



PROPOSTA
REGULAMENTO GERAL
DO
SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS
URBANOS
DA
TEJO AMBIENTE – EMPRESA
INTERMUNICIPAL DE AMBIENTE
DO MÉDIO TEJO, S.A.

Índice

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS.....	5
Artigo 1.º Lei habilitante	5
Artigo 2.º Objeto	5
Artigo 3.º Âmbito de aplicação	5
Artigo 4.º Legislação aplicável.....	5
Artigo 5.º Entidade titular e entidade gestora do sistema	6
Artigo 6.º Definições	6
Artigo 7.º Regulamentação técnica.....	11
Artigo 8.º Princípios gerais de relacionamento comercial.....	11
Artigo 9.º Disponibilização do Regulamento.....	12
CAPÍTULO II – DIREITOS E DEVERES	12
Artigo 10.º Deveres da Entidade Gestora	12
Artigo 11.º Deveres dos utilizadores.....	13
Artigo 12.º Direito e disponibilidade da prestação do serviço.....	14
Artigo 13.º Interrupção ou restrição do serviço de gestão de resíduos urbanos	15
Artigo 14.º Direito à informação	16
Artigo 15.º Atendimento ao público	16
Artigo 16.º Direito a reclamar	16
CAPÍTULO III – SISTEMA DE GESTÃO DE RESÍDUOS	17
SECÇÃO I – DISPOSIÇÕES GERAIS.....	17
Artigo 17.º Tipologia de resíduos a gerir.....	17
Artigo 18.º Origem dos resíduos a gerir.....	17
Artigo 19.º Sistema de gestão de resíduos	17
SECÇÃO II – ACONDICIONAMENTO E DEPOSIÇÃO	17
Artigo 20.º Acondicionamento.....	17
Artigo 21.º Deposição	18
Artigo 22.º Responsabilidade de deposição.....	18
Artigo 23.º Regras de deposição	18
Artigo 24.º Tipos de equipamentos de deposição	19
Artigo 25.º Localização e colocação de equipamentos de deposição	20
Artigo 26.º Dimensionamento do equipamento de deposição	21

Artigo 27.º Horário de deposição.....	22
SECÇÃO III – RECOLHA E TRANSPORTE	22
Artigo 28.º Recolha	22
Artigo 29.º Transporte	22
SECÇÃO IV - RESÍDUOS URBANOS DE GRANDES PRODUTORES.....	23
Artigo 30.º Responsabilidade dos resíduos urbanos de grandes produtores.....	23
Artigo 31.º Recolha de resíduos urbanos de grandes produtores	23
Artigo 32.º Transporte de resíduos urbanos de grandes produtores	24
Artigo 33.º Recolha de resíduos urbanos de produtores especiais	24
CAPÍTULO IV – CONTRATO COM O UTILIZADOR.....	24
Artigo 34.º Contrato de gestão de resíduos urbanos.....	24
Artigo 35.º Contratos especiais.....	25
Artigo 36.º Domicílio convencionado.....	25
Artigo 37.º Vigência dos contratos.....	25
Artigo 38.º Suspensão e reinício do contrato	26
Artigo 39.º Prestação de caução	26
Artigo 40.º Restituição da caução	27
Artigo 41.º Transmissão da posição contratual	27
Artigo 42.º Denúncia	27
Artigo 43.º Caducidade	27
CAPÍTULO V – ESTRUTURA TARIFÁRIA E FATURAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	28
SECÇÃO I – ESTRUTURA TARIFÁRIA.....	28
Artigo 44.º Incidência	28
Artigo 45.º Estrutura tarifária	28
Artigo 46.º Aplicação da tarifa de disponibilidade.....	29
Artigo 47.º Regras de aplicação da tarifa variável	29
Artigo 48.º Diferenciações tarifárias	30
Artigo 49.º Tarifários especiais.....	30
Artigo 50.º Acesso aos tarifários especiais.....	31
Artigo 51.º Aprovação, início de vigência e publicitação do tarifário	32
SECÇÃO II – FATURAÇÃO	32
Artigo 52.º Periodicidade e requisitos da fatura.....	32
Artigo 53.º Prazo, forma e local de pagamento	33

Artigo 54.º Prescrição e caducidade	34
Artigo 55.º Arredondamento dos valores a pagar	34
Artigo 56.º Acertos de faturação	34
CAPÍTULO VI – REGIME SANCIONATÓRIO.....	34
Artigo 57.º Contraordenações	34
Artigo 58.º Dolo, Negligência e Tentativa	35
Artigo 59.º Sanções Acessórias	35
Artigo 60.º Reincidência.....	36
Artigo 61.º Processamento das contraordenações.....	36
Artigo 62º Produto das coimas	36
CAPÍTULO VII – RECLAMAÇÕES	36
Artigo 63.º Direito de reclamar	36
Artigo 64.º Resolução alternativa de litígios	37
Artigo 65.º Julgados de Paz	37
CAPÍTULO VIII – DISPOSIÇÕES FINAIS.....	37
Artigo 66.º Integração de lacunas	37
Artigo 67.º Entrada em vigor.....	37
Artigo 68.º Revogação.....	37

PROPOSTA
DE
REGULAMENTO GERAL DO SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS
URBANOS

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º Lei habilitante

O presente regulamento é aprovado ao abrigo do disposto no artigo 62.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, do artigo 16.º e 17.º do Regulamento n.º 446/2018, de 23 de julho, e da Lei n.º 73/2013, de 3 de setembro, com respeito pelas exigências constantes da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, do Decreto-Lei n.º 102-D/2020, de 10 de dezembro, todos na redação atual, da deliberação n.º 928/2014, de 15 de abril e do Regulamento n.º 594/2018, de 4 de setembro.

Artigo 2.º Objeto

O presente Regulamento estabelece as regras a que obedece o serviço de gestão de resíduos urbanos nos Municípios de Ferreira do Zêzere, Mação, Ourém, Sardoal, Tomar e Vila Nova da Barquinha, e destina-se a estabelecer as obrigações e os direitos da Tejo Ambiente EIM S.A. e dos utilizadores subjacentes às relações de prestação e utilização dos serviços, de acordo com o Contrato de Gestão Delegada celebrado entre os Municípios de Ferreira do Zêzere, Mação, Ourém, Sardoal, Tomar e Vila Nova da Barquinha, e a Tejo Ambiente – Empresa Intermunicipal de Ambiente do Médio Tejo, EIM S.A., doravante designada por “Tejo Ambiente”.

