

## **Tarifário de Abastecimento de Água**

### **Município de Alvito**

Ano	2019
Tarifário Familiar	Sim
Fonte	Enviado por Município
Data de recepção/ última consulta	27-09-2019
Observações:	Dos documentos disponibilizados, apenas se apresenta a informação relevante para este estudo.



Município de Alvito

Estrutura Tarifária dos Serviços de Abastecimento de Água, Saneamento de Águas Residuais e Gestão de Resíduos Urbanos

Artigo	Alínea	Subalínea	Designação	Valor (€)
<b>Seção I</b>				
<b>Abastecimento de Água</b>				
1			Utilizadores Finais Domésticos	
	1		Tarifa Fixa (€/30 Dias)	
		a)	(€/30 Dias) Até 25mm:	1,9086 €
		b)	(€/30 Dias) De 25 a 30mm:	4,0523 €
		c)	Acima de 30mm:	5,1989 €
	2		Tarifa Variável (€/m <sup>3</sup> ):	
		a)	1º Escalão (De 0 a 5m <sup>3</sup> ):	0,5471 €
		b)	2º Escalão (De 6 a 15m <sup>3</sup> ):	0,8637 €
		c)	3º Escalão (De 16 a 25m <sup>3</sup> ):	2,4486 €
		d)	4º Escalão (Acima de 25m <sup>3</sup> ):	3,7447 €
		e)	TRH AA (€/m <sup>3</sup> ):	0,0276 €
2			Utilizadores Finais Não Domésticos (Incluí consumos provisórios)	
	1		Tarifa Fixa (€/30 Dias)	
		a)	1º Nível (Até 20mm):	2,9553 €
		b)	2º Nível (Superior a 20 e até 30mm):	4,0523 €
		c)	3º Nível (Superior a 30 e até 50mm):	5,1989 €
		d)	4º Nível (Superior a 50 e até 100mm):	7,0140 €
		e)	5º Nível (Superior a 100mm):	9,3484 €
	2		Tarifa Variável (€/m <sup>3</sup> ):	
		a)	Tarifa Variável - Escalão Único (€/m <sup>3</sup> ):	1,3936 €
		b)	TRH AA (€/m <sup>3</sup> ):	0,0276 €
3			Utilizadores Finais Domésticos - Consumo Social	
	1		Tarifa Fixa (€/30 Dias)	
		a)	(€/30 Dias) Até 25mm:	0,0000 €
		b)	(€/30 Dias) De 25 a 30mm:	0,0000 €
		c)	Acima de 30mm:	0,0000 €
	2		Tarifa Variável (€/m <sup>3</sup> ):	
		a)	1º Escalão (De 0 a 5m <sup>3</sup> ):	0,5471 €
		b)	2º Escalão (De 6 a 15m <sup>3</sup> ):	0,5471 €
		c)	3º Escalão (De 16 a 25m <sup>3</sup> ):	2,4486 €
		d)	4º Escalão (Acima de 25m <sup>3</sup> ):	3,7447 €
		e)	TRH AA (€/m <sup>3</sup> ):	0,0276 €



Município de Alvito

Estrutura Tarifária dos Serviços de Abastecimento de Água, Saneamento de Águas Residuais e Gestão de Resíduos Urbanos

