos sistemas prediais.

Artigo 5.º Regime de recolha de resíduos específicos

1 – Os Óleos Alimentares Usados (OAU) são recolhidos e transportados para uma infraestrutura sob responsabilidade de um operador legalizado.

- a) A recolha seletiva de OAU provenientes do setor doméstico (habitações) processa-se por contentores, localizados nas zonas urbanas.
- b) A localização específica dos contentores de OAU estará disponível no sítio da internet das Entidades Titular e gestora.

2- A recolha seletiva de bio resíduos encontra-se numa fase preliminar de implementação, sendo implementada faseadamente.

- c) Numa primeira fase, a recolha será implementada para o setor HORECA, por contentorização hermética e recolha porta a porta, em circuitos pré-definidos.
- d) Na segunda fase, será implementada para o setor doméstico, por circuitos pré-definidos.
- e) Os bio resíduos serão transportados para uma infraestrutura sob responsabilidade de um operador legalizado, identificado pela Entidade Gestora no respetivo sítio da internet

3 – Os utentes não domésticos têm obrigação de aderir aos sistemas especiais de recolha implementados, nomeadamente a recolha porta-a-porta de recicláveis (algarinha), de bio resíduos e outros que venham a ser definidos, sendo notificadas previamente das condições e circunstâncias dos mesmos.

4 – Podem ser atribuídos benefícios e descontos associados ao cumprimento das condições relativas à recolha de resíduos especiais, nomeadamente taxas municipais relacionadas com a atividade comercial.

5 - São excluídos do sistema de recolha da Taviraverde os seguintes resíduos:

- a) Os resíduos referidos nas subalíneas ii, iii, iv da alínea ggg) quando superiores a 1100 litros;

-
- b) Resíduos Industriais – os resíduos sólidos gerados em atividades ou processos industriais, bem como os que resultam das atividades de produção e distribuição de eletricidade, gás e água.
 - c) Resíduos Perigosos – todos os resíduos que apresentem características de perigosidade para a saúde ou para o ambiente.
 - d) Resíduos Radioativos – os contaminados por substâncias radioativas;
 - e) Resíduos Hospitalares Contaminados – os produzidos em unidades de prestação de cuidados de saúde, incluindo as atividades médicas de diagnóstico, tratamento e prevenção de doença em seres humanos ou animais, e ainda as atividades de investigação relacionadas, que apresentem ou sejam suscetíveis de apresentar alguma perigosidade de contaminação, constituindo risco para a saúde pública ou para o ambiente, nos termos da legislação em vigor;
 - f) Resíduos de Centros de Reprodução e Abate de Animais – os provenientes de estabelecimentos com características industriais, onde se processe a criação intensiva de animais ou o seu abate e/ou transformação;
 - g) Objetos volumosos fora de uso – os objetos provenientes de locais que não sejam habitações unifamiliares e plurifamiliares e que, pelo seu volume, forma ou dimensões, não possam ser recolhidos pelos meios normais de remoção;
 - h) Resíduos Verdes Especiais – os provenientes da limpeza e manutenção dos Jardins ou hortas dos locais que não sejam habitações unifamiliares e plurifamiliares, nomeadamente aparas, troncos, ramos, relva e ervas;
 - i) Os que fazem parte dos afluentes líquidos, lamas, ou das emissões para a atmosfera, partículas, que se encontram sujeitas à legislação própria dos sectores de luta contra a poluição da água e do ar, respetivamente;

Artigo 6.º Princípios gerais da qualidade do serviço e do relacionamento comercial

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

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

Artigo 7.º Instrumentos legais e jurídicos que regulam a relação com os utilizadores finais

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

Artigo 8.º Ónus da prova

Cabe à Taviraverde o ónus da prova nos termos do artigo 11.º da Lei dos Serviços Públicos Essenciais (Lei 23/96 de 26 de julho).

CAPÍTULO II SUJEITOS INTERVENIENTES

Artigo 9.º Entidade titular e Entidade Gestora dos Serviços

1. São entidades titulares dos serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos, o Estado e o Município de Tavira, na prossecução das respetivas atribuições.
2. Na qualidade de entidades titulares, é da responsabilidade última do Estado ou do Município de Tavira assegurar a provisão dos serviços referidos no número anterior.
3. A Entidade Gestora é a Taviraverde, Empresa Municipal de Ambiente, E.M., que é a entidade gestora do serviço em baixa no concelho de Tavira.

Artigo 10.º Utilizadores dos serviços

1. O utilizador final pode ser classificado como:
 - a) Utilizador doméstico: aquele que use o prédio urbano para fins habitacionais, do próprio e/ou do seu agregado familiar;
 - b) Utilizador não-doméstico: aquele que não esteja abrangido pela alínea anterior, incluindo-se, nomeadamente, o Estado, as autarquias locais, os fundos e serviços autónomos e as entidades dos setores empresariais do Estado e das autarquias.
2. É considerado utilizador do serviço, no sentido de titular dos direitos e obrigações decorrentes da prestação do serviço, o titular do respetivo contrato de prestação de serviços.
3. O utilizador do serviço deve corresponder ao utilizador de facto.

Artigo 11.º Entidade reguladora

A ERSAR é a entidade reguladora dos serviços de águas e resíduos, competindo-lhe a fiscalização do cumprimento do presente Regulamento e a supervisão das reclamações apresentadas pelos utilizadores dos serviços no âmbito do relacionamento comercial com as entidades gestoras.

CAPÍTULO III DIREITOS E DEVERES DOS INTERVENIENTES

Artigo 12.º Deveres da Taviraverde

1. Constituem deveres gerais da Taviraverde enquanto Entidade Gestora dos serviços de águas e resíduos:

- a) Promover a atualização anual do tarifário e assegurar a sua divulgação junto dos utilizadores, designadamente nos postos de atendimento e no sítio na *internet* da Taviraverde e da entidade titular;
- b) Proceder, dentro dos prazos definidos na lei e no presente regulamento, à emissão e envio das faturas correspondentes aos serviços prestados e à respetiva cobrança;
- c) Disponibilizar meios de pagamento que permitam aos utilizadores cumprir as suas obrigações com o menor incómodo possível;
- d) Dispor de serviços de atendimento aos utilizadores, direcionados para a resolução dos seus problemas relacionados com os serviços públicos de abastecimento de água, de saneamento de águas residuais urbanas e/ou gestão de resíduos urbanos, bem como com a apresentação de sugestões para a melhoria do serviço;
- e) Manter um registo atualizado dos processos das reclamações dos utilizadores e garantir a sua resposta no prazo legal;
- f) Prestar informação essencial sobre a sua atividade.

2. Compete à Taviraverde, no que se refere ao serviço de abastecimento público de água:

- a) Fornecer água destinada ao consumo público com a qualidade necessária ao consumo humano, nos termos fixados na legislação em vigor; excetuam-se desta obrigação as situações que não caibam no âmbito de aplicação do n.º 2 do Artigo 2.º deste Regulamento, nomeadamente o fornecimento de água a prédios rústicos sem

edificação, o qual depende de requerimento do titular/utilizador devidamente justificada e de decisão da Tavraverde.

- b) Garantir a qualidade, a regularidade e a continuidade do serviço, salvo em casos excepcionais expressamente previstos neste Regulamento e na legislação em vigor;
- c) Tomar as medidas adequadas para evitar danos nos sistemas prediais, resultantes de pressão de serviço excessiva, variação brusca de pressão ou alteração das características físico-químicas da água suscetíveis de causar incrustações nas redes;
- d) Promover a instalação, a substituição e a renovação dos ramais de ligação para as situações previstas em a) e com as exceções aí indicadas;
- e) Fornecer, instalar e manter os contadores, as válvulas de seccionamento a montante do contador e, quando aplicável, os filtros de proteção aos mesmos.

3. Compete à Tavraverde no que se refere ao serviço de saneamento de águas residuais urbanas:

- a) Recolher e transportar a destino adequado as águas residuais urbanas produzidas pelos utilizadores, assim como, quando for atribuição sua, as lamas das fossas sépticas existentes na sua área de intervenção;
- b) Garantir a qualidade, regularidade e continuidade do serviço, salvo em casos excepcionais expressamente previstos neste Regulamento e na legislação em vigor;
- c) Fiscalizar o seu cumprimento dos parâmetros legais de poluição suportáveis pelo sistema público de drenagem;
- d) Promover a instalação, a substituição e a renovação dos ramais de ligação.
- e) Projetar, construir e gerir a rede geral de águas residuais:
 - i) Nos novos loteamentos, as redes de águas residuais deverão ser executadas segundo as diretrizes da TAVIRAVERDE, de forma que possam ser integradas na rede geral.
 - ii) Depois de rececionadas as redes, a sua manutenção é da responsabilidade da TAVIRAVERDE.
 - iii) A receção das redes far-se-á de acordo com as regras em vigor à data, sendo obrigatória a entrega prévia à Tavraverde de telas finais

georreferenciadas e a efetivação de limpeza e inspeção vídeo dos coletores (CCTV).

4. Compete à Taviraverde no que se refere ao serviço de gestão de resíduos urbanos:
- a) Garantir a gestão dos resíduos urbanos cuja produção diária não exceda os 1100 litros por produtor, produzidos na sua área geográfica;
 - b) Garantir a qualidade, regularidade e continuidade do serviço, salvo em casos fortuitos ou de força maior, que não incluem as greves, sem prejuízo da tomada de medidas imediatas para resolver a situação e, em qualquer caso, com a obrigação de avisar de imediato os utilizadores;
 - c) Assegurar a limpeza dos equipamentos de deposição indiferenciada e/ou seletiva de resíduos em função do tipo de recolha pelo qual seja responsável, e respetiva área envolvente.

Artigo 13.º Deveres dos utilizadores

1. Constituem deveres dos utilizadores dos serviços de águas, nos termos da legislação aplicável e das boas práticas do setor, designadamente:
- a) Fornecer, instalar e manter a válvula de seccionamento a jusante do contador.
 - b) Não fazer uso indevido ou danificar qualquer componente dos sistemas públicos de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais urbanas, abstendo-se, nomeadamente de manobrar a válvula de seccionamento do ramal de ligação e a válvula de seccionamento a montante do contador;
 - c) Não fazer uso indevido ou danificar as redes prediais e assegurar a sua conservação e manutenção;
 - d) Manter em bom estado de funcionamento os aparelhos sanitários e os dispositivos de utilização;
 - e) Avisar a Taviraverde de eventuais anomalias nos sistemas, contadores e nos medidores de caudal;
 - f) Não alterar o ramal de ligação de água ou de águas residuais;
 - g) Não proceder a alterações nas redes prediais sem prévia autorização da Taviraverde quando tal seja exigível nos termos da legislação em vigor, do presente Regulamento, ou se preveja que cause impacto nas condições de fornecimento em vigor;

-
- h) Não proceder à execução de ligações ao sistema público sem autorização da Taviraverde;
 - i) Permitir o acesso ao sistema predial por pessoal credenciado da Taviraverde, tendo em vista a realização de trabalhos no contador ou medidor de caudal quando exista e/ou ações de verificação e fiscalização, nos termos previstos no presente regulamento;
 - j) Pagar pontualmente as importâncias devidas, nos termos da legislação em vigor, do presente regulamento e dos contratos estabelecidos com a Taviraverde;
 - k) No caso de o utilizador não ser o proprietário do local de consumo, cabe a este comunicar, no prazo de 30 dias, a saída do utilizador, sob pena de se tornar responsável pelos consumos que ocorram após aquele prazo; caso o utilizador seja arrendatário, é relevante a data em que foi comunicada a cessação do contrato de arrendamento aos serviços fiscais.
2. Constituem deveres dos utilizadores do serviço de gestão de resíduos urbanos, nos termos da legislação aplicável e das boas práticas do setor, designadamente:
- a) Não abandonar os resíduos na via pública;
 - b) Não alterar a localização dos equipamentos de deposição de resíduos e garantir a sua boa utilização;
 - c) Acondicionar corretamente os resíduos, de acordo com as indicações da Taviraverde;
 - d) Cumprir as regras de deposição de resíduos urbanos;
 - e) Cumprir o horário de deposição e recolha dos resíduos urbanos, que venha a ser definido pela Taviraverde;
 - f) Reportar à Taviraverde eventuais anomalias do equipamento destinado à deposição de resíduos urbanos;
 - g) Assegurar o bom estado de funcionamento e conservação do equipamento de recolha porta-a-porta que seja da sua responsabilidade, assim como as condições de manuseamento e salubridade adequadas à salvaguarda da saúde pública;
 - h) Em situações de acumulação de resíduos, adotar os procedimentos indicados pela Taviraverde, no sentido de evitar o desenvolvimento de situações de insalubridade pública;

-
- i) Pagar pontualmente as importâncias devidas, nos termos da legislação em vigor, do presente regulamento e dos contratos estabelecidos com a Tavraverde.