Artigo 3.º Âmbito de aplicação

O presente Regulamento aplica-se em toda a área dos Municípios de Ferreira do Zêzere, Mação, Ourém, Sardoal, Tomar e Vila Nova da Barquinha, às atividades de recolha e transporte do sistema de gestão de resíduos urbanos.

Artigo 4.º Legislação aplicável

1. Em tudo o que for omissa neste Regulamento são aplicáveis as disposições legais em vigor respeitantes aos sistemas de gestão de resíduos urbanos, designadamente as constantes do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, do Decreto-Lei n.º 102-D/2020, de 10 de dezembro, do regulamento tarifário do serviço de gestão de resíduos urbanos, aprovado pela Deliberação da ERSAR n.º 928/2014, de 15 de abril, do Decreto-Lei n.º 114/2014, de 21 de julho, do Regulamento n.º 446/2018, de 23 de julho, e do Regulamento n.º 594/2018, de 4 de setembro.
2. O serviço de gestão de resíduos obedece às regras de prestação de serviços públicos essenciais destinadas à proteção dos utilizadores que estejam consignadas na legislação em

vigor, designadamente as constantes da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, do Decreto-Lei nº 156/2005, de 15 de setembro e da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro.

3. Em matéria de procedimento contraordenacional são aplicáveis, para além das normas especiais previstas no presente Regulamento, as constantes do regime geral das contraordenações e coimas, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 433/82, de 27 de outubro, e do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto.

Artigo 5.º Entidade titular e entidade gestora do sistema

1. Os Municípios de Ferreira do Zêzere, Mação, Ourém, Sardoal, Tomar e Vila Nova da Barquinha, são as entidades Titulares que, nos termos da lei, tem por atribuição assegurar a provisão do serviço de gestão dos resíduos sólidos urbanos nos respetivos territórios, assim como disponibilizar e operacionalizar redes de recolha seletiva para os biorresíduos até 31 de dezembro de 2023, de acordo com o disposto no artigo 36.º do RGGR.
2. Em toda a área dos Municípios identificados no Artigo 3.º, a Entidade Gestora responsável pela gestão dos resíduos sólidos urbanos é a Tejo Ambiente – Empresa Intermunicipal do Médio Tejo S.A., ao abrigo do Contrato de Gestão Delegada referido no Artigo 2.º.
3. No Município de Ourém, a Valorlis – Valorização e Tratamento de Resíduos Sólidos, S.A. é a entidade gestora responsável pela recolha seletiva, triagem, valorização e eliminação dos resíduos urbanos.
4. Nos Municípios de Ferreira do Zêzere, Tomar e Vila Nova da Barquinha, a RSTJ – Gestão e Tratamento de Resíduos EIM S.A., é a entidade gestora responsável pela recolha seletiva, triagem, valorização e eliminação dos resíduos urbanos.
5. Nos Municípios de Mação e Sardoal, a Valnor – Valorização e Tratamento de Resíduos Sólidos S.A., é a entidade gestora responsável pela recolha seletiva, triagem, valorização e eliminação dos resíduos urbanos.

Artigo 6.º Definições

Para efeitos do presente Regulamento, entende-se por:

- a) «Abandono», a renúncia ao controlo de resíduo sem qualquer beneficiário determinado, impedindo a sua gestão;
- b) «Área predominantemente rural», freguesia do território nacional classificada de acordo com a tipologia de áreas urbanas, para fins estatísticos, definida pelo Instituto Nacional de Estatística;
- c) «Armazenagem», a deposição controlada de resíduos, antes do seu tratamento e por prazo determinado, designadamente as operações R 13 e D 15 identificadas nos anexos I e II do Decreto-Lei n.º 102-D/2020, de 10 de dezembro;
- d) «Aterro», instalação de eliminação de resíduos através da sua deposição acima ou abaixo da superfície do solo;
- e) «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;

- f) «Casos fortuitos ou de força maior»: todo e qualquer acontecimento imprevisível ou inevitável, exterior à vontade da entidade gestora que impeça a continuidade do serviço, apesar de tomadas pela entidade gestora 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;
- g) «Centro de recolha de resíduos», o local onde os resíduos são depositados e onde se procede à armazenagem e/ou triagem preliminares desses resíduos para posterior encaminhamento para tratamento;
- h) «Consumidor»: utilizador dos serviços de águas e de resíduos para uso não profissional;
- i) «Contrato»: vínculo jurídico estabelecido entre a entidade gestora 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;
- j) «Deposição», acondicionamento dos resíduos urbanos nos locais ou equipamentos previamente determinados pela entidade gestora, a fim de serem recolhidos;
- k) «Deposição indiferenciada»: deposição de resíduos urbanos sem prévia seleção;
- l) «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 tratamento específico;
- m) «Detentor», o produtor de resíduos ou a pessoa singular ou coletiva que tenha resíduos, pelo menos, na sua simples detenção, nos termos do artigo 1253.º do Código Civil, aprovado em anexo ao Decreto-Lei n.º 47344/66, de 25 de novembro, na sua redação atual;
- n) «Ecocentro», local de receção de resíduos dotado 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, bem como de pequenas quantidades de resíduos urbanos perigosos;
- o) «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;
- p) «Eliminação», qualquer operação de tratamento de resíduos que não seja de valorização, nomeadamente as incluídas no anexo I do Decreto-Lei n.º 102-D/2020, de 10 de dezembro;
- q) «Entidade gestora»: entidade 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;
- r) «Entidade titular»: entidade 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;
- s) «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;