Artigo	Alínea	Subalínea	Designação	Valor (€)
4			Utilizadores Finais Domésticos - Famílias Numerosas (5)	
	1		Tarifa Fixa (€/30 Dias)	
		a)	(€/30 Dias) Até 25mm:	1,9086 €
		b)	(€/30 Dias) De 25 a 30mm:	4,0523 €
		c)	Acima de 30mm:	5,1989 €
	2		Tarifa Variável (€/m <sup>3</sup> ):	
		a)	1º Escalão (De 0 a 8m <sup>3</sup> ):	0,5471 €
		b)	2º Escalão (De 9 a 18m <sup>3</sup> ):	0,8637 €
		c)	3º Escalão (De 19 a 28m <sup>3</sup> ):	2,4486 €
		d)	4º Escalão (Acima de 28m <sup>3</sup> ):	3,7447 €
		e)	TRH AA (€/m <sup>3</sup> ):	0,0276 €
5			Utilizadores Finais Domésticos - Famílias Numerosas (6)	
	1		Tarifa Fixa (€/30 Dias)	
		a)	(€/30 Dias) Até 25mm:	1,9086 €
		b)	(€/30 Dias) De 25 a 30mm:	4,0523 €
		c)	Acima de 30mm:	5,1989 €
	2		Tarifa Variável (€/m <sup>3</sup> ):	
		a)	1º Escalão (De 0 a 11m <sup>3</sup> ):	0,5471 €
		b)	2º Escalão (De 12 a 21m <sup>3</sup> ):	0,8637 €
		c)	3º Escalão (De 22 a 31m <sup>3</sup> ):	2,4486 €
		d)	4º Escalão (Acima de 31m <sup>3</sup> ):	3,7447 €
		e)	TRH AA (€/m <sup>3</sup> ):	0,0276 €
6			Utilizadores Finais Domésticos - Famílias Numerosas (7)	
	1		Tarifa Fixa (€/30 Dias)	
		a)	(€/30 Dias) Até 25mm:	1,9086 €
		b)	(€/30 Dias) De 25 a 30mm:	4,0523 €
		c)	Acima de 30mm:	5,1989 €
	2		Tarifa Variável (€/m <sup>3</sup> ):	
		a)	1º Escalão (De 0 a 14m <sup>3</sup> ):	0,5471 €
		b)	2º Escalão (De 15 a 24m <sup>3</sup> ):	0,8637 €
		c)	3º Escalão (De 25 a 34m <sup>3</sup> ):	2,4486 €
		d)	4º Escalão (Acima de 34m <sup>3</sup> ):	3,7447 €
		e)	TRH AA (€/m <sup>3</sup> ):	0,0276 €

# **Regulamento de Abastecimento de Água**

## **Município de Alvito**

Ano	2013 (em vigor no ano 2019)
Tarifário Familiar	Sim
Fonte	Enviado por Município
Data de receção/ última consulta	27-09-2019
Observações:	Dos documentos disponibilizados, apenas se apresenta a informação relevante para este estudo.

## Artigo 58.º

**Caducidade**

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

2 — Os contratos referidos no n.º 2 do Artigo 53.º podem não caducar no termo do respetivo prazo, desde que o utilizador prove que se mantém os pressupostos que levaram à sua celebração.

3 — A caducidade tem como consequência a retirada imediata dos respetivos contadores e o corte do abastecimento de água.

## Artigo 59.º

**Caução**

1 — A Entidade Gestora pode exigir a prestação de uma caução para garantia do pagamento do consumo de água nas seguintes situações:

a) No momento da celebração do contrato de fornecimento de água, desde que o utilizador não seja considerado como consumidor na aceção da alínea h) do Artigo 6.º;

b) No momento do restabelecimento de fornecimento, na sequência de interrupção decorrente de mora no pagamento e, no caso de consumidores, desde que estes não optem pela transferência bancária como forma de pagamento dos serviços.

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

a) Para os todos os consumidores é igual a quatro vezes o encargo com o consumo médio mensal dos últimos 12 meses, nos termos fixados pelo Despacho n.º 4186/2000, publicado no Diária da República, 2.ª série, de 22 de fevereiro de 2000;

3 — Para as instituições de fins não lucrativos, desde que registadas nas suas próprias designações e sejam titulares da instalação, o valor da caução é calculado como se de uso doméstico se tratasse.

4 — O utilizador que preste caução tem direito ao respetivo recibo.

## Artigo 60.º

**Restituição da caução**

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

2 — Sempre que o consumidor, que tenha prestado caução nos termos da alínea b) do n.º 1 do artigo anterior, opte posteriormente pela transferência bancária como forma de pagamento, tem direito à imediata restituição da caução prestada Gestora.

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

**CAPÍTULO V****Estrutura tarifária e faturação dos serviços****SECÇÃO I****Estrutura tarifária**

## Artigo 61.º

**Incidência**

1 — Estão sujeitos às tarifas relativas ao serviço de abastecimento de água todos os utilizadores finais que disponham de contrato, sendo as tarifas devidas a partir da data do início da respetiva vigência.

2 — Para efeitos da determinação da tarifas fixas e variáveis os utilizadores são classificados como domésticos ou não domésticos.

## Artigo 62.º

**Estrutura tarifária**

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

a) A tarifa fixa de abastecimento de água, devida em função do intervalo temporal objeto de faturação e expressa em euros por cada trinta dias;

b) A tarifa variável de abastecimento de água, devida em função do volume de água fornecido durante o período objeto de faturação,

sendo diferenciada de forma progressiva de acordo com escalões de consumo para os utilizadores domésticos, expressos em m<sup>3</sup> de água por cada trinta dias.