3. Os proprietários ou acompanhantes de animais devem proceder à remoção imediata dos dejetos produzidos nas vias ou outros espaços públicos, com exceção dos cães-guia.

Artigo 14.º Direito à prestação do serviço

1. Qualquer utilizador cujo local de consumo ou produção se encontre na área de intervenção da Tavraverde tem direito à prestação dos serviços de:

- a) Abastecimento público de água, sempre que o mesmo se considere disponível;
- b) Saneamento de águas residuais urbanas, através de redes fixas, sempre que o mesmo se considere disponível, ou através da recolha e transporte das lamas da respetiva fossa séptica individual quando tal não suceda;
- c) Gestão de resíduos urbanos.

2. O serviço de abastecimento público de água através de redes fixas considera-se disponível desde que o sistema infraestrutural da Tavraverde esteja localizado a uma distância igual ou inferior a 20 metros do limite da propriedade.

3. O serviço de saneamento de águas residuais urbanas através de redes fixas considera-se disponível desde que o sistema infraestrutural da Tavraverde esteja localizado a uma distância igual ou inferior a 20 metros do limite da propriedade.

4. O serviço de recolha de resíduos urbanos considera-se disponível desde que o equipamento de recolha indiferenciada se encontre instalado a uma distância inferior a 100 metros do limite do prédio e a Tavraverde efetue uma frequência mínima de recolha que salvguarde a saúde pública, o ambiente e a qualidade de vida dos cidadãos.

5. O limite previsto no número anterior é de 200 metros em áreas predominantemente rurais, que são todas as freguesias do concelho de Tavira, como resulta dos parâmetros definidos pelo INE.

6. A disponibilidade do serviço de resíduos urbanos é condição para a aplicação da tarifa de disponibilidade.

Artigo 15.º Serviços auxiliares

1. A Taviraverde disponibiliza aos utilizadores finais serviços auxiliares, objeto de tarifa específica, desde que sejam relacionados com as atividades que lhes estão legalmente atribuídas e resultem de solicitação do utilizador ou de terceiro devidamente habilitado, ou de incumprimento contratual.
2. Aquando da solicitação dos serviços auxiliares o utilizador deve ser devidamente informado acerca da respetiva tarifa.
3. Não se incluem no anterior n.º 1 as intervenções de reparação ou manutenção nas redes prediais, que são responsabilidade dos respetivos proprietários.
4. A disponibilização dos serviços auxiliares deve observar os seguintes princípios:
 - a) Não discriminação;
 - b) Transparência de custos, nos termos definidos no tarifário em vigor;
 - c) Adequação do nível de informação e dos meios para a sua divulgação ao utilizador;
 - d) Garantia de identificação inequívoca dos serviços auxiliares e respetivas tarifas.
5. São serviços auxiliares, designadamente, o restabelecimento do serviço de água, a leitura extraordinária de consumos de água, a verificação extraordinária do contador, a realização de vistorias ou ensaios de sistemas prediais quando solicitados pelo utilizador, a realização urgente do serviço de limpeza de fossas, bem como as recolhas específicas de resíduos efetuadas a pedido do utilizador.
6. A prestação de serviços auxiliares pode estar condicionada à prévia aceitação do orçamento apresentado pela Taviraverde.
7. A prestação de serviços para a construção e a instalação de caixas ou nichos destinados à colocação de instrumentos de medição não constitui um serviço auxiliar e a Taviraverde não pode impor o recurso aos seus serviços.

Artigo 16.º Direito à informação

1. Os utilizadores têm o direito a ser informados de forma clara e conveniente pela Taviraverde acerca das condições em que o serviço é prestado, em especial no que respeita à qualidade da água fornecida, à qualidade do serviço e aos tarifários aplicáveis.

2. Para efeitos do projeto da rede predial, a Taviraverde deve fornecer toda a informação relevante, designadamente a existência ou não de redes públicas e, no caso do abastecimento de água, as pressões máxima e mínima na rede pública de água e, quando existentes ou em função de elementos fornecidos pelo interessado, a localização e o diâmetro nominal do ramal e da válvula de seccionamento do ramal de ligação, esta, regra geral, junto ao limite da propriedade, nos termos da legislação em vigor e, no caso do saneamento de águas residuais urbanas, a localização e a profundidade da soleira da câmara de ramal de ligação de águas residuais, nos termos da legislação em vigor.

3. A Taviraverde publicita trimestralmente, no sítio da Taviraverde a que se refere o número seguinte, os resultados analíticos obtidos pela implementação do programa de controlo da qualidade da água através de Edital.

4. A Taviraverde dispõe de um sítio na *internet* no qual é disponibilizado o presente regulamento dos serviços de águas e resíduos, bem como a informação essencial sobre a sua atividade, designadamente:

a) Nos casos de acertos por comprovada rotura na rede predial, conforme alínea d) do n.º 1 do presente artigo, há lugar à correção da faturação emitida nos seguintes termos:

- i) Ao consumo real apurado nos termos do artigo 66.º aplicam-se o valor da tarifa não doméstica, as tarifas dos respetivos escalões tarifários e ao volume remanescente, que se presume imputável à rotura, a tarifa do escalão que permite a recuperação de custos;
- ii) O volume de água perdida e não recolhida pelo sistema público de drenagem de águas residuais não é considerado para efeitos de faturação dos serviços de saneamento e de gestão de resíduos urbanos, quando indexados ao consumo de água.

b) Os acertos de faturação são efetuados na primeira fatura subsequente à verificação da situação que lhes deu origem.

5. Identificação, suas atribuições e âmbito de atuação;

- a) Estatutos e contrato relativo à gestão do sistema e suas alterações, quando aplicável;
- b) Relatório e contas ou documento equivalente de prestação de contas;
- c) Regulamento de serviço;
- d) Tarifários;
- a) Condições contratuais relativas à prestação dos serviços aos utilizadores;
- b) Resultados do controlo da qualidade da água;
- c) Avaliação da qualidade do serviço prestado aos utilizadores, devendo conter, no mínimo, a informação da ficha correspondente à última avaliação realizada e divulgada pela ERSAR;
- d) Horários de deposição e recolha de resíduos e tipos de recolha utilizados com indicação das respetivas áreas geográficas;
- e) Informação sobre o destino dado aos diferentes resíduos recolhidos fornecida pela entidade gestora em alta;
- f) Informações sobre interrupções do serviço;
- g) Horários de atendimento;
- h) Contactos gerais e piquete;
- i) Meios para a comunicação de leitura;
- j) Mecanismos de resolução alternativa de litígios.

Artigo 17.º Atendimento ao público

1. A Taviraverde dispõe de local de atendimento ao público e de um serviço de atendimento telefónico e via *internet*, quando disponível, através dos quais os utilizadores podem proceder aos respetivos contactos diretos.

2. O atendimento ao público é efetuado nos dias úteis de acordo com o horário publicitado no sítio da *internet* e nos serviços da Taviraverde.

3. A Taviraverde responsável pelos serviços de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais urbanas dispõe ainda de um serviço de piquete, que funciona de forma ininterrupta todos os dias do ano, para dar resposta a eventuais problemas no sistema público e sejam denunciados pelos utilizadores afetados.

Capítulo IV DAS CONDIÇÕES DE ACESSO E PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS

Artigo 18.º Obrigação de ligação ao sistema público de abastecimento de água e/ou ao sistema público de drenagem de águas residuais

1. Sempre que os serviços públicos de abastecimento de água e/ou de saneamento de águas residuais se considerem disponíveis nos termos do Artigo 13.º, os proprietários dos prédios existentes ou a construir são obrigados a:

- a) Instalar, por sua conta, a rede de distribuição e de drenagem predial;
- b) Solicitar a ligação ao sistema público de abastecimento de água e ao sistema público de drenagem de águas residuais urbanas (pedido de ramal).

2. A obrigatoriedade de ligação à rede pública abrange todas as edificações, qualquer que seja a sua utilização, sem prejuízo das situações de dispensa de ligação previstas no artigo seguinte.

3. As notificações aos proprietários dos prédios para cumprimento das disposições dos números anteriores são efetuadas pela Taviraverde, sendo-lhes fixado, para o efeito, um prazo nunca inferior a 30 dias.

4. Após a execução do ramal de ligação da rede predial à rede pública de abastecimento, os proprietários dos prédios que disponham de captações articulares de água para consumo humano devem deixar de as utilizar para esse fim no prazo máximo de 30 dias, sem prejuízo de prazo diferente fixado em legislação ou licença específica.

5. O ramal de ligação entra em serviço logo que sejam desativadas as eventuais ligações da rede predial às captações particulares.

6. Após a entrada em funcionamento da ligação da rede predial à rede pública de saneamento, os proprietários dos prédios que disponham de sistemas próprios de tratamento de águas residuais devem proceder à sua desativação, no prazo máximo de 30 dias, sem prejuízo de prazo diferente fixado em legislação ou licença específica.

7. A Taviraverde, quando solicitado, comunica à autoridade ambiental competente as áreas servidas pela respetiva rede pública na sequência da sua entrada em funcionamento.

8. É proibido executar captações particulares de água para consumo humano e construir fossas sépticas, ou quaisquer sistemas de tratamento e/ou eliminação de águas residuais em toda a área abrangida pela rede pública de abastecimento ou de águas residuais;
9. A informação a prestar pela Tavraverde quanto aos pedidos de declaração de inexistência de rede devem indicar a localização da rede pública disponível mais próxima e/ou a previsão de execução de redes nas proximidades do(s) prédio(s) em causa.
10. Quando as instalações prediais a que se refere o número 1 deste artigo não forem executadas dentro do prazo estabelecido, poderá a TAVIRAVERDE, após notificação escrita, executá-las diretamente ou mediante empreitada, por conta dos proprietários.
11. Do início e do termo dos trabalhos feitos pela TAVIRAVERDE, nos termos do número anterior, serão os proprietários avisados por carta registada com aviso de receção.
12. A cobrança da respetiva despesa que inclui o custo do projeto, quando necessário, será efetuada dentro de 30 dias a contar da data de notificação.

Artigo 19.º Dispensa de ligação aos sistemas públicos

1. Podem ser dispensados da obrigatoriedade de ligação ao sistema público de abastecimento de água e/ou de saneamento de águas residuais urbanas:
 - a) Os edifícios que disponham de sistemas próprios de abastecimento de água para fins que não o consumo humano e/ou de saneamento de águas residuais urbanas devidamente licenciados, nos termos da legislação aplicável, designadamente unidades industriais;
 - b) Os edifícios cuja ligação se revele demasiado onerosa do ponto de vista técnico ou económico para o utilizador e que disponham de soluções individuais que assegurem adequadas condições de salvaguarda da saúde pública e proteção ambiental, nos termos exigidos na legislação aplicável;
 - c) Quando o sistema infraestrutural do serviço esteja localizado a uma distância superior a 20 m do limite da propriedade.
 - d) Os edifícios ou fogos cujo mau estado de conservação ou ruína os torne inabitáveis e estejam de facto permanente e totalmente desabitados;

e) Os edifícios em vias de expropriação ou demolição.

2. A dispensa de ligação aos sistemas públicos é requerida pelo interessado, podendo a Taviraverde solicitar documentos comprovativos da situação dos prédios a isentar, bem como acesso ao mesmo para verificação das condições existentes e consultar as entidades competentes que sejam relevantes para a apreciação do pedido.

Artigo 20.º Responsabilidade pela execução, conservação, renovação e substituição de ramais de ligação e respetivos custos

1. Cada prédio é normalmente abastecido por um único ramal de ligação de água e servido por um único ramal de ligação de águas residuais, podendo, em casos especiais, a definir pela Taviraverde, existir mais do que um ramal de ligação para cada serviço.

2. A instalação dos ramais de ligação de água e/ou de águas residuais, que fazem parte integrante da rede pública, é da responsabilidade da Taviraverde, a quem incumbe, de igual modo, a respetiva conservação, renovação e substituição, sem prejuízo do disposto nos números seguintes e de acordo com o estabelecido no Tarifário.

3. Caso o ramal de ligação ou algum troço do mesmo, por razões técnicas ou outras, transponha o limite da propriedade, a responsabilidade pela conservação e renovação desse troço caberá ao proprietário, nomeadamente o troço entre a válvula de seccionamento do ramal de ligação e o contador/es que se encontre dentro da propriedade privada.