- t) «Estação de triagem», instalação onde o resíduo é separado mediante processos manuais ou mecânicos, em diferentes materiais constituintes destinados a valorização ou a outras operações de gestão;
- u) «Estrutura tarifária»: conjunto de tarifas aplicáveis por força da prestação do serviço de gestão de resíduos urbanos e respetivas regras de aplicação;
- v) «Fluxo específico de resíduos», a categoria de resíduos cuja proveniência é transversal às várias origens ou setores de atividade, sujeitos a uma gestão específica;
- w) «Gestão de resíduos», a recolha, o transporte, a triagem, a valorização e a eliminação de resíduos, incluindo a supervisão destas operações, a manutenção dos locais de eliminação após encerramento, e as medidas tomadas na qualidade de comerciante de resíduos ou corretor de resíduos;
- x) «Gestão de resíduos urbanos», a recolha, o transporte, a valorização e a eliminação de resíduos urbanos cuja produção diária, por produtor, não excede os 1100 litros;
- y) «Local de consumo»: imóvel que é ou pode ser servido, nos termos do contrato de abastecimento, do Regulamento e da legislação em vigor;
- z) «Óleo alimentar usado» ou «OAU», o óleo alimentar que constitui um resíduo;
- aa) «Operador», qualquer pessoa singular ou coletiva que procede à gestão de resíduos;
- bb) «Ponto de recolha», o local onde se procede à receção e à armazenagem preliminar de resíduos como parte do processo de recolha;
- cc) «Preparação para reutilização», as operações de valorização que consistem no controlo, limpeza ou reparação, mediante as quais os produtos ou os componentes de produtos que se tenham tornado resíduos são preparados para serem reutilizados, sem qualquer outro tipo de pré-processamento;
- dd) «Prevenção», a adoção de medidas antes de uma substância, material ou produto assumir a natureza de resíduo, destinadas a reduzir:
 - a. A quantidade de resíduos produzidos, designadamente através do redesenho de processos, produtos e adoção de novos modelos de negócio até à otimização da utilização de recursos, da reutilização de produtos e do prolongamento do tempo de vida dos produtos;
 - b. Os impactes adversos no ambiente e na saúde humana resultantes dos resíduos produzidos; ou
 - c. O teor de substâncias perigosas presentes nos materiais e nos produtos;
- ee) «Produtor de resíduos», qualquer pessoa singular ou coletiva cuja atividade produza resíduos, isto é, um produtor inicial de resíduos, ou que efetue operações de pré-processamento, de mistura ou outras que alterem a natureza ou a composição desses resíduos;
- ff) «Reciclagem», qualquer operação de valorização, através da qual os materiais constituintes dos resíduos são novamente transformados em produtos, materiais ou substâncias para o seu fim original ou para outros fins, incluindo o reprocessamento de materiais orgânicos, mas excluindo a valorização energética e o reprocessamento em materiais que devam ser utilizados como combustível ou em operações de enchimento;
- gg) «Recolha», a coleta de resíduos, incluindo a triagem e a armazenagem preliminares dos resíduos, para fins de transporte para uma instalação de tratamento de resíduos;
- hh) “Recolha consignada”: deposição e recolha feita no interior das instalações do produtor em recipientes do uso exclusivo do detentor, sempre que, por motivos de volume, peso, incomodidade, a deposição e a recolha dos resíduos urbanos provenientes da atividade comercial, industrial ou de serviços não deva ser feita na via pública;

- ii) «Recolha de resíduos», a apanha de resíduos, incluindo a disponibilização de equipamentos de deposição, a triagem e o armazenamento preliminares dos resíduos, para fins de transporte para uma instalação de tratamento de resíduos;
- jj) «Recolha seletiva», a recolha efetuada de forma a manter os resíduos separados por tipo e natureza com vista a facilitar o tratamento específico;
- kk) «Resíduos», quaisquer substâncias ou objetos de que o detentor se desfaz ou tem a intenção ou a obrigação de se desfazer;
- ll) «Resíduos alimentares», todos os géneros alimentícios na aceção do artigo 2.º do Regulamento (CE) n.º 178/2002, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 28 de janeiro de 2002, que se tornaram resíduos;
- mm) «Resíduo urbano», o resíduo:
 - a. De recolha indiferenciada e de recolha seletiva das habitações, incluindo papel e cartão, vidro, metais, plásticos, biorresíduos, madeira, textéis, embalagens, resíduos de equipamentos elétricos e eletrónicos, resíduos de pilhas e acumuladores, bem como resíduos volumosos, incluindo colchões e mobiliário;
 - b. De recolha indiferenciada e de recolha seletiva provenientes de outras origens, caso sejam semelhantes aos resíduos das habitações na sua natureza e composição;
- nn) «Resíduo de construção e demolição» ou «RCD», o resíduo proveniente de obras de construção, reconstrução, ampliação, alteração, conservação, demolição e da derrocada de edificações;
- oo) «Resíduo agrícola», o resíduo proveniente de exploração agrícola e/ou pecuária ou similar;
- pp) «Resíduo do comércio, serviços e restauração», o resíduo resultante das atividades de comércio, serviços e restauração;
- qq) «Resíduo hospitalar», o resíduo resultante de atividades de prestação de cuidados de saúde a seres humanos ou a animais, nas áreas da prevenção, diagnóstico, tratamento, reabilitação ou investigação e ensino, bem como de outras atividades envolvendo procedimentos invasivos, tais como acupuntura, piercings e tatuagens, e o resíduo resultante da tanatopraxia;
- rr) «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;
- ss) «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;
- tt) «REEE proveniente de particulares», REEE proveniente do setor doméstico, bem como o REEE proveniente de fontes comerciais, industriais, institucionais ou outras que, pela sua natureza e quantidade, seja semelhante ao REEE proveniente do setor doméstico, sendo que os REEE suscetíveis de serem utilizados tanto por utilizadores particulares como por utilizadores não particulares devem ser, em qualquer caso, considerados como REEE provenientes de particulares;
- uu) «Resíduo industrial», o resíduo resultante de atividades industriais, bem como o que resulte das atividades de produção e distribuição de eletricidade, gás e água;
- vv) «Resíduo urbano indiferenciado», o resíduo urbano que permanece após as frações específicas de resíduos terem sido recolhidas seletivamente na origem;