2 — As tarifas de fornecimento de água, previstas no número anterior, englobam a prestação dos seguintes serviços, a partir do mês seguinte à deliberação Camarária que assim o determine e sempre depois da devida atualização da estrutura tarifária:

a) Execução, manutenção e renovação de ramais, incluindo a ligação do sistema público ao sistema predial, com a ressalva prevista no Artigo 66.º;

b) Fornecimento de água;

c) Celebração ou alteração de contrato de fornecimento de água;

d) Disponibilização e instalação de contador individual;

e) Disponibilização e instalação de contador totalizador por iniciativa da Entidade Gestora;

f) Leituras periódicas programadas e verificação periódica do contador;

g) Reparação ou substituição de contador, torneira de segurança ou de válvula de corte, salvo se por motivo imputável ao utilizador.

3 — Para além das tarifas de fornecimento de água referidas no n.º 1, são cobradas pela Entidade Gestora tarifas em contrapartida de serviços auxiliares, designadamente (escolher as tarifas previstas no tarifário aprovado):

a) Análise de projetos de instalações prediais e domiciliárias de abastecimento;

b) Execução de ramais de ligação nas situações previstas no Artigo 66.º;

c) Realização de vistorias aos sistemas prediais a pedido dos utilizadores;

d) Suspensão e reinício da ligação do serviço por incumprimento do utilizador;

e) Suspensão e reinício da ligação do serviço a pedido do utilizador;

f) Leitura extraordinária de consumos de água;

g) Verificação extraordinária de contador a pedido do utilizador, salvo quando se comprove a respetiva avaria por motivo não imputável ao utilizador;

h) Ligação temporária ao sistema público, designadamente para abastecimento a estaleiros e obras e zonas de concentração populacional temporária;

i) Informação sobre o sistema público de abastecimento em plantas de localização;

j) Fornecimento de água em autotanques, salvo quando justificado por interrupções de fornecimento, designadamente em situações em que esteja em risco a saúde pública;

k) Outros serviços a pedido do utilizador, nomeadamente, reparações no sistema predial ou domiciliário de abastecimento.

4 — Nos casos em que haja emissão do aviso de suspensão do serviço por incumprimento do utilizador e o utilizador proceda ao pagamento dos valores em dívida antes que a mesma ocorra, não há lugar à cobrança da tarifa prevista na alínea d) do número anterior.

## Artigo 63.º

**Tarifa fixa**

1 — Aos utilizadores finais domésticos cujo contador possua diâmetro nominal igual ou inferior a 25 mm aplica-se a tarifa fixa única, expressa em euros por cada 30 dias.

2 — Aos utilizadores finais domésticos cujo contador possua diâmetro nominal superior a 25 mm aplica-se a tarifa fixa prevista para os utilizadores não domésticos.

3 — Existindo consumos nas partes comuns de prédios em propriedade horizontal e sendo os mesmos medidos por um contador totalizador, é devida pelo condomínio uma tarifa fixa cujo valor é determinado em função do calibre do contador diferencial que seria necessário para medir aqueles consumos.

4 — Não é devida tarifa fixa se não existirem dispositivos de utilização nas partes comuns associados aos contadores totalizadores.

5 — A tarifa fixa faturada aos utilizadores finais não domésticos é diferenciada de forma progressiva em função do diâmetro nominal do contador instalado.

a) 1.º nível: até 20 mm;

b) 2.º nível: superior a 20 e até 30 mm;

c) 3.º nível: superior a 30 e até 50 mm;

d) 4.º nível: superior a 50 e até 100 mm;

e) 5.º nível: superior a 100 e até 300 mm.

## Artigo 64.º

**Tarifa variável**

1 — A tarifa variável do serviço aplicável aos utilizadores domésticos é calculada em função dos seguintes escalões de consumo, expressos em m<sup>3</sup> de água por cada 30 dias:

- a) 1.º escalão: até 5;
- b) 2.º escalão: superior a 5 e até 15;
- c) 3.º escalão: superior a 15 e até 25;
- d) 4.º escalão: superior a 25.

2 — O valor final da componente variável do serviço devida pelo utilizador é calculado pela soma das parcelas correspondentes a cada escalão.

3 — A tarifa variável aplicável aos contadores totalizadores é calculada em função da diferença entre o consumo nele registado e o somatório dos contadores que lhe estão indexados.