4. Em caso de rotura ou de perda de água no troço a que se refere o número anterior que não seja imediatamente reparada pelo proprietário, a Taviraverde poderá proceder à interrupção de fornecimento de água e ainda à reparação a expensas do proprietário, sem prejuízo da prévia notificação que faça ao mesmo.

5. A realização de verificações ou ensaios prévios à entrada em funcionamento dos ramais de ligação está sujeita ao disposto na legislação relativa ao licenciamento urbanístico e à conceção e dimensionamento dos sistemas públicos e prediais de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais.

6. A construção de ramais de ligação superiores a 20 metros está sujeita a uma avaliação da viabilidade técnica e económica pela Taviraverde.

7. A tarifa de ramal pode ainda ser aplicada no caso de:

- a) Alteração de ramais de ligação por alteração das condições de prestação do serviço de abastecimento, por exigências do utilizador;
- b) Construção para o mesmo prédio de ramais adicionais aos definidos pela Taviraverde, nos termos previstos no n.º 1.

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

9. No âmbito de novos loteamentos a instalação dos ramais é encargo do promotor, nos termos previstos nas normas legais relativas à urbanização e edificação.

10. Quando as reparações nos ramais de ligação resultem de danos causados por terceiros, os respetivos encargos são suportados por estes.

Artigo 21.º Encargos de Execução e Conservação das Instalações

1. Os ramais de ligação às redes gerais serão executados pela Taviraverde, que, para o efeito, a Taviraverde fará o orçamento da obra, de acordo com o Tarifário em vigor, de que notificará o requerente;

2. A execução do ramal depende do prévio pagamento do valor orçamentado.

3. No caso dos ramais existentes á data de entrada em vigor deste regulamento que não satisfaçam as necessárias condições técnicas de bom funcionamento, ficam os proprietários, usufrutuários ou aqueles que estejam na legal administração dos prédios com a obrigação de suportar os encargos resultantes da substituição

4. Sempre que se verifique obstrução dos ramais de ligação provocada por deficiente utilização, a Taviraverde poderá proceder à sua desobstrução, debitando os respetivos custos ao responsável.

Artigo 22.º Responsabilidade pelas redes prediais de águas

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

respeito à ligação à rede pública, aos materiais utilizados e à manutenção e higienização das instalações prediais, nos termos previstos no artigo 23.º.

- f) A implementação de eventuais medidas determinadas pela autoridade de saúde e/ou da autoridade competente.
- g) Nos termos previstos no artigo 205.º do Decreto Regulamentar 23/95 de 23 de agosto, as águas residuais recolhidas abaixo do nível do arruamento, como é o caso das caves, mesmo que localizadas acima do nível igual ou superior ao do arruamento, atendendo ao possível funcionamento em carga do coletor público, com o conseqüente alagamento das caves.

Artigo 23.º Instalação de reservatórios no sistema de distribuição predial

1. A instalação de reservatórios prediais é autorizada pela Taviraverde quando o sistema público não ofereça garantias necessárias ao bom funcionamento do sistema predial em termos de caudal e pressão.
2. A Taviraverde define os aspetos construtivos, de dimensionamento e de localização dos reservatórios prediais, de forma a assegurar adequadas condições de salubridade, nos termos da legislação aplicável.

Artigo 24.º Inspeção aos sistemas prediais no âmbito de reclamações de utilizadores, perigos de contaminação ou poluição ou suspeita de fraude

1. Os sistemas prediais ficam sujeitos a ações de inspeção da Taviraverde sempre que haja reclamações de utilizadores, perigos de contaminação ou poluição, ou suspeita de fraude ou de consumos não medidos.
2. Para efeitos previstos no número anterior, o proprietário e ou utilizador permite o livre acesso à Taviraverde para a inspeção referida no número anterior.
3. O resultado da inspeção é comunicado aos responsáveis pelas anomalias ou irregularidades, fixando o prazo para a sua correção.
4. Em função da natureza das circunstâncias referidas no n.º 1, a Taviraverde pode determinar a suspensão do fornecimento de água.

Artigo 25.º Pressão do serviço de fornecimento de água

A Taviraverde está obrigada a assegurar a manutenção da pressão de serviço dentro dos intervalos definidos por lei.

Artigo 26.º Redes de incêndios particulares

1. O fornecimento de água para instalações existentes no interior dos prédios destinadas exclusivamente ao serviço de proteção contra incêndios, a partir de um ramal de ligação de água, exclusivo ou não para o efeito, é comandado por uma válvula de seccionamento do ramal de ligação; os dispositivos de combate a incêndios deverão ser selados nas torneiras de segurança a montante, por forma a evitar utilizações fora dos casos de incêndio.

2. Nas instalações indicadas no número anterior, a água consumida é objeto de medição através da instalação de contador pela Taviraverde, sendo obrigatória a disponibilização de um local adequado à colocação do mesmo.

3. Os dispositivos de combate a incêndio instalados nos sistemas de distribuição predial só podem ser utilizados em caso de incêndio, devendo a Taviraverde ser disso avisada dessa utilização nas 48 horas seguintes ao sinistro.

4. Caso não seja dado cumprimento ao estabelecido no número anterior, a água consumida é faturada ao condomínio ou responsável pela instalação predial de acordo com a tarifa aplicável aos usos não domésticos.

Artigo 27.º Lançamentos e acessos interditos

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

- a) Matérias explosivas ou inflamáveis;

-
- b) Matérias microbiológicas, químicas, tóxicas e/ou radioativas, em concentrações consideradas inaceitáveis pelas entidades competentes e efluentes que constituam um elevado risco para a saúde pública ou para a conservação das redes;
 - c) Entulhos, areias, lamas, cinzas, cimento, resíduos de cimento ou qualquer outro produto resultante da execução de obras;
 - d) Lamas extraídas de fossas sépticas e gorduras ou óleos de câmaras retentoras ou dispositivos similares, que resultem de operações de manutenção;
 - e) Quaisquer outras substâncias que, de uma maneira geral, possam obstruir e ou danificar as canalizações e seus acessórios ou causar danos nas instalações de tratamento e que prejudiquem ou destruam o processo de tratamento final.
 - f) Águas de origem pluvial;
2. Só a Tavraverde pode aceder ao sistema público de drenagem de águas residuais, sendo proibido a pessoas estranhas a esta proceder:
- a) À abertura de caixas de visita ou outras ações em quaisquer órgãos da rede;
 - b) Ao tamponamento de ramais e coletores;
 - c) À extração dos efluentes;
 - d) Ao lançamento de efluentes sem ser por ligação ou por ato devida e previamente autorizado.

Artigo 28.º Descargas de águas residuais industriais

1. Os utilizadores que procedam a descargas de águas residuais industriais no sistema público devem obter previamente a correspondente autorização junto da Tavraverde.
2. Os utilizadores industriais devem tomar as medidas preventivas necessárias, designadamente a construção de bacias de retenção ou reservatórios de emergência, para que não ocorram descargas acidentais que possam infringir os condicionamentos a que se refere o número anterior.
3. No contrato de recolha da Tavraverde são definidas as condições em que os utilizadores devem proceder ao controlo das descargas.

4. Sempre que entenda necessário, a Taviraverde pode proceder, direta ou indiretamente, à colheita de amostras para análise e avaliação dos resultados obtidos pelo utilizador.

5. A Taviraverde pode exigir o pré-tratamento das águas residuais industriais pelos respetivos utilizadores, por forma a cumprirem os parâmetros de descarga referidos no n.º 1.

Artigo 29.º Manutenção, recolha, transporte e destino final de águas residuais urbanas de fossas sépticas individuais

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

2. A periodicidade das limpezas é estabelecida de acordo com as características da fossa séptica individual.

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

4. Os utilizadores de fossas sépticas podem solicitar à Taviraverde, o serviço de recolha e transporte de águas residuais urbanas, a qual o pode realizar por meios próprios ou recorrendo a prestação de serviços.

5. As águas residuais urbanas recolhidas em fossas sépticas podem ser descarregadas no local definido pela Taviraverde, após prévia autorização desta e pagamento do respetivo serviço, de acordo com o tarifário em vigor.

6. O serviço de limpeza é executado no prazo definido pela Taviraverde, devendo, no entanto, quando estejam em causa condições de saúde pública, segurança ou contaminação, ser efetuado logo que a Taviraverde delas tenha conhecimento.

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

Artigo 30.º Funcionamento do sistema

1. Os sistemas estão em serviço ininterruptamente de dia e de noite, salvo casos fortuitos e de força maior, como avarias, acidentes ou remodelação em qualquer órgão do sistema, obstrução, falta de energia elétrica ou outros.
2. Os utentes da rede não terão direito a qualquer indemnização pelos prejuízos que resultem de deficiências ou interrupções da condução de efluentes, por motivo de força maior ou fortuito e, ainda, por descuidos e defeitos ou avarias nas instalações particulares.
3. Em tais circunstâncias, porém, a Taviraverde obriga-se a reparar nas suas redes, com a urgência possível, as instalações afetadas por força das anomalias referidas no precedente número.
4. Quando haja necessidade de interromper o serviço por motivo de execução de obras sem carácter de urgência, a entidade responsável pelo serviço de saneamento avisará, dentro do possível, prévia e publicamente os utentes da rede de saneamento, conforme previsto no presente Regulamento.
5. Compete aos utentes tomar, em todos os casos, as providências necessárias para atenuar, eliminar ou evitar perturbações ou acidentes durante a execução dos trabalhos, para que os mesmos se possam executar em boas condições e no mais curto espaço de tempo.

Artigo 31.º Prioridades de fornecimento

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

Artigo 32.º Interrupção do serviço de abastecimento de água por razões de exploração

1. A Taviraverde pode interromper o abastecimento de água por razões de exploração nos seguintes casos:
 - a) Deterioração na qualidade da água distribuída ou previsão da sua ocorrência iminente;

-
- b) Trabalhos de reparação, reabilitação ou substituição de ramais de ligação, quando não seja possível recorrer a ligações temporárias;
 - c) Trabalhos de reparação, reabilitação ou substituição do sistema público ou dos sistemas prediais, sempre que exijam essa interrupção;
 - d) Casos fortuitos ou de força maior;
 - e) Determinação por parte da autoridade de saúde e/ou da autoridade competente.
2. A Taviraverde comunica aos utilizadores, com a antecedência mínima de 48 horas, qualquer interrupção programada no abastecimento de água, através do respetivo sítio da internet e por comunicação individual ou a afixação de avisos/editais, ou a difusão de anúncios nos meios de comunicação social.
3. Quando ocorrer qualquer interrupção não programada no abastecimento de água aos utilizadores, a Taviraverde informa os utilizadores que o solicitem da duração estimada da interrupção.
4. Nos casos descritos no número anterior, e tratando-se de utilizadores especiais, tais como hospitais, a Taviraverde adota medidas específicas no sentido de mitigar o impacto dessa interrupção.
5. Em qualquer caso, a Taviraverde está obrigada a mobilizar todos os meios adequados à reposição do serviço no menor período de tempo possível e a tomar as medidas que estiverem ao seu alcance para minimizar os inconvenientes e os incómodos causados aos utilizadores dos serviços.

Artigo 33.º Interrupção do serviço de abastecimento de água por facto imputável ao utilizador

1. A Taviraverde pode interromper o abastecimento de água, por motivos imputáveis ao utilizador, nas seguintes situações:
- a) Quando o utilizador não for o titular do contrato de fornecimento de água;
 - b) Quando não seja possível o acesso ao sistema predial para inspeção ou, tendo sido realizada inspeção e determinada a necessidade de realização de reparações, aquelas não sejam efetuadas dentro do prazo fixado, em ambos os casos desde que haja perigo de contaminação, poluição ou suspeita de fraude que justifiquem a suspensão;

-
- c) Quando o utilizador não tenha assegurado as condições necessárias na rede predial para que a Taviraverde proceda à substituição do contador;
 - d) Quando for recusada a entrada no local de consumo para leitura, verificação, substituição ou levantamento do contador;
 - e) Quando o contador for encontrado viciado ou for empregue qualquer meio fraudulento para consumir água;
 - f) Quando o sistema de distribuição predial tiver sido modificado e altere as condições de fornecimento;
 - g) Quando forem detetadas ligações clandestinas ao sistema público;
 - h) Mora do utilizador no pagamento do serviço de fornecimento de água prestado;
 - i) Em outros casos previstos na lei.
2. No momento da interrupção, a Taviraverde deposita no local do consumo documento informando da sua realização e motivo para a mesma.
3. A interrupção do abastecimento de água com base nas alíneas a), c), d) e f) do n.º 1 do presente artigo só pode ocorrer após a notificação ao utilizador, por escrito, com a antecedência mínima de dez dias relativamente à data que venha a ter lugar.
4. A interrupção do abastecimento com base na alínea b) do n.º 1 supra está sujeita ao procedimento previsto no artigo 23.º.
5. A interrupção do abastecimento com base na alínea c) do n.º 1 supra está ainda sujeita ao previsto no artigo 65.º.
6. A interrupção do abastecimento de água com base na alínea h) do n.º 1 só pode ocorrer após a notificação ao utilizador, por escrito, com a antecedência mínima de 20 dias relativamente à data que venha a ter lugar, nos termos previstos no Artigo 77.º.
7. Nos casos previstos nas alíneas e) e g) do n.º 1, a interrupção pode ser efetuada logo que aquelas situações sejam detetadas.
8. Salvo nas situações a que se referem os n.ºs 5 e 7, não podem ser realizadas interrupções do serviço em datas que não permitam, por motivo imputável à entidade gestora, que o

utilizador regularize a situação no dia imediatamente seguinte, quando o restabelecimento dependa dessa regularização.