- ww) «Resíduo urbano» ou «RU», o resíduo proveniente de habitações e o resíduo que, pela sua natureza ou composição, seja semelhante ao resíduo proveniente de habitações, onde se incluem também os resíduos a seguir enumerados:
- a. «Resíduo hospitalar não perigoso», resíduo resultante de atividades de prestação de cuidados de saúde a seres humanos ou animais, nas áreas de prevenção, diagnóstico, tratamento, reabilitação ou investigação e ensino, bem como de outras atividades envolvendo procedimentos invasivos, tais como acupuntura, piercings e tatuagens, que, pela sua natureza ou composição, sejam semelhantes aos resíduos urbanos;
 - b. «Resíduo urbano biodegradável» ou «RUB», o resíduo urbano que pode ser sujeito a decomposição anaeróbia e aeróbia, designadamente os resíduos alimentares e de jardim, o papel e cartão;
 - c. «Resíduo urbano de grandes produtores», resíduo urbano produzido por particulares ou unidades comerciais, industriais e hospitalares cuja produção diária exceda os 1100 litros por produtor e cuja responsabilidade pela sua gestão é do seu produtor;
 - d. «Resíduo urbano proveniente da atividade comercial», resíduo produzido por um ou vários estabelecimentos comerciais ou do setor de serviços, com uma administração comum relativa a cada local de produção de resíduos, que, pela sua natureza ou composição, seja semelhante ao resíduo proveniente de habitações;
 - e. «Resíduo urbano provenientes de uma unidade industrial», resíduo produzido por uma única entidade em resultado de atividades acessórias da atividade industrial que, pela sua natureza ou composição seja semelhante ao resíduo proveniente de habitações;
 - f. «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;
 - g. «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”;
- xx) «Reutilização», qualquer operação mediante a qual produtos ou componentes que não sejam resíduos são utilizados novamente para o mesmo fim para que foram concebidos;
- yy) «Serviço»: exploração e gestão do sistema público municipal de gestão de resíduos urbanos nos Municípios de Ferreira do Zêzere, Mação, Ourém, Sardoal, Tomar e Vila Nova da Barquinha;
- zz) «Serviços auxiliares»: serviços prestados pela entidade gestora, de carácter conexo com o serviço de gestão de resíduos urbanos, mas que pela sua natureza, nomeadamente pelo facto de serem prestados pontualmente, por solicitação do utilizador ou de terceiro, devidamente habilitado, são objeto de faturação específica;
- aaa) «Serviços em alta»: serviços prestados a utilizadores que tenham por objeto da sua atividade a prestação desses mesmos serviços a terceiros;
- bbb) «Serviços em baixa»: serviços prestados a utilizadores finais;
- ccc) «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;

- ddd) «Tarifário aplicável», 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;
- eee) «Titular do contrato»: qualquer pessoa, individual ou coletiva, pública ou privada, que celebra com a entidade gestora um contrato, também designada na legislação aplicável em vigor por «utilizador» ou «utente»;
- fff) «Tratamento», qualquer operação de valorização ou de eliminação de resíduos, incluindo a preparação prévia à valorização ou eliminação;
- ggg) «Triagem», o ato de separação de resíduos mediante processos manuais ou mecânicos, sem alteração das suas características, com vista ao seu tratamento;
- hhh) «Triagem preliminar», o ato de separação de resíduos mediante processos manuais, sem alteração das suas características, enquanto parte do processo de recolha, com vista ao seu envio para tratamento;
- iii) «Utilizador»: qualquer pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, a quem seja assegurado de forma contínua, o serviço de gestão de resíduos urbanos, podendo ser classificado como:
- «Utilizador municipal»: município ou entidade gestora do respetivo serviço municipal, que tenha por objeto da sua atividade a prestação desses mesmos serviços a terceiros;
 - «Utilizador final» ou «cliente»: utilizador doméstico ou não doméstico, que não tenha como objeto da sua atividade a prestação desses mesmos serviços a terceiros, sendo:
 - «Utilizador doméstico»: aquele que use o prédio urbano para fins habitacionais, com exceção das utilizações para as partes comuns, nomeadamente as dos condomínios;
 - «Utilizador não-doméstico»: aquele que não esteja abrangido pela subalínea anterior, incluindo o Estado, as autarquias locais, os fundos e serviços autónomos e as entidades dos setores empresariais do Estado e das autarquias.
- jjj) «Valorização de resíduos», qualquer operação de tratamento de resíduos, nomeadamente as constantes do anexo II do Decreto-Lei n.º 102-D/2020, de 10 de dezembro, 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.

Artigo 7.º Regulamentação técnica

- As normas técnicas a que devem obedecer a conceção, o projeto, a construção e exploração do sistema de gestão, bem como as respetivas normas de higiene e segurança, são as aprovadas nos termos da legislação em vigor.
- Sem prejuízo do número anterior, devem ainda ser observadas as considerações existentes nos manuais de boas práticas e/ou outros cadernos técnicos produzidos e disponibilizados pela Tejo Ambiente.

Artigo 8.º Princípios gerais de relacionamento comercial

O relacionamento comercial entre as entidades gestoras, e as entidades gestoras e 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 gestão de resíduos urbanos, em termos adequados às necessidades dos utilizadores;
- b) Princípio da proteção da saúde pública e do ambiente;
- c) Promoção tendencial da universalidade e da acessibilidade económica aos serviços no que respeita à satisfação das necessidades básicas dos utilizadores domésticos;
- d) Garantia da qualidade e continuidade do serviço prestado;
- e) Sustentabilidade económica e financeira das entidades gestoras dos serviços;
- f) Garantia da proteção dos interesses dos utilizadores e da igualdade de tratamento e de acesso;
- g) Concorrência, sem prejuízo do cumprimento das obrigações de serviço público;
- h) Transparência na prestação dos serviços e publicitação das regras aplicáveis às relações comerciais;
- i) Direito à informação e à proteção da privacidade dos dados pessoais;
- j) Garantia da eficiência e melhoria contínua na utilização dos recursos afetos, respondendo à evolução das exigências técnicas e às melhores técnicas ambientais disponíveis;
- k) Princípio do utilizador-pagador;
- l) Responsabilidade do cidadão, adotando comportamentos de caráter preventivo em matéria de produção de resíduos, bem como práticas que facilitem a respetiva reutilização, reciclagem ou outras formas de valorização;
- m) Hierarquia de gestão de resíduos;
- n) Promoção da solidariedade económica e social, do correto ordenamento do território e do desenvolvimento regional.

Artigo 9.º Disponibilização do Regulamento

O regulamento está disponível no sítio da Internet da Tejo Ambiente, e nos sítios da Internet das Entidades Titulares, e nos serviços de atendimento ao público, sendo, neste último caso, permitida a sua consulta gratuita e/ou fornecidos exemplares mediante o pagamento da quantia publicitada no tarifário em vigor.