4 — A tarifa variável do serviço de abastecimento aplicável a utilizadores não domésticos é de valor igual ao 3.º escalão da tarifa variável do serviço aplicável aos utilizadores domésticos.

5 — O fornecimento de água centralizado para aquecimento de águas sanitárias em sistemas prediais, através de energias renováveis, que não seja objeto de medição individual a cada fração, é globalmente faturado ao valor do 2.º escalão da tarifa variável do serviço prevista para os utilizadores domésticos.

## Artigo 65.º

**Execução de ramais de ligação**

1 — A construção de ramais de ligação superiores a 20 metros está sujeita a uma avaliação da viabilidade técnica e económica pela Entidade Gestora.

2 — Se daquela avaliação resultar que existe viabilidade, os ramais de ligação instalados pela Entidade Gestora apenas são faturados aos utilizadores no que respeita à extensão superior à distância referida no número anterior.

3 — A tarifa de ramal pode ainda ser aplicada no caso de:

- a) Alteração de ramais de ligação por alteração das condições de prestação do serviço de abastecimento, por exigências do utilizador;
- b) Construção de segundo ramal para o mesmo utilizador.

4 — Quando a renovação de ramais de ligação ocorrer por alteração das condições de exercício do abastecimento, por exigências do utilizador, a mesma é suportada por aquele.

## Artigo 66.º

**Contador para usos de água que não geram águas residuais**

1 — Os utilizadores finais podem requerer a instalação de um segundo contador para usos que não deem origem a águas residuais recolhidas pelo sistema público de saneamento.

2 — No caso de utilizadores domésticos, aos consumos do segundo contador são aplicadas as tarifas variáveis de abastecimento previstas para os utilizadores não domésticos.

3 — No caso de utilizadores não domésticos a tarifa fixa é determinada em função do diâmetro virtual, calculado através da raiz quadrada dos somatórios do quadrado dos diâmetros nominais dos contadores instalados.

4 — O consumo segundo contador não é elegível para o cômputo das tarifas de saneamento e resíduos, quando exista tal indexação.

## Artigo 67.º

**Água para combate a incêndios**

1 — Não são aplicadas tarifas fixas no que respeita ao serviço de fornecimento de água destinada ao combate direto a incêndios.

2 — O abastecimento de água destinada ao combate direto a incêndios deve ser objeto de medição, preferencialmente, ou estimativa para efeitos de avaliação do balanço hídrico dos sistemas de abastecimento.

3 — A água medida nos contadores associados ao combate a incêndios é objeto de aplicação da tarifa variável aplicável aos utilizadores não-domésticos, nas situações em que não exista a comunicação prevista no n.º 2 do artigo 44.º

## Artigo 68.º

**Tarifários especiais**

1 — Os utilizadores podem beneficiar da aplicação de tarifários especiais nas seguintes situações:

- a) Utilizadores domésticos:

I) Tarifário social, aplicável aos utilizadores finais cujo agregado familiar possua rendimento bruto englobável para efeitos de Imposto

sobre o Rendimento de Pessoas Singulares (IRS) que não ultrapasse o valor da retribuição mínima mensal garantida;

II) Tarifário familiar, aplicável aos utilizadores domésticos finais domésticos cuja composição do agregado familiar ultrapasse quatro elementos.

b) Utilizadores não-domésticos — tarifário social, aplicável a instituições particulares de solidariedade social, organizações não-governamentais sem fim lucrativo ou outras entidades de reconhecida utilidade pública cuja ação social o justifique, legalmente constituídas.

2 — O tarifário social para utilizadores domésticos consiste:

- a) Na isenção das tarifas fixas;
- b) Na aplicação ao consumo total do utilizador da tarifa variável do primeiro escalão, até ao limite mensal de 15 m<sup>3</sup>.

3 — O tarifário familiar consiste no alargamento dos escalões de consumo em três m<sup>3</sup> por cada membro do agregado familiar que ultrapasse os quatro elementos.

4 — O tarifário social para utilizadores não-domésticos consiste na aplicação de uma tarifa social progressiva até 50m<sup>3</sup>.