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

Artigo 34.º Restabelecimento do fornecimento

1. O restabelecimento do fornecimento de água por motivo imputável ao utilizador depende da correção da situação que lhe deu origem.

2. No caso de mora no pagamento, o restabelecimento depende da prévia liquidação de todos os montantes em dívida, ou da subscrição de um acordo de pagamento em prestações, incluindo o pagamento da tarifa de restabelecimento e prestação de caução, quando aplicável, nos termos previstos no Tarifário.

3. O restabelecimento do fornecimento é após a regularização da situação que originou a interrupção.

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

Artigo 35.º Interrupção ou restrição na recolha de águas residuais urbanas por razões de exploração

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

- a) Trabalhos de reparação, reabilitação ou substituição de ramais de ligação, quando não seja possível recorrer a ligações temporárias;
- b) Trabalhos de reparação, reabilitação ou substituição do sistema público ou nos sistemas prediais, sempre que exijam essa suspensão;

c) Casos fortuitos ou de força maior.

2. A Taviraverde comunica aos utilizadores, com a antecedência mínima de 48 horas, qualquer interrupção programada no serviço de recolha de águas residuais urbanas, através do respetivo sítio da internet ou por comunicação individual, para os clientes que autorizem o envio de tal informação, devendo os utilizadores abster-se de utilizar o serviço durante esse período.

3. Quando ocorrer qualquer interrupção não programada na recolha de águas residuais urbanas aos utilizadores, a Taviraverde informa os utilizadores afetados quando haja risco de insalubridade pública.

4. Nos casos descritos no número anterior, e tratando-se de utilizadores especiais, tais como hospitais, a Taviraverde adota medidas específicas no sentido de mitigar o impacto dessa interrupção.

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

Artigo 36.º Interrupção da recolha de águas residuais urbanas por facto imputável ao utilizador

1. A Taviraverde pode interromper a recolha de águas residuais urbanas, por motivos imputáveis ao utilizador, nas seguintes situações:

- a) Quando o utilizador não seja o titular do contrato de recolha de águas residuais urbanas;
- b) Quando não seja possível o acesso ao sistema predial para inspeção ou, tendo sido realizada inspeção e determinada a necessidade de realização de reparações, no respetivo auto, aquelas não sejam efetuadas dentro do prazo fixado, em ambos os casos desde que haja perigo de contaminação, poluição ou suspeita de fraude que justifiquem a suspensão;
- c) Quando o medidor, quando aplicável, for encontrado viciado;
- d) Quando forem detetadas ligações clandestinas ao sistema público;

-
- e) Quando forem detetadas ligações indevidas ao sistema predial de recolha de águas residuais urbanas, nomeadamente pluviais;
 - f) Quando forem detetadas descargas com características de qualidade em violação dos parâmetros legais e regulamentares aplicáveis;
 - g) Quando sejam verificadas descargas que excedam os valores de caudal instantâneo e/ou volume diário definidos pela Taviraverde, em autorização específica, ou valores apresentados em projeto aprovado, que coloquem em causa o correto funcionamento do sistema público;
 - h) Mora do utilizador no pagamento do serviço de recolha de águas residuais urbanas;
 - i) Em outros casos previstos na lei.
2. A interrupção da recolha de águas residuais com os fundamentos previstos nas alíneas a) a c) do número anterior só pode ocorrer após a notificação ao utilizador, por escrito, com a antecedência mínima de dez dias relativamente à data que venha a ter lugar e deve ter em conta os impactos previsíveis na saúde pública e na proteção ambiental.
3. A interrupção da recolha de água residuais com os fundamentos previstos nas alíneas d) a g) do n.º 1 apenas pode ocorrer uma vez decorrido prazo razoável definido pela Taviraverde para a regularização da situação, nunca inferior ao previsto no número anterior.
4. A interrupção da recolha de águas residuais com base na alínea h) do n.º 1 só pode ocorrer após a notificação ao utilizador, por escrito, com a antecedência mínima de 20 dias relativamente à data que venha a ter lugar, nos termos previstos no Artigo 77.º
5. A interrupção da recolha de águas residuais com os fundamentos previstos nas alíneas a) e h) do n.º 1 apenas pode ocorrer quando não seja possível a interrupção do serviço de abastecimento de água ou esta não seja eficaz para impedir a utilização do serviço de drenagem de águas residuais.
6. Não podem ser realizadas interrupções do serviço em datas que não permitam, por motivo imputável à Taviraverde, que o utilizador regularize a situação no dia imediatamente seguinte, quando o restabelecimento dependa dessa regularização.
7. A interrupção da recolha de águas residuais urbanas, com fundamento em causas imputáveis ao utilizador, não priva a Taviraverde de recorrer às entidades judiciais ou

administrativas para garantir o exercício dos seus direitos ou para assegurar o recebimento das importâncias devidas e ainda, de impor as coimas que ao caso couberem.

Artigo 37.º Restabelecimento da recolha

1. O restabelecimento do serviço de recolha de águas residuais urbanas por motivo imputável ao utilizador depende da correção da situação que lhe deu origem.
2. No caso da mora no pagamento, o restabelecimento depende da prévia liquidação de todos os montantes em dívida, ou da subscrição de um acordo de pagamento, incluindo o pagamento da tarifa de restabelecimento, nos termos previstos no Tarifário.
3. O restabelecimento da recolha pode ser realizado em prazo superior ao referido no número anterior quando, justificadamente, careça da realização pela entidade gestora de trabalhos técnicos não possíveis de realizar naquele prazo, devendo, nestes casos o utilizador ser previamente informado das especificidades dos trabalhos a realizar e a duração previsível

Artigo 38.º Exclusão da responsabilidade da Taviraverde

A Taviraverde não é responsável por danos que possam sofrer os utilizadores, decorrentes de avarias e perturbações ocorridas no sistema público de abastecimento de água e/ou no sistema público de drenagem de águas residuais, bem como de interrupções ou restrições ao fornecimento de água, desde que resultantes de:

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

Capítulo V MEDIÇÃO E LEITURA

Artigo 39º Medição do consumo de água por contadores

1. Deve existir um contador destinado à medição do consumo de água em cada local de consumo, nomeadamente por cada fração no caso dos prédios em propriedade horizontal e incluindo nas partes comuns dos condomínios quando nelas existam dispositivos de utilização.
2. Em prédios em propriedade horizontal são instalados instrumentos de medição em número e com o caudal permanente estritamente necessário aos consumos nas zonas comuns ou, em alternativa e por opção da Taviraverde, nomeadamente quando existir reservatório predial, podem ser instalados contadores totalizadores.
3. Existindo dispositivos de utilização nas partes comuns associados a contadores totalizadores, é devida pelo condomínio uma tarifa de disponibilidade cujo valor depende do caudal permanente do contador que seria necessário para o perfil do consumo verificado nas partes comuns.
4. Os contadores são propriedade da Taviraverde, que é responsável pela respetiva instalação, manutenção e substituição.
5. Os custos com a instalação, a manutenção e a substituição dos contadores não são objeto de faturação autónoma aos utilizadores.

Artigo 40º Contadores para usos de água que não originem águas residuais urbanas

1. Os utilizadores finais podem requerer a instalação de um segundo contador para usos que não originem águas residuais recolhidas pelo sistema público de saneamento, o qual será aplicável, o tarifário de Jardim (quando não exista piscina ou quando esta esteja ligada à rede de pluviais);
2. No caso de existir piscina ligada ao sistema público de saneamento, é aplicável o tarifário de Jardim com Piscina.
3. Pode ainda ser autorizada a instalação de segundo contador em garagem que esteja associada a fração habitacional, ainda que constitua fração distinta desta, em tarifário doméstico.

4. A Taviraverde pode definir as condições técnicas para a instalação do segundo contador destinadas a evitar utilizações indevidas.

5. Aos consumos do segundo contador são aplicadas as tarifas variáveis de abastecimento previstas para os utilizadores não-domésticos, nos termos do tarifário em vigor.

6. O consumo do segundo contador não é elegível para o cômputo das tarifas de saneamento de águas residuais e de resíduos urbanos, quando exista tal indexação.

Artigo 41.º Tipo de contadores

1. Os contadores a empregar na medição da água fornecida a cada prédio ou fração são do tipo definido pela Taviraverde e obedecem às respetivas especificações regulamentares.

2. O caudal permanente e/ou o intervalo de medição dos contadores são fixados pela Taviraverde, tendo em conta:

- a) O caudal de cálculo previsto no sistema de distribuição predial;
- b) A pressão de serviço máxima admissível;
- c) A perda de carga.

3. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, podem ser fixados pela Taviraverde diâmetros caudais permanentes de contadores tendo por base o perfil de consumo do utilizador.

4. Os contadores podem ter associados equipamentos e/ou sistemas tecnológicos que permitam à Taviraverde a medição dos níveis de utilização por telemetria.

Artigo 42.º Responsabilidade pelo contador

1. O contador fica à guarda e fiscalização imediata do utilizador, o qual deve comunicar à Taviraverde todas as anomalias que verificar, nomeadamente, não fornecimento de água, fornecimento sem contagem, contagem deficiente, rotura e deficiências na selagem, entre outros.

2. Com exceção dos danos resultantes da normal utilização, o utilizador responde por todos os danos, deterioração ou perda do contador, salvo se provocados por causa que,

comprovadamente, não lhe seja imputável e desde que dê conhecimento imediato à Tavraverde.

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

Artigo 43.º Verificação metrológica e substituição de contadores

1. A Tavraverde procede à verificação periódica dos contadores nos termos da legislação em vigor, e, sempre que o julgar conveniente, procede ainda à verificação extraordinária do contador.

2. O utilizador pode solicitar a verificação extraordinária do contador em instalações de ensaio devidamente credenciadas, tendo direito a receber cópia do respetivo boletim de ensaio, mediante o pagamento de uma tarifa, nos termos do tarifário em vigor, a qual deve ser devolvida caso se venha a comprovar que existe efetivamente funcionamento irregular do contador, desde que não seja imputável ao utilizador.

3. Para efeitos do disposto no número anterior, a Tavraverde procede ao levantamento do contador, substituindo-o por outro.

4. Após a receção do relatório de verificação extraordinária do contador, efetuada nos termos dos n.º 1 ou 2 deste artigo, a Tavraverde remete o mesmo ao utilizador.

5. A Tavraverde procede à substituição dos contadores sempre que tenha conhecimento de qualquer anomalia, por razões de exploração e controlo metrológico.

6. No caso de ser necessária a substituição de contadores por motivos de anomalia, exploração e controlo metrológico, a Tavraverde avisa o utilizador da data e do período previsível para a deslocação, que não ultrapasse as duas horas, assim como da cominação da suspensão do fornecimento no caso de não ser possível a substituição na data indicada ou de o utilizador não indicar uma data alternativa para o efeito, a ser acordada com a Tavraverde para o efeito.