CAPÍTULO II – DIREITOS E DEVERES

Artigo 10.º Deveres da Entidade Gestora

Constituem deveres gerais da Tejo Ambiente, no exercício das suas competências:

- a) Dispor de um regulamento de serviço;
- b) Estar registada na Plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico;
- c) Divulgar no respetivo sítio na Internet, em local visível e de forma destacada, o acesso à Plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico;

- d) Manter um registo atualizado dos processos das reclamações dos utilizadores e garantir a sua resposta no prazo legal;
- e) Prestar informação essencial sobre a sua atividade, designadamente a exigida pelo Artigo 14.º;
- f) 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 Tejo Ambiente e das Entidades Titulares;
- g) 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;
- h) Promover a elaboração de planos, estudos e projetos que sejam necessários à boa gestão do sistema;
- i) 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;
- j) Disponibilizar meios de pagamento que permitam aos utilizadores cumprir as suas obrigações;
- k) Assegurar a constituição de um registo com a identificação e tipologia dos utilizadores;
- l) Promover a atualização tecnológica do sistema de gestão de resíduos, nomeadamente quando daí resulte um aumento da eficiência técnica e da qualidade ambiental;
- m) Dispor de serviços de atendimento aos utilizadores, direcionados para a resolução dos seus problemas relacionados com os serviços públicos de gestão de resíduos urbanos, bem como com a apresentação de sugestões para a melhoria do serviço;
- n) Manter atualizado o cadastro dos equipamentos e infraestruturas afetas ao sistema de gestão de resíduos;
- o) Garantir a gestão dos resíduos urbanos cuja produção diária não exceda os 1.100 litros por produtor, produzidos na sua área geográfica;
- p) Assegurar o encaminhamento adequado dos resíduos que recolhe, ou recebe da sua área geográfica, sem que tal responsabilidade isente os utilizadores do serviço prestado pela Tejo Ambiente do pagamento das correspondentes tarifas pelo serviço prestado;
- q) Assumir a responsabilidade da conceção, construção e exploração do sistema de gestão de resíduos urbanos nas componentes técnicas previstas no presente regulamento;
- r) Promover a instalação, a renovação, o bom estado de funcionamento e conservação dos equipamentos e infraestruturas do sistema de gestão de resíduos;
- s) Assegurar a limpeza dos equipamentos de deposição de resíduos e respetiva área envolvente;
- t) Concessionar ou delegar, através dos seus órgãos próprios, os serviços ou atividades que estejam atribuídas no âmbito do Regulamento;
- u) Prestar informação simplificada na fatura, com periodicidade anual, sobre a distribuição do encaminhamento de resíduos urbanos para as diferentes operações de gestão;
- v) Cumprir e fazer cumprir o presente Regulamento em conjunto com as Entidades Titulares.

Artigo 11.º Deveres dos utilizadores

Constituem deveres dos utilizadores do serviço de gestão de resíduos urbanos, nos termos da legislação aplicável e das boas práticas do setor, designadamente:

- a) Cumprir o presente regulamento.
- b) Não abandonar os resíduos na via pública;
- c) Não alterar a localização dos equipamentos de deposição de resíduos, nem destravar os mesmos, e garantir a sua boa utilização, designadamente não os conspurcando e não deixando a sua tampa aberta, depois de efetuada a deposição dos resíduos;
- d) Acondicionar e depositar corretamente os resíduos, nos moldes previstos nos Artigos 20.º e 21.º;
- e) Cumprir as regras de deposição/separação dos resíduos urbanos, sendo proibido depositar qualquer tipo de resíduos urbanos fora dos contentores a eles destinados, devendo ser observadas as regras previstas no Artigo 23.º;
- f) Cumprir o horário de deposição e recolha dos resíduos urbanos, definido pela Tejo Ambiente;
- g) Reportar à Tejo Ambiente eventuais anomalias ou inexistência do equipamento destinado à deposição de resíduos urbanos;
- h) 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;
- i) Não furtar, destruir, vandalizar ou danificar os equipamentos colocados pelos serviços da Tejo Ambiente;
- j) Não impedir ou condicionar o acesso aos equipamentos de deposição de resíduos, designadamente através da paragem ou estacionamento de veículos automóveis, podendo, nesses casos, a Tejo Ambiente solicitar imediata intervenção das autoridades policiais com vista à promoção da célere recolha dos resíduos;
- k) Avisar a Tejo Ambiente de eventual subdimensionamento do equipamento de deposição de resíduos urbanos;
- l) Em situações de acumulação de resíduos, adotar os procedimentos indicados pela Tejo Ambiente, no sentido de evitar o desenvolvimento de situações de insalubridade pública;
- m) Pagar atempadamente as importâncias devidas, nos termos da legislação em vigor, do presente regulamento e dos contratos estabelecidos com a Tejo Ambiente;

Artigo 12.º Direito e disponibilidade da prestação do serviço

1. Qualquer utilizador cujo local de produção se insira na área de influência da Tejo Ambiente tem direito à prestação do serviço.
2. O serviço de recolha considera-se disponível, para efeitos do presente Regulamento, desde que o equipamento de recolha indiferenciada se encontre instalado a uma distância inferior a 100 metros do limite da propriedade e a Tejo Ambiente efetue uma frequência mínima de recolha que salvaguarde a saúde pública, o ambiente e a qualidade de vida dos cidadãos.
3. A distância prevista no número anterior é aumentada até 200 metros nas áreas predominantemente rurais (freguesias) a seguir identificadas:
 - a. No Município de Ferreira do Zêzere, as freguesias:
 - i. Águas Belas;
 - ii. Areias;
 - iii. Pias;
 - iv. Beco;
 - v. Chãos;
 - vi. Igreja Nova do Sobral;