## Artigo 69.º

**Acesso aos tarifários especiais**

1 — Para beneficiar da aplicação do tarifário especial os utilizadores finais domésticos devem entregar à Entidade Gestora os seguintes documentos:

- a) Cópia da declaração ou nota de liquidação do IRS;

2 — A aplicação dos tarifários especiais tem a duração de três anos, findo o qual deve ser renovada a prova referida no número anterior, para o que a Entidade Gestora deve notificar o utilizador com a antecedência mínima de 30 dias.

3 — Os utilizadores finais não-domésticos que desejem beneficiar da aplicação do tarifário social devem entregar uma cópia dos estatutos.

## Artigo 70.º

**Aprovação dos tarifários**

1 — O tarifário do serviço de água é aprovado até ao termo do ano civil anterior transdutor de medição a que respeite.

2 — O tarifário produz efeitos relativamente aos utilizadores finais 15 dias depois da sua publicação, sendo que a informação sobre a sua alteração acompanha a primeira fatura subsequente.

3 — O tarifário é disponibilizado nos locais de estilo e ainda no sítio da internet da Entidade Gestora e do Município.

## SECÇÃO II

**Faturação**

## Artigo 71.º

**Periodicidade e requisitos da faturação**

1 — A periodicidade das faturas é mensal, podendo ser bimestral desde que corresponda a uma opção do utilizador por ser por este considerada mais favorável e conveniente.

2 — As faturas emitidas discriminam os serviços prestados e as correspondentes tarifas, podendo ser baseadas em leituras reais ou em estimativas de consumo, nos termos previstos no Artigo 51.º e no Artigo 52.º, bem como as taxas legalmente exigíveis.

## Artigo 72.º

**Prazo, forma e local de pagamento**

1 — O pagamento da fatura de fornecimento de água emitida pela Entidade Gestora deve ser efetuada no prazo, na forma e nos locais nela indicados.

2 — O prazo para pagamento da fatura não pode ser inferior a 20 dias a contar da data da sua emissão.

3 — O utilizador tem direito à quitação parcial quando pretenda efetuar o pagamento parcial da fatura e desde que estejam em causa serviços funcionalmente dissociáveis, tais como o serviço de gestão de resíduos urbanos face ao serviço de abastecimento público de água.

4 — Não é admissível o pagamento parcial das tarifas fixas e variáveis associadas aos serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais, bem como da taxa de recursos hídricos associada.

5 — A apresentação de reclamação escrita alegando erros de medição do consumo de água suspende o prazo de pagamento da respetiva fatura caso o utilizador solicite a verificação extraordinária do contador após ter sido informado da tarifa aplicável.

6 — O atraso no pagamento, depois de ultrapassada a data limite de pagamento da fatura, permite a cobrança de juros de mora à taxa legal em vigor.

7 — O atraso no pagamento da fatura superior a 15 dias, para além da data limite de pagamento, confere à Entidade Gestora o direito de proceder à suspensão do serviço do fornecimento de água desde que o utilizador seja notificado com uma antecedência mínima de 10 dias úteis relativamente à data em que venha a ocorrer.

8 — Não pode haver suspensão do serviço de abastecimento de água, nos termos do número anterior, em consequência da falta de pagamento de um serviço funcionalmente dissociável do abastecimento de água, quando haja direito à quitação parcial nos termos do n.º 3.

9 — O aviso prévio de suspensão do serviço deve ser enviado por correio registado ou outro meio equivalente, podendo o respetivo custo ser imputado ao utilizador em mora, no montante definido no tarifário.

#### Artigo 73.º

##### Prescrição e caducidade

1 — O direito ao recebimento do serviço prestado prescreve no prazo de seis meses após a sua prestação.

2 — Se, por qualquer motivo, incluindo o erro da Entidade Gestora, tiver sido paga importância inferior à que corresponde ao consumo efetuado, o direito do prestador ao recebimento da diferença caduca dentro de seis meses após aquele pagamento.

3 — A exigência de pagamento por serviços prestados é comunicada ao utilizador, por escrito, com uma antecedência mínima de 10 dias úteis relativamente à data-limite fixada para efetuar o pagamento.

4 — O prazo de caducidade das dívidas relativas aos consumos reais não começa a correr enquanto a Entidade Gestora não puder realizar a leitura do contador por motivos imputáveis ao utilizador.

#### Artigo 74.º

##### Arredondamento dos valores a pagar

1 — As tarifas são aprovadas com quatro casas decimais.

2 — Apenas o valor final da fatura, com IVA incluído, é objeto de arredondamento, feito aos centimos de euro em respeito pelas as exigências do Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de maio.