7. O aviso prévio referido no número anterior é dispensado quando seja possível o acesso ao contador e o utilizador se encontre no local de consumo.
8. Na data da substituição é entregue ao utilizador um documento onde constem as leituras dos valores registados pelo contador substituído e pelo contador que, a partir desse momento, passa a registar o consumo de água.
9. A Tavraverde é responsável pelos custos incorridos com a substituição ou reparação dos contadores por anomalia não imputável ao utilizador.
10. A deteção de uma anomalia no volume de água medido por um contador dá lugar à correção da faturação emitida, quer do serviço de abastecimento de água como dos demais serviços cujas tarifas estejam indexadas ao volume de água consumida.
11. A correção da faturação a que se refere o número anterior tem por base a percentagem de erro apurada na verificação periódica ou extraordinária do contador e afeta apenas:
 - a) o período de seis meses anteriores à substituição do contador;
 - b) o período de funcionamento, se este for inferior a seis meses.
12. No caso de comprovada paragem do contador, a correção da faturação é feita com base no previsto no artigo 67.º.

Artigo 44.º Periodicidade das leituras e acesso aos instrumentos de medição

1. A Tavraverde procede à leitura real dos instrumentos de medição, por intermédio de agentes devidamente credenciados, com a periodicidade por si definida, sem prejuízo do cumprimento da frequência mínima de duas vezes por ano e do distanciamento máximo entre duas leituras consecutivas de oito meses, exceto quando a Tavraverde utilize sistemas tecnológicos que assegurem os mesmos efeitos.
2. O utilizador está obrigado a facultar o acesso da Tavraverde ao instrumento de medição, com a periodicidade a que se refere o número anterior, quando este se encontre localizado no interior do prédio servido.
3. Sempre que, por indisponibilidade do utilizador, se revelar impossível por duas vezes consecutivas o acesso ao contador por parte da Tavraverde, esta deve avisar o utilizador, por

carta registada ou meio equivalente, da data e intervalo horário, com amplitude máxima de duas horas, da terceira deslocação a fazer para o efeito, assim como da cominação da suspensão do fornecimento no caso de não ser possível a leitura.

4. O aviso relativo à realização da terceira tentativa de leitura, que constitui igualmente pré-aviso de corte é feito com uma antecedência mínima de vinte dias relativamente à data em que a mesma se irá realizar.

5. Nos casos de impossibilidade de acesso ao contador após a notificação a que se refere o n.º 3 do presente artigo e enquanto não proceda à suspensão do fornecimento nos termos aí previstos, a Taviraverde pode estimar o consumo do utilizador nos termos do n.º 1 do artigo 67.º ainda que exista histórico de leituras.

6. A Taviraverde disponibiliza aos utilizadores meios alternativos para a comunicação de leituras, designadamente, correio eletrónico ou outro serviço baseado na internet, serviço de mensagens curtas de telemóvel (SMS), serviços postais ou o telefone, os quais devem ser considerados para efeitos de faturação sempre que realizados nas datas para o efeito indicadas nas faturas anteriores e a Taviraverde não disponha de informação mais atualizada ou que indique a incorreção da leitura comunicada.

Artigo 45.º Estimativa de consumo de água

1. Nos períodos em que não haja leitura do contador, o consumo é estimado:

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

2. Para efeitos do cálculo do consumo médio referido na alínea a) do número anterior, a Taviraverde deve apurar os m³ consumidos entre as duas últimas leituras que efetuou e dividir

pelo número de dias decorridos entre as mesmas, multiplicando o consumo diário assim obtido pelos dias que pretende faturar por estimativa.

Artigo 46.º Avaliação do volume de águas residuais urbanas quando não exista medidor de caudal

1. Quando não exista medidor de caudal, o volume de águas residuais urbanas recolhidas pode ser aferido através da indexação ao volume de água consumida.
2. Sendo aplicada a metodologia de indexação ao consumo de água, pode não ser considerado o volume de água consumido pelo utilizador quando, a requerimento do utilizador, este comprove ter-se verificado uma rotura no sistema de distribuição predial e que a água proveniente desta não foi drenada para o sistema público de drenagem;
3. Nas situações previstas no número anterior, a tarifa variável do serviço de saneamento de águas residuais urbanas é aplicada ao consumo médio apurado nos termos do artigo 67.º.

Artigo 47.º Medição do serviço de gestão de resíduos urbanos

1. Quando não exista sistema de medição do peso ou volume da quantidade de resíduos urbanos recolhida, deve ser utilizada a indexação ao consumo de água para efeitos de determinação dos resíduos produzidos, nos termos do tarifário em vigor.
2. Sendo aplicada a metodologia de indexação ao consumo de água, não é considerado o volume de água consumido pelo utilizador quando, a requerimento do utilizador, este comprove ter-se verificado uma rotura no sistema de distribuição predial;
3. Nas situações previstas no número anterior, a tarifa variável de gestão de resíduos urbanos é aplicada ao consumo médio apurado nos termos do artigo 67.º.

CAPÍTULO VI – DO SISTEMA DE GESTÃO DE RESÍDUOS

SECÇÃO I – ACONDICIONAMENTO E DEPOSIÇÃO DE RESÍDUOS URBANOS

Artigo 48.º Dimensionamento do equipamento de deposição

1. O dimensionamento para o local de deposição de resíduos urbanos é efetuado com base nos seguintes fatores:

- a) Produção diária de resíduos urbanos, estimada em 1,5kg/hab/dia;
- b) Frequência de recolha em função da época do ano e do local/área a servir;
- c) Capacidade de deposição do equipamento previsto para o local, estimada em 0,2kg/litro (densidade média dos resíduos urbanos em contentor).
- d) Cumprir as distâncias mínimas de prestação de serviço, conforme previsto no n.º 4 do artigo 13.º.
- e) O sistema de deposição de resíduos urbanos deve ainda considerar uma margem de segurança de cem por cento sobre o cálculo do dimensionamento, em cada local, de acordo com as alíneas anteriores, por forma a salvaguardar situações pontuais de deposições superiores à média de cálculo, ou inviabilidade de recolha por motivos de força maior.

2. O dimensionamento definido pela Tavraverde é comunicado à entidade responsável pelo licenciamento urbanístico, de modo a poderem ser contempladas nos projetos de loteamento e de legalização de áreas urbanas de génese ilegal.

3. Os projetos de construção nova, reconstrução, ampliação e remodelação de edifícios e/ou empreendimentos turísticos deverão prever, obrigatoriamente, um espaço destinado à localização de contentores normalizados, de acordo com o n.º 1 do presente artigo.

4. Os locais para contentores normalizados, propriedade dos utilizadores, deverão ter condições para instalação de um ponto de água ou de outros meios que permitam a sua conservação e higiene e serem de fácil acesso para efeitos de remoção.

Artigo 49.º Localização e colocação de equipamento de deposição

1. Compete à Tavraverde definir a localização de instalação de equipamentos de deposição indiferenciada e/ou seletiva de resíduos urbanos e a sua colocação.

2. A localização e a colocação de equipamentos de deposição de resíduos urbanos respeitam, sempre que possível, os seguintes critérios:

- a) utilização de zonas pavimentadas de fácil acesso e em condições de segurança aos utilizadores;
- b) utilização de zonas de fácil acesso às viaturas de recolha, evitando-se nomeadamente becos, passagens estreitas, ruas de grande pendente, que originem manobras difíceis ou que coloquem em perigo a segurança dos trabalhadores e da população em geral;
- c) evitar a obstrução da visibilidade de peões e condutores, nomeadamente através da colocação junto a passagens de peões, saídas de garagem, cruzamentos;
- d) agrupar no mesmo local, sempre que possível, o equipamento de deposição indiferenciada e de deposição seletiva;

Artigo 50.º Acondicionamento dos resíduos urbanos

Todos os produtores de resíduos urbanos são responsáveis pelo acondicionamento adequado dos mesmos, devendo a deposição dos resíduos urbanos ocorrer em boas condições de higiene e estanquidade, nomeadamente em sacos devidamente fechados.

Artigo 51.º Deposição dos resíduos urbanos

A Taviraverde disponibiliza aos utilizadores finais o tipo de deposição adequado, designadamente deposição indiferenciada e/ou seletiva ou em contentores do modo definido na Taviraverde.

Artigo 52.º Horário de deposição

A Taviraverde pode definir os horários de deposição, o qual pode ser diferenciado por zona/área, publicitando-os nos locais de atendimento ao público e no sítio da *internet*.

SECÇÃO II – RECOLHA E TRANSPORTE

Artigo 53.º Regras de deposição de resíduos urbanos

1. Só é permitido depositar resíduos urbanos em equipamento ou local aprovado para o efeito, o qual deve ser utilizado de forma a respeitar as condições de higiene e salubridade adequadas.

2. A deposição está ainda sujeita, no mínimo, às seguintes regras:

- a) Obrigatória a deposição dos resíduos urbanos no interior dos equipamentos para tal destinados, deixando sempre fechada a respetiva tampa, sempre que aplicável.
- b) Os contentores consideram-se aptos a receber resíduos enquanto a respetiva tampa poder ser fechada convenientemente.
- c) Quando os contentores mais próximos estiverem cheios, deverão ser procurados os contentores com capacidade de deposição disponível ou manter os resíduos em casa e depositar logo que o contentor tenha novamente a capacidade disponível, sendo proibido abandonar os resíduos fora dos contentores.
- d) Obrigatória a utilização do equipamento de deposição seletiva multimaterial, sempre que o mesmo se encontre a uma distância igual ou inferior a 200 metros do limite do prédio, bem como o cumprimento das regras de separação;
- e) Os contentores não podem ser deslocados dos locais onde foram colocados pela Tavraverde ou por sua indicação.
- f) Não é permitido o despejo de OAU nos contentores destinados à recolha indiferenciada de resíduos urbanos, nas vias ou outros espaços públicos, ou no sistema de drenagem predial ou no sistema público de drenagem de águas residuais, incluindo sarjetas e sumidouros;
- g) Não é permitida a colocação de escórias ou qualquer material incandescente nos equipamentos destinados a resíduos urbanos;
- h) Não é permitido colocar resíduos volumosos e resíduos verdes e RCD nos contentores destinados a resíduos urbanos, nas vias e outros espaços públicos;
- i) Não é permitida a colocação de pilhas e acumuladores usados, REEE, medicamentos fora de uso e resíduos de embalagem de medicamentos nos contentores destinados à recolha indiferenciada de resíduos urbanos.

3. O transporte de cargas na via pública, o carregamento ou a sua descarga, seja qual for o sistema utilizado, deverá fazer-se sem derrame de líquidos ou desprendimento de terras, poeiras, papeis, palhas, desperdícios ou quaisquer detritos que sujem a via pública, sob pena de responsabilidade do transportador, cabendo-lhe a respetiva remoção da via pública.

Artigo 54.º Recolha dos resíduos urbanos

A recolha na área abrangida pela Taviraverde efetua-se por circuitos, de acordo com critérios a definir pelos respetivos serviços, tendo em consideração a frequência mínima de recolha que permita salvaguardar a saúde pública, o ambiente e a qualidade de vida dos cidadãos.

Artigo 55.º Recolhas dedicadas de resíduos urbanos e RCD proveniente de obras isentas de licença e não submetidas a comunicação prévia

1. A Taviraverde enquanto entidade responsável pela recolha indiferenciada disponibiliza recolhas dedicadas de resíduos urbanos para resíduos volumosos e resíduos verdes, sem prejuízo de outros.
2. A recolha dedicada pode ser efetuada por circuito pré-definido ou por solicitação prévia à Taviraverde, por escrito, por telefone ou pessoalmente.
3. A gestão, recolha e encaminhamento a destino final de RCD proveniente de obras isentas de licença e não submetidas a comunicação prévia, será feita pela Taviraverde, a pedido do produtor ou detentor.

Artigo 56.º Interrupção ou restrição do serviço de gestão de resíduos urbanos

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

Capítulo VII DISPOSIÇÕES COMUNS AO SERVIÇO DE ÁGUAS E RESÍDUOS URBANOS

Artigo 57.º Legitimidade para a contratação dos serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas ou de gestão de resíduos urbanos

1. Os utilizadores que disponham de título válido para a ocupação do imóvel podem solicitar a contratualização dos serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos sempre que os mesmos possam ser prestados nos termos do Artigo 13.º.

2. Para efeitos do número anterior, é título válido, o documento comprovativo da propriedade, aquisição, arrendamento, usufruto ou de outro documento que legitime a ocupação do imóvel.
3. Não pode ser recusada a celebração de contratos de fornecimento e de recolha com novo utilizador com base na existência de dívidas emergentes de contrato distinto com outro utilizador que tenha anteriormente ocupado o mesmo imóvel, salvo quando for manifesto que a alteração do titular do contrato visa o não pagamento do débito.
4. Pode ser recusada a celebração do contrato de fornecimento e de recolha quando não se encontre regularizado o pagamento de dívidas provenientes de anteriores contratos entre a Taviraverde e o mesmo utilizador.
5. Sempre que haja alteração do utilizador efetivo do serviço de abastecimento de água e/ou de saneamento de águas residuais urbanas, o novo utilizador, que disponha de título válido para a ocupação do local de consumo, deve solicitar a celebração do contrato de fornecimento antes do registo de novos consumos, sob pena de interrupção do fornecimento de água.
6. Os proprietários dos prédios ligados à rede pública, ainda que o contrato de fornecimento de água não esteja em seu nome, devem diligenciar no sentido de que os respetivos ocupantes permitam o acesso da Taviraverde para a retirada do contador, caso ainda não o tenham facultado e a Taviraverde tenha denunciado o contrato nos termos do artigo 54.º.