- vii. Dornes (na União de Freguesias de Nossa Senhora do Pranto)
 - viii. Paio Mendes (na União de Freguesias de Nossa Senhora do Pranto)
 - b. No Município de Mação, as freguesias:
 - i. Amêndoa
 - ii. Cardigos;
 - iii. Carvoeiro;
 - iv. Envendos;
 - v. Penhascoso (na União de Freguesias de Mação, Penhascoso e Abobreira)
 - vi. Abobreira (na União de Freguesias de Mação, Penhascoso e Abobreira)
 - vii. Ortiga
 - c. No Município de Ourém, nas freguesias:
 - i. Espite;
 - ii. União de Freguesias de Freixianda, Ribeira do Fárrio e Formigais;
 - iii. Matas (na União de Freguesias de Matas e Cercal);
 - iv. União de Freguesias de Rio de Couros e Casal dos Bernardos;
 - v. Seiça;
 - vi. Urqueira;
 - d. No Município de Tomar, as freguesias:
 - i. União de Freguesias de Além da Ribeira e Pedreira
 - ii. Asseiceira
 - iii. Carregueiros
 - iv. União de Freguesias de Casais e Alviobeira
 - v. União de Freguesias de Madalena e Beselga
 - vi. Olalhas
 - vii. Paialvo
 - viii. Sabacheira
 - ix. São Pedro de Tomar
 - x. União de Freguesias de Serra e Junceira
 - e. No Município de Sardoal, as freguesias:
 - i. Alcaravela
 - ii. Santiago de Montalegre
 - iii. Valhascos
 - f. No Município de Vila Nova da Barquinha, as freguesias:
 - i. Praia do Ribatejo
4. Para efeitos do disposto no número anterior, é aplicável a classificação de área predominantemente rural atribuída ao nível de freguesia pelo Instituto Nacional de Estatística.
5. A disponibilidade do serviço de resíduos urbanos é condição para a aplicação da tarifa de disponibilidade.

Artigo 13.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.

Artigo 14.º Direito à informação

1. Os utilizadores têm o direito a ser informados de forma clara e conveniente pela Tejo Ambiente acerca das condições em que o serviço é prestado, em especial no que respeita à qualidade do serviço e aos tarifários aplicáveis.
2. A Tejo Ambiente dispõe de um sítio na Internet no qual é disponibilizado o Regulamento n.º 594/2018, de 4 de setembro, designado Regulamento de Relações Comerciais dos Serviços de Águas e Resíduos, na sua redação atual, bem como a informação essencial sobre a sua atividade, designadamente:
 - a. Identificação da Tejo Ambiente, suas atribuições e âmbito de atuação;
 - b. Estatutos da Tejo Ambiente e contrato relativo à gestão do sistema e suas alterações;
 - c. Relatório de contas ou documento equivalente de prestação de contas;
 - d. Regulamento de serviço;
 - e. Tarifário;
 - f. Adesão ao tarifário social;
 - g. Condições contratuais relativas à prestação do serviço de gestão de resíduos aos utilizadores;
 - h. 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;
 - i. Horários de deposição e recolha de resíduos e tipos de recolha utilizados com indicação das respetivas áreas geográficas;
 - j. Informação sobre o destino dado aos diferentes resíduos recolhidos – indiferenciados;
 - k. Informações sobre interrupções do serviço;
 - l. Horários de atendimento;
 - m. Contactos gerais e piquete;
 - n. Mecanismos de resolução alternativa de litígios;
 - o. Acesso à Plataforma Digital do Livro de Reclamações.

Artigo 15.º Atendimento ao público

1. A Tejo Ambiente dispõe de 6 locais de atendimento ao público e de um serviço de atendimento telefónico e via Internet, através dos quais os utilizadores a podem contactar diretamente.
2. O atendimento ao público é efetuado nos dias úteis de acordo com o horário publicitado no sítio da internet e nos serviços da Tejo Ambiente, tendo uma duração mínima de 6 horas diárias.
3. A Tejo Ambiente dispõe ainda de um serviço de assistência permanente, que funciona de forma ininterrupta todos os dias do ano.

Artigo 16.º Direito a reclamar

1. Aos utilizadores assiste o direito de reclamar, por qualquer meio, perante a Tejo Ambiente, 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 onde os utilizadores podem apresentar as suas reclamações.
3. Para além do livro de reclamações, a Tejo Ambiente disponibiliza mecanismos alternativos para a apresentação de reclamações que não impliquem a deslocação do utilizador às instalações do mesmo, designadamente através do seu sítio na Internet.
4. A reclamação é apreciada pela Tejo Ambiente, no prazo máximo de 22 dias úteis, notificando o utilizador do teor da sua decisão e respetiva fundamentação.
5. A reclamação não tem efeito suspensivo, exceto nas situações relacionada com a adesão aos tarifários ou com a apresentação de reclamação alegando erros de medição de consumo de água, desde que solicitada a verificação extraordinária do contador, tal como estabelece o n.º 1, do artigo 68.º, do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto.

CAPÍTULO III – SISTEMA DE GESTÃO DE RESÍDUOS

SECÇÃO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 17.º Tipologia de resíduos a gerir

Os resíduos, cuja responsabilidade de gestão se encontra atribuída à Tejo Ambiente, classificam-se quanto à sua tipologia em:

- a) Resíduos urbanos, cuja produção diária não exceda os 1.100 litros por produtor;
- b) Resíduos urbanos de grandes produtores, quando haja contratualização com a Tejo Ambiente a sua recolha e transporte, conforme previsto nos artigos 30.º e 31.º do presente regulamento;
- c) Biorresíduos.

Artigo 18.º Origem dos resíduos a gerir

Os resíduos a gerir têm a sua origem nos utilizadores domésticos e não-domésticos.

Artigo 19.º Sistema de gestão de resíduos

O sistema de gestão de resíduos engloba, no todo ou em parte, as seguintes componentes relativas à operação de remoção de resíduos indiferenciados:

- a) Acondicionamento;
- b) Deposição (Indiferenciada e seletiva);
- c) Recolha (Indiferenciada e seletiva) e transporte.

SECÇÃO II – ACONDICIONAMENTO E DEPOSIÇÃO

Artigo 20.º Acondicionamento

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, não devendo a sua colocação ser a granel, por forma a não causar o espalhamento ou derrame dos mesmos.

Artigo 21.º Deposição

Para efeitos de deposição de resíduos urbanos a Tejo Ambiente disponibiliza aos utilizadores os seguintes tipos:

- a) Deposição porta-a-porta, coletiva ou individual, em contentores ou sacos não reutilizáveis (plástico ou outros);
- b) Deposição coletiva por proximidade.

Artigo 22.º Responsabilidade de deposição

1. Os produtores/detentores de resíduos urbanos que produzam menos de 1.100 litros de resíduos por dia, provenientes de comércio a retalho, serviços e restauração, estabelecimentos escolares, unidades de prestação de cuidados de saúde, empreendimentos turísticos, ou outras origens cujos resíduos sejam semelhantes em termos de natureza e composição ao das habitações.
2. Para efeitos de determinação do volume de resíduos produzido por dia, deve ser considerado o volume médio de resíduos urbanos produzidos mensalmente, incluindo as frações recolhidas de forma seletiva e indiferenciada, considerando o número de dias de laboração, ou outro método que o venha a suceder.