#### Artigo 75.º

##### Acertos de faturação

1 — Os acertos de faturação do serviço de águas são efetuados:

a) Quando a Entidade Gestora proceda a uma leitura, efetuando-se o acerto relativamente ao período em que esta não se processou;

b) Quando se confirme, através de controlo metrológico, uma anomalia no volume de águas ou de efluentes medido.

2 — Quando a fatura resulte em crédito a favor do utilizador final, o utilizador pode receber esse valor autonomamente no prazo de 60 dias, procedendo a Entidade Gestora à respetiva compensação nos períodos de faturação subsequentes caso essa opção não seja utilizada.

## CAPÍTULO VI

### Penalidades

#### Artigo 76.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 2/2007, de 15 de janeiro, e no Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, todos na redação em vigor e respetiva legislação complementar.

#### Artigo 77.º

##### Contraordenações

1 — Constitui contraordenação, nos termos do artigo 72.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, punível com coima de € 1 500 a € 3 740, no caso de pessoas singulares, e de € 7 500 a € 44 890, no caso de pessoas coletivas, a prática dos seguintes atos ou omissões por parte

dos proprietários de edifícios abrangidos por sistemas públicos ou dos utilizadores dos serviços:

a) O incumprimento da obrigação de ligação dos sistemas prediais aos sistemas públicos, nos termos do disposto no artigo 17.º;

b) Execução de ligações aos sistemas públicos ou alterações das existentes sem a prévia autorização da Entidade Gestora;

c) O uso indevido ou dano a qualquer obra ou equipamento dos sistemas públicos.

2 — Constitui ainda contraordenação punível com coima de € 500 a € 3 000, no caso de pessoas singulares, e de € 2 500 a € 44 000, no caso de pessoas coletivas, a interligação de redes ou depósitos com origem em captações próprias a redes públicas de distribuição de água.

3 — Constitui contraordenação, punível com coima de € 250 a € 1 500, no caso de pessoas singulares, e de € 1 250 a € 22 000, no caso de pessoas coletivas, a prática dos seguintes atos ou omissões por parte dos proprietários de edifícios abrangidos por sistemas públicos ou dos utilizadores dos serviços:

a) A permissão da ligação e abastecimento de água a terceiros, quando não autorizados pela Entidade Gestora;

b) A alteração da instalação da caixa do contador e a violação dos selos do contador;

c) O impedimento à fiscalização do cumprimento deste Regulamento e de outras normas vigentes que regulem o fornecimento de água por funcionários, devidamente identificados, da Entidade Gestora.

#### Artigo 78.º

##### Negligência

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

#### Artigo 79.º

##### Processamento das contraordenações e aplicação das coimas

1 — A fiscalização, a instauração e a instrução dos processos de contraordenação, assim como a aplicação das respetivas coimas competem à Entidade Gestora.

2 — A determinação da medida da coima faz-se em função da gravidade da contraordenação, o grau de culpa do agente e a sua situação económica e patrimonial, considerando essencialmente os seguintes fatores:

a) O perigo que envolva para as pessoas, a saúde pública, o ambiente e o património público ou privado;

b) O benefício económico obtido pelo agente com a prática da contraordenação, devendo, sempre que possível, exceder esse benefício.

3 — Na graduação das coimas deve ainda atender-se ao tempo durante o qual se manteve a situação de infração, se for continuada.

#### Artigo 80.º

##### Produto das coimas

O produto das coimas aplicadas reverte integralmente para a Entidade Gestora.

## CAPÍTULO VII

### Reclamações

#### Artigo 81.º

##### Direito de reclamar

1 — Aos utilizadores assiste o direito de reclamar, por qualquer meio, perante a Entidade Gestora, contra qualquer ato ou omissão desta ou dos respetivos serviços ou agentes, que tenham lesado os seus direitos ou interesses legítimos legalmente protegidos.

2 — Os serviços de atendimento ao público dispõem de um livro de reclamações, nos termos previstos no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, onde os utilizadores podem apresentar as suas reclamações.

3 — Para além do livro de reclamações a Entidade Gestora disponibiliza mecanismos alternativos para a apresentação de reclamações que não impliquem a deslocação do utilizador às instalações da mesma, designadamente através do seu sítio na Internet.

4 — A reclamação é apreciada pela Entidade Gestora no prazo de 22 dias úteis, notificando o utilizador do teor da sua decisão e respetiva fundamentação.