Artigo 58.º Contratos de fornecimento de água, de recolha de águas residuais urbanas ou de recolha de resíduos urbanos

1. Os contratos de fornecimento e de recolha devem ser titulados por documento escrito, sem prejuízo de poderem ser celebrados nos termos da legislação aplicável em matéria de contratos celebrados à distância, ao domicílio e equiparados.
2. Os contratos de fornecimento e de recolha, na modalidade de contrato de adesão, compõem-se de condições gerais, previamente formuladas pela Taviraverde e de condições particulares, expressamente acordadas entre as partes.

3. A Tavraverde disponibiliza aos utilizadores, por escrito e no momento da celebração do contrato de fornecimento e de recolha, as condições contratuais da prestação do serviço, incluindo, no mínimo, a seguinte informação:

- a) A identificação e o endereço da Tavraverde,
- b) O código do local de consumo ou de recolha;
- c) Os serviços fornecidos e a data de início do fornecimento;
- d) Tarifas e outros encargos eventualmente aplicáveis;
- e) Condições aplicáveis à medição ou estimativa dos níveis de utilização dos serviços;
- f) Os meios e prazos de pagamento, bem como situações em que se admitem condições especiais de pagamento;
- g) Condições de suspensão do serviço e denúncia do contrato.

4. O contrato é único e engloba todos os serviços prestados pela Tavraverde.

5. Nas situações em que o serviço de saneamento de águas residuais urbanas ou o serviço de gestão de resíduos urbanos não sejam disponibilizados simultaneamente com o serviço de abastecimento de água, consideram-se contratados desde que haja efetiva utilização do serviço.

6. O contrato será feito em nome do utilizador tal como indicado no artigo 47.º n.º 1, desde que não exista em seu nome qualquer dívida à Tavraverde.

7. O fornecimento de água para instalações onde já existiu anterior ligação só terá lugar desde que se verifique que as canalizações continuam em condições de serem ligadas a rede geral de distribuição e não exista qualquer dívida de consumo de água ou outra à Tavraverde em nome do utilizador.

8. Para a celebração de contratos definitivos, é obrigatório apresentar, nos termos do art. 125.º do Código do IMI a identificação fiscal do proprietário, usufrutuário ou superficiário e respetivo domicílio, bem como a do artigo matricial do prédio, fração ou parte ou, tratando-se de prédio omissivo, a indicação da data da entrega da declaração para a sua inscrição na matriz.

9. O utilizador deve ainda indicar telefone e endereço eletrónico e outros contactos no âmbito do contrato celebrado, incluindo os relativos a inquéritos e questões sobre a qualidade do serviço.

Artigo 59.º Contratos especiais

1. São objeto de contratos especiais os seguintes serviços:

- a) Serviços de fornecimento de água, recolha de águas residuais urbanas e/ ou recolha de resíduos urbanos que, por razões de salvaguarda da saúde pública e de proteção ambiental, sejam objeto de contratação temporária, nomeadamente em casos de obras e estaleiros de obras e de zonas destinadas à concentração temporária de população, nomeadamente atividades com caráter temporário, tais como feiras, festivais, exposições e circos.
- b) Serviços de fornecimento de água que, devido ao seu elevado impacto na rede pública, devam ter um tratamento específico, designadamente, hospitais, escolas, quartéis, complexos industriais e comerciais e grandes conjuntos imobiliários.
- c) Serviços de recolha de águas residuais urbanas que, devido ao seu elevado impacto no sistema público de drenagem de águas residuais, devam ter um tratamento específico, designadamente, hospitais e complexos industriais e comerciais.

2. São ainda objeto de contratos especiais os serviços de recolha de resíduos comerciais e industriais equiparados a resíduos urbanos podendo os respetivos produtores acordar a respetiva recolha com a Taviraverde, de acordo com o tarifário em vigor.

3. É admitida a contratação dos serviços de águas e resíduos em situações especiais, como as a seguir enunciadas, e de forma transitória:

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

Artigo 60.º Domicílio convencionado

1. O utilizador considera-se domiciliado na morada por si fornecida no contrato para efeito de receção de toda a correspondência e faturação relativa à prestação do serviço.
2. No caso de se verificar a alteração do domicílio convencionado, a mesma produz efeitos no prazo de oito dias após a sua comunicação pelo utilizador à entidade gestora.
3. Todas as notificações da Taviraverde relativas ao contrato, nomeadamente para efeitos de cobrança, corte de fornecimento ou outra, serão efetuadas para a morada a que se refere o n.º 1 supra e consideram-se recebidos três dias após o respetivo envio/registo, constituindo obrigação do cliente atualizar a morada indicada no contrato.

Artigo 61.º Vigência dos contratos de fornecimento de água, de recolha de águas residuais urbanas ou de recolha de resíduos urbanos

1. O contrato produz os seus efeitos a partir da data do início de fornecimento de água.
2. Quando os serviços de recolha de águas residuais urbanas e/ou de gestão de resíduos urbanos, sejam contratados em conjunto com o serviço de abastecimento de água, o início de produção de efeitos, é determinado nos termos do número anterior e é válido para todos os serviços.
3. No caso de contrato autónomo para a prestação do serviço de recolha de águas residuais, considera-se que o contrato produz os seus efeitos, a partir da data de ligação do ramal à rede predial, se o serviço for prestado por redes fixas.
4. No caso de contrato autónomo para a prestação do serviço de gestão de resíduos urbanos, este produz efeitos a partir da data do início da prestação do serviço.
5. A cessação do contrato de fornecimento de água, de recolha de águas residuais urbanas e/ ou de recolha de resíduos ocorre por denúncia, nos termos do artigo 54.º ou caducidade, nos termos do artigo 56.º.

Artigo 62.º Prestação de caução

1. A Tavraverde pode exigir a prestação de uma caução para garantia do pagamento do serviço de abastecimento de água, serviço de recolha e tratamento de águas residuais e serviço de gestão de resíduos urbanos nas seguintes situações:

- a) No momento da celebração do contrato de fornecimento de água, de recolha e tratamento de águas residuais ou do serviço de gestão de resíduos urbanos, desde que o utilizador não seja considerado como consumidor na aceção do artigo 3.º, nomeadamente os condomínios;
- b) Como condição prévia ao restabelecimento do fornecimento ou da recolha, na sequência de interrupção decorrente de mora no pagamento;
- c) No momento da celebração do contrato de fornecimento de água, de recolha e tratamento de águas residuais ou do serviço de gestão de resíduos urbanos, quando o contrato for baseado em Contrato Promessa de Compra e Venda, com autorização do proprietário e até á celebração do Contrato definitivo;

2. A caução referida no número anterior é prestada por depósito em dinheiro, cheque ou transferência bancária ou através de garantia bancária ou seguro-caução, e o seu valor é calculado da seguinte forma:

- d) Para os consumidores é igual a quatro vezes o encargo com o consumo médio mensal dos últimos 12 meses, nos termos fixados pelo Despacho n.º 4186/2000 (DR, 2.ª série, de 22/02);
- e) Para os restantes utilizadores, o valor é definido pela Tavraverde, atendendo ao princípio da proporcionalidade.

3. O utilizador que preste caução tem direito ao respetivo recibo.

Artigo 63.º Restituição da caução

Findo o contrato de fornecimento, a caução prestada é restituída ao utilizador, nos termos da legislação vigente, deduzida dos montantes eventualmente em dívida.

Artigo 64.º Denúncia dos contratos de fornecimento de água, de recolha de águas residuais urbanas ou de recolha de resíduos urbanos

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

Artigo 65.º Contratos celebrados com arrendatários/comodatários

Quando o contrato seja celebrado com arrendatários ou comodatários, os proprietários ou usufrutuários dos prédios ligados à rede geral de distribuição são obrigados a comunicar à Tavraverde, por escrito e no prazo de quinze dias, a saída dos utilizadores, sob pena de serem responsáveis pelos consumos ocorridos após a saída.

Artigo 66.º Caducidade

1. Nos contratos celebrados com base em títulos sujeitos a termo, cabe ao proprietário e/ou utilizador solicitar a denúncia do contrato; o titular do contrato é notificado para se opor, querendo, sob pena de o pedido de caducidade produzir os seus efeitos.
2. Nos contratos temporários celebrados com base no artigo 48.º cabe ao proprietário e/ou utilizador solicitar a denúncia do contrato; caso seja o proprietário a solicitar

3. Os contratos caducam ainda por morte do titular, ou, no caso de o titular ser uma pessoa coletiva, aquando da sua extinção.
4. A caducidade tem como consequência, a interrupção do abastecimento de água.

CAPÍTULO VIII ESTRUTURA TARIFÁRIA E FATURAÇÃO DOS SERVIÇOS

SECÇÃO I – ESTRUTURA TARIFÁRIA

Artigo 67.º Tarifas a aplicar pela prestação dos serviços

1. Pela prestação dos serviços de abastecimento público de água, saneamento de águas residuais urbanas e gestão de resíduos urbanos é aplicável aos utilizadores:
 - a) a tarifa de disponibilidade, devida em função do intervalo temporal objeto de faturação;
 - b) a tarifa variável, devida em função da quantidade de água consumida.
2. A quantificação de águas residuais urbanas e de resíduos urbanos recolhidos e definida por indexação à quantidade de água consumida, conforme previsto no presente regulamento.
3. Aos montantes supra acresce o encargo suportado com a taxa de recursos hídricos, a taxa de gestão de resíduos e o IVA legalmente exigível.
4. O serviço de limpeza de fossas sépticas é efetuado a pedido, sendo o serviço faturado autonomamente, nos termos do tarifário em vigor.
5. A tarifa de disponibilidade, devida em função do intervalo temporal objeto de faturação, é expressa em euros/dia e, quando existirem, os limites dos escalões de consumo da tarifa variável são definidos para um período de trinta dias.
6. Quando a tarifa variável seja definida por escalões, os respetivos limites devem ser ajustáveis à dimensão dos agregados no caso de famílias numerosas.
7. A obrigação de pagamento da tarifa de disponibilidade inicia-se logo que o sistema esteja disponível nos termos do artigo 17.º e seguintes, ainda que haja incumprimento da obrigação de ligação aos sistemas.

Artigo 68.º Utilizadores com carência económica

1. É assegurada a existência de mecanismos de apoio social, designadamente tarifários sociais e tarifários para famílias numerosas, nos termos previstos na lei, que garantam que utilizadores em situação de carência económica não sejam privados do acesso aos serviços de águas e resíduos para satisfação das suas necessidades básicas.
2. Para efeitos do disposto no número anterior, encontram-se em situação de carência económica as pessoas beneficiárias, nomeadamente, de:
 - a) Complemento solidário para idosos;
 - b) Rendimento social de inserção;
 - c) Subsídio social de desemprego;
 - d) Abono de família;
 - e) Pensão social de invalidez;
 - f) Pensão social de velhice.
3. Para efeitos do disposto no n.º 1 são considerados ainda em situação de carência económica os clientes finais, cujo agregado familiar tenha um rendimento anual igual ou inferior a (euro) 5 808, acrescido de 50 % por cada elemento do agregado familiar que não aufera qualquer rendimento, até ao máximo de 10, ainda que não beneficiem de qualquer prestação social.
4. O Tarifário para Famílias Numerosas Social é aplicável quando o agregado familiar seja igual ou superior a (5) cinco pessoas e se encontre em situação de carência económica, aplicando-se os critérios da tarifa social mantendo a amplitude da tarifa familiar, ou seja, até ao limite mensal de 30 (trinta) metros cúbicos. •
5. O Tarifário Social não Doméstico é aplicável a instituições particulares de solidariedade social, organizações não-governamentais sem fins lucrativos ou outras entidades de declarada utilidade pública.
6. As condições de aplicação da Tarifa Social são publicitadas nas páginas internet da Entidade Titular e da Entidade Gestora.
7. A Entidade Titular suporta o valor resultante da aplicação dos Tarifários Sociais.