Artigo 23.º Regras de deposição

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 de resíduos urbanos é realizada de acordo com os equipamentos disponibilizados pela Tejo Ambiente e tendo em atenção o cumprimento das regras de separação de resíduos urbanos, de forma a evitar o seu espalhamento na via pública.
3. A deposição está, ainda, sujeita às seguintes regras:
 - a. É obrigatória a deposição dos resíduos urbanos no interior dos equipamentos para tal destinados, devidamente acondicionados em sacos fechados, deixando sempre fechada a respetiva tampa;
 - b. É obrigatória a utilização do equipamento de deposição seletiva multimaterial, bem como o cumprimento das regras de separação;
 - c. Não é permitido o despejo de OAU nos contentores destinados a resíduos urbanos, nas vias ou outros espaços públicos, bem como o despejo nos sistemas de drenagem, individuais ou coletivos, de águas residuais e pluviais, incluindo sarjetas e sumidouros;
 - d. Os OAU devem ser acondicionados em garrafa de plástico, fechada e colocada nos equipamentos específicos;

- e. Não é permitida a colocação de qualquer material incandescente, incluindo cinzas, e escórias nos equipamentos destinados a resíduos urbanos;
- f. Não é permitido colocar resíduos volumosos e resíduos verdes nos contentores destinados a resíduos urbanos, nas vias e outros espaços públicos;
- g. Não é permitida a colocação de pilhas e acumuladores usados, REEE, medicamentos fora de uso e resíduos de embalagem de medicamentos, nos contentores destinados a resíduos urbanos;
4. Os responsáveis pela deposição dos resíduos urbanos devem reter os mesmos no local de produção, sempre que a capacidade dos contentores se encontre esgotada.
5. Tratando-se de grandes quantidades de materiais passíveis de reciclagem, devem os utilizadores dirigir-se às estações de receção e armazenagem de resíduos ou às estações de transferência/ecocentros.
6. É proibido:
 - a. Depositar, nos contentores destinados à recolha seletiva, quaisquer outros resíduos que não aqueles a que os referidos contentores se destinam;
 - b. Despejar qualquer tipo de resíduos urbanos fora dos contentores a eles destinados;
 - c. Lançar nos contentores de resíduos urbanos RCD, resíduos agrícolas, pedras, terras, animais mortos, aparas de jardins ou objetos volumosos, subprodutos de origem animal que devam ser objeto de recolha especial, produtos tóxicos ou perigosos, metais ou outros resíduos resultantes das indústrias ou resíduos clínicos;
 - d. Revolver os resíduos colocados nos contentores, dispersá-los na via pública ou retirá-los, no todo ou em parte;
 - e. Abandonar em qualquer lugar, resíduos tóxicos ou perigosos e resíduos hospitalares, sendo os responsáveis notificados para procederem à respetiva remoção no prazo máximo de 2 (dois) dias;
 - f. Furtar, destruir ou danificar (total ou parcialmente) os equipamentos colocados pelos serviços da Tejo Ambiente.

Artigo 24.º Tipos de equipamentos de deposição

1. Compete à Tejo Ambiente definir o tipo de equipamento de deposição de resíduos urbanos a utilizar.
2. Para efeitos de deposição de resíduos urbanos, poderão ser disponibilizados aos utilizadores os seguintes equipamentos:
 - a. Contentores de superfície com capacidade de 120, 240, 500, 800, 1.000 ou 1.100 litros;
 - b. Contentores semienterrados com capacidade de 3.000 ou 5.000 litros;
 - c. Contentores enterrados com capacidade de 3.000 ou 5.000.
3. Para efeitos de deposição de biorresíduos, poderão ser disponibilizados aos utilizadores os seguintes equipamentos:
 - a. Contentores de superfície com capacidade de 45, 120, 240, 360, 500, 800 ou 1.000 litros;
 - b. Contentores enterrados com capacidade de 1.000 litros.

Artigo 25.º Localização e colocação de equipamentos de deposição

1. Compete à Tejo Ambiente definir a localização de equipamentos de deposição indiferenciada de resíduos urbanos, bem como a sua colocação, não obstante das atribuições das entidades referidas nos números 3, 4 e 5 do Artigo 5.º nesta matéria, sendo proibido aos demais desviar os contentores dos lugares em que se encontram colocados na via pública.
2. A Tejo Ambiente deve assegurar a existência de equipamentos de deposição de resíduos urbanos indiferenciados a uma distância inferior a 100 metros do limite dos prédios em áreas urbanas, podendo essa distância ser aumentada para 200 metros em áreas predominantemente rurais.
3. A localização e a colocação de equipamentos de deposição de resíduos urbanos respeitam, sempre que possível, os seguintes critérios:
 - a. Zonas pavimentadas de fácil acesso e em condições de segurança aos utilizadores;
 - b. Zonas de fácil acesso às viaturas de recolha evitando-se nomeadamente becos, passagens estreitas, ruas de grande pendente, que originem manobras difíceis que coloquem em perigo a segurança dos trabalhadores e da população em geral, entre outros;
 - c. Evitar a obstrução da visibilidade de peões e condutores, nomeadamente através da colocação junto a passagens de peões, saídas de garagem ou cruzamentos;
 - d. Assegurar a uma distância média entre equipamentos adequada, designadamente à densidade populacional e à otimização dos circuitos de recolha, garantindo a salubridade pública;
 - e. Os equipamentos de deposição devem ser colocados com a abertura direcionada para o lado contrário ao da via de circulação automóvel sempre que possível.
4. No que diz respeito a contentores enterrados, aplicam-se os seguintes critérios:
 - a. Quando colocados nos passeios, deverá existir uma faixa livre de pelo menos 1,20 metros;
 - b. Quando da instalação de mais do que um contentor, estes deverão ficar afastados, de modo a não colidirem na fase de recolha;
 - c. Deverá deixar-se um espaço vertical de cerca de 5 metros, de modo a facilitar eventuais manobras com a grua da viatura de recolha. Dever-se-á ainda ter em conta eventuais obstáculos, como árvores, varandas, candeeiros e/ou cabos;
 - d. No caso dos contentores totalmente enterrados, deverá o limite da tampa ficar, no máximo a uma altura de 0,70 metros, contada do lencil.
5. As zonas urbanas com arruamentos que apresentem dificuldades à passagem dos veículos de recolha, serão servidas com contentores colocados em áreas mais próximas, que permitam a recolha operacional dos resíduos, assim como a passagem e manobra dos veículos, sem colocar em causa a segurança dos trabalhadores e da população em geral.
6. A substituição dos equipamentos que tenham sido danificados por razões imputáveis a terceiros que não os trabalhadores afetos à recolha, será efetuada pelos serviços da Tejo

Ambiente, mediante pagamento do seu custo por parte daqueles terceiros, desde que apurada a sua identidade.