Artigo 69.º Início de vigência e publicitação das tarifas

1. Os tarifários de águas e resíduos produzem efeitos a partir de um de janeiro de cada ano civil, sem prejuízo de eventuais revisões extraordinárias nos termos da legislação aplicável.
2. Os tarifários são publicitados nos serviços de atendimento e no sítio da internet da Tavraverde.
3. Caso ocorra a alteração dos tarifários durante o seu período de vigência, a respetiva informação acompanha a primeira fatura subsequente à aprovação dessa alteração que é publicitada no sítio da internet da Tavraverde antes da respetiva entrada em vigor.

Artigo 70.º Incidência e Cobrança das Tarifas de Ligação e Adesão

1. As tarifas de ligação são calculadas em função do metro quadrado de área útil de construção de acordo com o preço constante do tarifário em vigor.
2. A área útil é aferida de acordo com o “Inquérito aos projetos de obras de edificação e demolição de edifícios” comunicado ao INE e/ou a documentação constante do projeto apresentado para efeitos de licenciamento da obra.
3. A tarifa de adesão é calculada em função do número de fogos e respetiva tipologia, de acordo com o tarifário em vigor
4. No caso de obras de alteração, reconstrução ou ampliação, as tarifas são devidas quando exista aumento do número de fogos.
5. A obrigação do pagamento das tarifas cabe aos proprietários, ou requerentes da licença de construção, no momento em que esta seja emitida.
6. Nenhum proprietário ou requerente da licença de construção de prédio está isento da tarifa de ligação.

SECÇÃO II FATURAÇÃO DOS SERVIÇOS

Artigo 71.º Faturação

1. As faturas emitidas discriminam os serviços prestados e as correspondentes tarifas, bem como os demais encargos e impostos legalmente exigíveis.
2. A periodicidade das faturas é mensal.

3. A faturação dos serviços de fornecimento e de recolha tem por base a informação sobre os dados de fornecimento, os quais são obtidos através de leitura real dos instrumentos de medição, nos termos do artigo 66.º, ou por estimativa de consumos, nos termos do artigo 67.º.
4. Sempre que o período de consumo a que respeita a fatura seja diferente dos trinta dias que está na base da definição das tarifas, conforme n.º 3 do artigo 57.º, a tarifa de disponibilidade e, se for o caso, os limites dos escalões de consumo da tarifa variável são ajustados proporcionalmente ao período a faturar, nos termos dos números que se seguem.
5. O ajustamento da tarifa de disponibilidade é feito multiplicando o número de dias objeto de faturação pelo valor diário da tarifa de disponibilidade, obtido dividindo o valor da tarifa pelos trinta dias para os quais foi definida, nos termos do tarifário em vigor.
6. O ajustamento dos limites dos escalões da tarifa variável é feito multiplicando o número de dias objeto de faturação pelo volume diário atribuível a cada escalão de consumo, obtido dividindo volume máximo imputável a cada escalão pelos trinta dias para os quais estes limites estão definidos, nos termos do tarifário.
7. No ajustamento dos limites dos escalões de consumo mencionado no número anterior são consideradas duas casas decimais.

Artigo 72.º Conteúdo da fatura

1. A fatura deve apresentar informação comum e informação específica relativa a cada um dos serviços prestados, nos termos dos números seguintes.
2. A informação comum a constar das faturas é, no mínimo, a seguinte:
 - a) Identificação da Tavraverde, incluindo o seu número de identificação fiscal, sede, endereço postal, contacto telefónico e eletrónico para todos os efeitos.
 - b) Identificação do titular do contrato (nome da pessoa singular ou coletiva e respetivo número de identificação fiscal), respetivo endereço postal e local de consumo (morada).
 - c) Indicação do tarifário aplicável, designadamente, se doméstico ou não-doméstico ou especial;
 - d) Código de consumidor e número de contrato atribuído pela Tavraverde;
 - e) Número da fatura;

-
- f) Período de faturação, data de início e fim do período de prestação do serviço objeto de faturação, incluindo o número de dias decorridos nesse período;
 - g) Data de emissão da fatura;
 - h) Data limite de pagamento da fatura;
 - i) Valor total da fatura, sem IVA e com IVA, evidenciando o valor do IVA;
 - j) Informação sobre eventuais valores em débito;
 - k) Informação sobre eventuais valores em crédito, de acordo com as especificidades do sistema informático;
 - l) Informação sobre os meios de pagamento disponíveis;
 - m) Outros contactos e horários de funcionamento dos serviços de apoio aos utilizadores.
3. A informação específica a constar da fatura relativamente a cada um dos serviços prestados é, no mínimo, a seguinte:
- a) Quanto ao serviço de abastecimento de água:
 - i. Calibre do contador de água instalado;
 - ii. Método de avaliação do volume de água consumido e objeto de faturação (medição ou estimativa);
 - iii. Duas últimas leituras efetuadas pela Taviraverde e consumo médio respetivo;
 - iv. Duas últimas leituras válidas, que poderão não ser coincidentes com as leituras referidas na alínea anterior, no caso de ter havido leituras comunicadas pelo utilizador;
 - v. Valor unitário da tarifa de disponibilidade e valor resultante da sua aplicação ao período objeto de faturação;
 - vi. Valor unitário da tarifa variável e valor resultante da sua aplicação ao período objeto de faturação;
 - vii. Volume de água consumido, repartido por escalões de consumo, quando aplicável;
 - viii. Discriminação de eventuais acertos face a valores já faturados;
 - ix. Valor correspondente à repercussão da taxa de recursos hídricos;
 - x. Valor de eventuais tarifas devidas por serviços auxiliares;
 - xi. Taxa legal do IVA e valor do IVA;

-
- xii.** Informação, em caixa autónoma, relativa ao custo médio unitário dos serviços prestados pela Taviraverde do serviço em alta, se aplicável;
 - xiii.** Período para a comunicação de leituras pelo utilizador, no mínimo de dois a quatro dias, e meios disponíveis para essa comunicação;
 - xiv.** Indicação dos meios disponíveis para aceder a informação relativa à qualidade da água.
- b) Quanto ao serviço de saneamento de águas residuais urbanas:
- i.** Método de avaliação do volume de águas residuais urbanas recolhidas;
 - ii.** Valor unitário da tarifa de disponibilidade e valor resultante da sua aplicação ao período objeto de faturação;
 - iii.** Valor unitário da tarifa variável e valor resultante da sua aplicação ao período objeto de faturação;
 - iv.** Valor correspondente à repercussão da taxa de recursos hídricos;
 - v.** Valor de eventuais tarifas por serviços auxiliares;
 - vi.** Taxa legal do IVA e valor do IVA;
 - vii.** Informação, em caixa autónoma, relativa ao custo médio unitário dos serviços prestados pela Taviraverde do serviço em alta, se aplicável.
- c) Quanto ao serviço de gestão de resíduos urbanos:
- i.** Método de avaliação dos resíduos recolhidos;
 - ii.** Valor unitário da tarifa de disponibilidade e valor resultante da sua aplicação ao período objeto de faturação;
 - iii.** Valor unitário da tarifa variável e valor resultante da sua aplicação ao período objeto de faturação;
 - iv.** Valor correspondente à repercussão da taxa de gestão de resíduos;
 - v.** Taxa legal do IVA e valor do IVA;
 - vi.** Valor de eventuais tarifas por serviços auxiliares;
 - vii.** Informação, em caixa autónoma, relativa ao custo médio unitário dos serviços prestados pela Taviraverde do serviço em alta, se aplicável.
4. O valor devido por tarifas correspondentes a serviços auxiliares prestados pode ser incluído na fatura relativa ao serviço principal de águas ou resíduos, ou objeto de uma fatura específica emitida e remetida separadamente, ou de uma fatura recibo emitida no ato da prestação do serviço.

5. Apenas o valor final da fatura, com IVA incluído, é objeto de arredondamento, feito aos cêntimos de euro, em respeito pelas exigências da legislação em vigor.

Artigo 73.º Acertos de faturação

1. Os acertos de faturação podem ser motivados, designadamente pelas seguintes situações:
 - a) Anomalia de funcionamento do equipamento de medição;
 - b) Procedimento fraudulento;
 - c) Correção de erros de leitura ou faturação;
 - d) Em caso de comprovada rotura na rede predial.
2. A correção das situações previstas na alínea a) do n.º 1 deve ter por base o disposto no n.º 10 e seguintes do artigo 65.º.
3. Nos casos de acertos por comprovada rotura na rede predial, conforme alínea d) do n.º 1 do presente artigo, há lugar à correção da faturação emitida nos seguintes termos:
 - a) Ao consumo real apurado nos termos do artigo 66.º aplicam-se o valor da tarifa não doméstica, as tarifas dos respetivos escalões tarifários e ao volume remanescente, que se presume imputável à rotura, a tarifa do escalão que permite a recuperação de custos;
 - b) O volume de água perdida e não recolhida pelo sistema público de drenagem de águas residuais não considerado para efeitos de faturação dos serviços de saneamento e de gestão de resíduos urbanos, quando indexados ao consumo de água.
4. Os acertos de faturação são efetuados na primeira fatura subsequente à correção da situação que lhes deu origem.
5. O crédito a favor do utilizador a que se refere o número anterior pode ser utilizado pela Tavraverde para pagamento de eventuais dívidas já vencidas do utilizador.

Artigo 74.º Modalidades de pagamento

1. A Tavraverde disponibiliza diversos meios de pagamento, nomeadamente que dispensem a deslocação aos locais de atendimento.
2. A Tavraverde disponibiliza a possibilidade de celebração de acordos de prestações.

Artigo 75.º Prazo de pagamento

1. O prazo de pagamento das faturas é indicado na fatura.
2. Para efeitos do disposto no número anterior, a fatura é emitida com uma antecedência mínima de vinte dias relativamente à respetiva data-limite de pagamento.
3. A apresentação de reclamação escrita alegando erros de medição do consumo de água ou do volume de águas residuais recolhidas suspende o prazo de pagamento da respetiva fatura, caso o utilizador solicite a verificação extraordinária do instrumento de medição, após ser devidamente informado acerca da tarifa aplicável e ter procedido ao respetivo depósito.

Artigo 76.º Pagamento e quitação parcial

1. No caso de pagamento parcial de uma fatura, cabe à Taviraverde a imputação do valor nas parcelas da fatura.
2. Não é admissível o pagamento parcial de uma fatura no que respeita às tarifas fixas e variáveis associadas aos serviços de águas e resíduos, bem como dos valores correspondentes às respetivas taxas de recursos hídricos e de gestão de resíduos exceto no caso previsto no número anterior.
3. O disposto nos números anteriores não se aplica aos acordos de pagamento em prestações estabelecidos entre as partes.

Artigo 77.º Mora

1. O não pagamento das faturas dentro do prazo estipulado para o efeito constitui a parte faltosa em mora e é fundamento para a Taviraverde recorrer à caução ou, no caso de a mesma não ter sido prestada, interromper o fornecimento ou a recolha, nos termos do artigo 77.º.
2. No caso de ter sido acordado o pagamento de uma fatura em prestações, a falta de pagamento de uma prestação no prazo estabelecido implica o vencimento de toda a dívida e faz incorrer o utilizador em mora.

3. Os atrasos de pagamento ficam sujeitos à cobrança de juros de mora à taxa de juro legal em vigor, calculados a partir do primeiro dia seguinte ao do vencimento da correspondente fatura.

Artigo 78.º Interrupção do fornecimento ou da recolha por falta de pagamento

1. A interrupção por atraso no pagamento só pode ter lugar após pré-aviso escrito, enviado por correio registado ou outro meio equivalente com uma antecedência mínima de vinte dias relativamente à data em que a mesma poderá ocorrer.

2. No aviso prévio referido no número anterior devem constar a identificação da(s) fatura(s) e respetivo valor cujo atraso no pagamento justifica a interrupção do fornecimento ou da recolha, os meios ao dispor do utilizador para evitar a interrupção e para a retoma do mesmo, incluindo a tarifa aplicável ao restabelecimento.

3. A interrupção do serviço não pode ser realizada em data que não permita que o utilizador regularize o valor em dívida no dia imediatamente seguinte.

Artigo 79.º Faturação durante a interrupção do fornecimento ou da recolha

A interrupção dos serviços de águas, por facto imputável ao utilizador, não suspende a faturação desses serviços até que seja retirado o contador do local de consumo.

Artigo 80.º Exigência e utilização de caução por mora no pagamento

1. Verificando-se a interrupção do serviço por mora no pagamento, a Tavraverde pode exigir, como condição para o respetivo restabelecimento, que o utilizador preste caução para garantia dos pagamentos futuros, nos termos previstos no artigo 52.º.

2. A caução assim prestada pode ser utilizada pela Tavraverde caso volte a verificar-se atraso no pagamento de faturas referentes ao serviço prestado.

3. Uma vez acionada a caução, a Tavraverde pode exigir ao utilizador, através de aviso prévio enviado por correio registado ou outro meio equivalente com a antecedência mínima de dez dias úteis, a sua reconstituição ou reforço, sob pena de suspensão do serviço.

Artigo 81.º Cobrança coerciva

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

CAPÍTULO IX RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Artigo 81.º Reclamações

1. Os interessados podem apresentar reclamações junto da Tavraverde.
2. Caso se trate de reclamações relativos a contratos ativos, só se aceitam as efetuadas diretamente pelo utilizador ou pelo seu representante, caso em que deve ficar registado, no impresso correspondente, a identificação e o contato do mesmo.
3. Para além do livro de reclamações, a Tavraverde disponibiliza mecanismos apropriados para a apresentação de reclamações relativamente às condições da prestação do serviço que não impliquem a deslocação às instalações da Tavraverde.
4. A Tavraverde deve responder por escrito, no prazo máximo de vinte e dois dias úteis, a todos os utilizadores que apresentem reclamações escritas, salvo no que respeita às reclamações previstas no n.º 2 para as quais o prazo de resposta é de quinze dias úteis.
5. A reclamação não tem efeito suspensivo, exceto na situação prevista no n.º 3 do artigo 74.º do presente Regulamento.
6. Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais e arbitrais, os interessados podem solicitar a sua apreciação pela ERSAR, individualmente ou através de organizações representativas dos seus interesses.

Artigo 82.º Resolução de litígios e arbitragem necessária

1. Os litígios de consumo entre a Tavraverde e os utilizadores estão sujeitos a arbitragem necessária quando, por opção expressa dos utilizadores que sejam pessoas singulares, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados.

2. Quando as partes, em caso de litígio resultante dos serviços de águas ou resíduos, optem por recorrer a mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos, suspendem-se, no seu decurso, os prazos previstos nos n.os 1 e 4 do artigo 10.º da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na redação em vigor.

CAPÍTULO X DISPOSIÇÕES DIVERSAS

Artigo 83.º Ocupação de Terrenos Particulares

1. Os proprietários ou a qualquer título possuidores dos terrenos em que hajam de realizar-se trabalhos, ou de terrenos que a esses deem acesso, são obrigados a consentir na sua ocupação e trânsito, execução de escavações, assentamento de tubagem e acessórios enquanto durarem os trabalhos, nos termos da legislação em vigor.

CAPÍTULO XI PENALIDADES

Artigo 84.º Regime sancionatório

A inobservância das disposições estabelecidas no presente Regulamento está sujeita ao regime geral sancionatório dos serviços públicos de abastecimento de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos.

Artigo 85.º Regime aplicável

O regime legal e de processamento das contraordenações obedece ao disposto no Decreto-Lei n.º 433/82, de 27 de outubro, na Lei n.º 50/2006, de 29 de agosto, e no Decreto-Lei 102-D/2020 de 10 de dezembro e, no Decreto-Lei n.º 194/2009 de 20 de agosto, todos na redação atual, e respetiva legislação complementar.

Artigo 86.º Ação Fiscalizadora

Compete à Taviraverde, com a colaboração das autoridades administrativas e policiais, a fiscalização e cumprimento das disposições do presente regulamento.

Artigo 87.º Contraordenações - Fornecimento de Água

1. Constitui contraordenação punível com coima de €1.500 a €3.740, no caso de pessoas singulares, e de € 7.500 a € 44.890, no caso de pessoas coletivas, a prática dos seguintes atos ou omissões por parte dos proprietários de edifícios abrangidos por sistemas públicos ou dos utilizadores dos serviços:

- a) O incumprimento da obrigação de ligação dos sistemas prediais aos sistemas públicos, nos termos do disposto no artigo 17.º.
- b) Execução de ligações aos sistemas públicos ou alterações das existentes sem a prévia autorização da Tavraverde.
- c) O uso indevido ou dano a qualquer obra ou equipamento dos sistemas públicos;
- d) A contaminação da água do sistema de abastecimento de água;
- e) O consumo de água sem contrato e/ou sem instrumento de medição colocado;
- f) A violação da válvula de suspensão;
- g) O não cumprimento das condições de utilização dos marcos e bocas-de-incêndio;
- h) A manipulação do funcionamento e marcação dos instrumentos de medição, a alteração da sua posição ou a violação dos respetivos selos, ou emprego de qualquer outro meio fraudulento para utilização de água da rede pública, ou permitir que outrem o faça;
- i) Os danos ou a perda de instrumentos de medição;
- j) A interligação de redes ou depósitos com origem em captações próprias a redes públicas de distribuição de água.
- k) Transgressão pelos técnicos responsáveis pelas obras de instalação ou reparação de canalizações interiores, das normas deste regulamento ou outras em vigor sobre o fornecimento de água;
- l) Consentimento ou execução de qualquer modificação na canalização entre o contador e a rede geral de distribuição ou emprego de qualquer meio fraudulento para utilizar água da rede sem pagar;
- c) Assentamento de uma canalização de esgotos sobre uma canalização de água potável;
- d) Oposição do cliente a que a Tavraverde exerça, por meio de pessoal devidamente identificado ou credenciado, a fiscalização do cumprimento deste regulamento.

2. Constitui contraordenação punível com coima de €500 a € 3.000, no caso de pessoas singulares, e de € 2.500 a € 44.000, no caso de pessoas coletivas, a interligação de redes ou depósitos com origem em captações próprias a redes públicas de distribuição de água.

Artigo 88.º Contraordenações – Recolha de Saneamento

1. Constitui contraordenação punível com coima de €1.500 a €3.740, no caso de pessoas singulares, e de €7.500 a €44.890, no caso de pessoas coletivas, a prática dos seguintes atos ou omissões por parte dos proprietários de edifícios abrangidos por sistemas públicos ou dos utilizadores dos serviços:

- a) Não proceder à desativação das instalações a que se refere o artigo 17.º n.º 6 e à ligação à rede geral no prazo ali definido;
- b) Introduzir na rede, águas ou substâncias interditas, tais como: lixos, restos de comida, cinzas, areias, roupas, animais mortos, matérias inflamáveis ou explosivas, como gasolina, óleos ou quaisquer outros.
- c) Introduzir na rede, efluentes não domésticos ou equiparáveis, nomeadamente industriais sem prévia autorização da Taviraverde;
- d) Danificar qualquer aparelho ou acessório do ramal de ligação da rede geral de águas residuais ou das instalações de tratamento;
- e) Utilizar as canalizações privativas dos prédios para fins diferentes dos que forem previstos;
- f) Não proceder, no prazo que for fixado, à limpeza, desinfeção e entulhamento dos dispositivos de receção e tratamento de águas residuais que tenham sido admitidos provisoriamente e a título precário;
- g) Descarga de águas residuais na via pública;

2. Em todos os casos em que, da infração resulte a introdução na rede de quaisquer substâncias proibidas ou prejudiciais, a Taviraverde poderá proceder ao imediato tamponamento da ligação, sem prejuízo da aplicação da coima que ao caso couber.

3. No caso de a descarga da rede a que se refere a alínea b) supra resulte de limpeza de fossas ou de instalações sanitárias móveis, a respetiva coima é agravada para o dobro.

Artigo 89.º Contraordenações – Recolha de Resíduos

1. Constitui contraordenação punível com coima de €1.500 a €3.740, no caso das pessoas singulares, e de €7.500 a € 44.890, no caso de pessoas coletivas, o uso indevido ou dano a qualquer infraestrutura ou equipamento do sistema de gestão de resíduos, por parte dos utilizadores dos serviços.
2. Constituem contraordenação as infrações ao disposto nas regras impostas sobre resíduos de construção e demolição - RCD, pelo Decreto-Lei n.º102-D/2020 de 10 de dezembro, sendo aplicáveis os montantes das coimas previstas pelo artigo 22.º da Lei n.º 50/2006, de 29 de agosto, ambos na redação atual.
3. Constitui contraordenação, punível com coima de €250 a €1.500, no caso de pessoas singulares, e de €1.250 a €22.000, no caso de pessoas coletivas, em violação do presente Regulamento, a prática dos seguintes atos ou omissões por parte dos utilizadores dos serviços:
 - a) O impedimento à fiscalização pela entidade gestora do cumprimento deste regulamento e de outras normas em vigor;
 - b) O abandono de resíduos impedindo a sua adequada gestão;
 - c) O despejo de resíduos perigosos, resíduos hospitalares, resíduos de construção e resíduos industriais em equipamentos de deposição de RU;
 - d) A inobservância das regras de deposição indiferenciada e seletiva dos resíduos e o incumprimento do horário de deposição;
 - e) Mexer ou retirar RU contidos em equipamentos de deposição.
4. Constitui contraordenação, punível com coima de €250 a €8.500, no caso de pessoas singulares, e de €650 a €20.000, no caso de pessoas coletivas, em violação do presente Regulamento, a prática dos seguintes atos ou omissões por parte dos utilizadores dos serviços:
 - a) Alteração da localização do equipamento de deposição de resíduos;
 - b) Acondicionamento incorreto dos RU;
 - c) Fornecer alimento nas vias e outros espaços públicos, suscetível de atrair animais errantes, no meio urbano, sem prejuízo do regime dos programas CED do Município;
 - d) Colocar resíduos volumosos na via pública ou noutros espaços públicos sem previa autorização/articulação da Tavraverde;

-
- e) Colocar na via pública ou noutros espaços públicos, resíduos verdes urbanos;
 - f) Lavagem de carros na via pública;

Artigo 90º Sanções Acessórias

1. Às contraordenações previstas no número anterior podem em simultâneo com a coima, ser aplicadas como sanção acessória, a perda a favor do Município dos objetos pertencentes ao agente e utilizadas na prática da infração, quando for caso disso e bem assim a obrigação de o levantamento das canalizações no prazo máximo de oito dias.

2. Não sendo dado cumprimento ao disposto no número anterior dentro do prazo indicado, a TAVIRAVERDE poderá efetuar o levantamento das canalizações que se encontrem em más condições e procederá à cobrança das despesas feitas com estes trabalhos.

Artigo 91 º Reincidência

No caso de reincidência, todas as coimas a aplicar serão elevadas ao dobro, não podendo, no entanto, ultrapassar os limites legalmente fixados.

Artigo 92.º Negligência

Todas as contraordenações previstas anteriormente são puníveis a título de negligência, sendo nesse caso reduzidas para metade os limites mínimos e máximos das coimas previstas.

Artigo 93.º Processamento das contraordenações e aplicação das coimas

1. A instrução e processamento dos processos de contraordenação competem à Taviraverde, competindo ao Município a aplicação das sanções destas resultantes.

2. Dentro da moldura prevista, a aplicação concreta da medida da coima far-se-á em obediência ao mencionado regime jurídico e em função da gravidade da infração, da culpa, da situação económica do infrator, do benefício económico, da conduta anterior e posterior do agente, das exigências de prevenção, sendo ainda valorizados os seguintes fatores:

- a) O perigo resultante da infração no que tange à segurança e saúde para as pessoas, o ambiente e o património público ou privado;
- b) Ao tempo durante o qual se manteve a infração, se for continuada.

3. O pagamento das coimas previstas e aplicadas em obediência a este regulamento, não dispensa os infratores do dever de reposição da legalidade ou da execução do comportamento a que se achavam obrigados.

Artigo 94.º Produto das coimas

O produto das coimas aplicadas é dividido em partes iguais entre a Tavraverde e o Município de Tavira, de acordo com o artigo 73.º do Decreto-Lei 194/2009 de 20 de agosto.

Artigo 95.º Responsabilidade Civil

O pagamento da coima não isenta o transgressor da responsabilidade civil por perdas e danos, nem qualquer procedimento criminal a que der motivo.

CAPÍTULO XII DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 96.º Aplicação no tempo

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

Artigo 97.º Prazos

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

Artigo 98.º Entrada em vigor

O presente Regulamento entra em vigor 90 dias após a sua aprovação.

Artigo 99.º Norma Revogatória

Com a entrada em vigor do presente regulamento fica revogado o publicado

Artigo 100.º Aquisição de exemplar

Será fornecido um exemplar deste Regulamento a todos as pessoas que o desejem e/ou contratem o fornecimento de água com a Taviraverde mediante o pagamento da quantia constante do tarifário.