7. Nas zonas fora do perímetro urbano, os contentores serão localizados de forma a servir o maior número possível de utilizadores, sendo da responsabilidade da Tejo Ambiente a colocação dos mesmos ao longo das vias de circulação, onde existam condições para realizar a recolha de resíduos em segurança.
8. Os recipientes destinados à deposição de resíduos industriais, comerciais ou de serviços, equiparados a urbanos, são adquiridos pela entidade produtora, de acordo com os modelos aprovados pela Tejo Ambiente. A utilização de qualquer recipiente pelos referidos utilizadores, para além dos normalizados, aprovados pela Tejo Ambiente, é considerado tara perdida e removida conjuntamente com os RU.
9. Os edifícios de habitação multifamiliar a construir e, quando fisicamente possível, a ampliar ou a remodelar, podem conter compartimentos para armazenamento coletivo de recipientes, adequado à atividade predominantemente exercida no edifício e com capacidade para conter contentores destinados à recolha seletiva e indiferenciada de resíduos urbanos, devendo ser solicitado pelo serviço municipal responsável pela apreciação dos projetos de arquitetura de tais unidades, parecer vinculativo à Tejo Ambiente quanto à localização e características técnicas de tal compartimento de acordo com as normas técnicas que fazem parte integrante do presente Regulamento (Anexo I).
10. Os projetos de loteamento, de construção e ampliação, cujas utilizações, pela sua dimensão, possam ter impacto semelhante a loteamento, e de legalização de áreas urbanas de génese ilegal (AUGI), devem prever os locais para colocação de equipamentos de deposição (seletiva e indiferenciada) de resíduos urbanos por forma a satisfazer as necessidades do loteamento, as regras do n.º 1 ou as indicações expressas da Tejo Ambiente.
11. Os projetos previstos no número anterior são submetidos à Tejo Ambiente para o respetivo parecer vinculativo.
12. Para todo e qualquer projeto de iniciativa municipal que implique a reabilitação ou requalificação de vias que contemple a alteração do existente ou a colocação de novos equipamentos de deposição, será necessário um pedido de parecer vinculativo à Tejo Ambiente.
13. Para a vistoria definitiva das operações urbanísticas identificadas no n.º 10 é condição necessária a certificação pela Tejo Ambiente de que o equipamento previsto está em conformidade com o projeto aprovado.
14. Para os casos dos processos de legalização e alteração de edificações, que maioritariamente se desenvolvem sem que haja obra, deve ser ponderado o princípio do existente.

Artigo 26.º Dimensionamento do equipamento de deposição

1. O dimensionamento para o local de deposição de resíduos urbanos, apresentado no Anexo I do presente Regulamento, é efetuado com base na:
 - a. Produção diária de resíduos urbanos, estimada tendo em conta a população espectável, a captação diária e o peso específico de resíduos, conforme previsto no Anexo I;

- b. Produção de resíduos urbanos provenientes de atividades não-domésticas, estimada tendo em conta o tipo de atividade e a sua área útil, conforme previsto no anexo I;
 - c. Frequência de recolha;
 - d. Capacidade de deposição do equipamento previsto para o local.
2. As regras de dimensionamento previstas no número anterior devem ser observadas nos projetos de loteamento, nos projetos de obras de edificação com impacto semelhante ao de uma operação de loteamento, na legalização de áreas de génesis ilegal (AUGI), nos termos previstos no artigo anterior.

Artigo 27.º Horário de deposição

1. A deposição de resíduos urbanos indiferenciados não é aconselhada, nos recipientes que sejam propriedade da Tejo Ambiente, das 11 horas às 18 horas.

SECÇÃO III – RECOLHA E TRANSPORTE

Artigo 28.º Recolha

1. A recolha de resíduos urbanos indiferenciados, biorresíduos, industriais, comerciais ou de serviços, equiparados a urbanos, é da responsabilidade da Tejo Ambiente, reservando-se a possibilidade de outras entidades virem a executar estes serviços mediante autorização da mesma, estando vedada a remoção pelos utilizadores, exceto nos casos previstos no presente Regulamento.
2. A recolha na área abrangida pela Tejo Ambiente efetua-se por circuitos pré-definidos ou por solicitação prévia, 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.
3. A Tejo Ambiente efetua os seguintes tipos de recolha, cujas zonas abrangidas por cada tipo estão indicadas no sítio da Internet:
 - a. Recolha porta-a-porta;
 - b. Recolha de proximidade;
4. Nas zonas em que a recolha de resíduos urbanos é efetuada porta-a-porta através de contentores de utilização individual, a responsabilidade de aquisição, substituição, reparação, conservação e limpeza é do utilizador.
5. Sem prejuízo do número anterior, na recolha porta-a-porta através de contentores de utilização individual de biorresíduos, a responsabilidade de entrega, substituição e reparação é da Tejo Ambiente.
6. A responsabilidade, nas situações referidas no ponto anterior, pela conservação e limpeza dos contentores é do utilizador.

Artigo 29.º Transporte

1. O transporte de resíduos urbanos, que não exceda os 1.100 litros diários por produtor, é da responsabilidade da Tejo Ambiente, tendo por destino as Estações de Transferência

de Concavada, Gondemaria, Santa Cita, Atalaia ou de Valadas, ou o Aterro Sanitário da Valorlis, ou outros que venham a surgir, identificados no respetivo sítio da Internet.

2. Ficam ressalvadas as exceções previstas no presente Regulamento.

SECÇÃO IV - RESÍDUOS URBANOS DE GRANDES PRODUTORES

Artigo 30.º Responsabilidade dos resíduos urbanos de grandes produtores

1. A deposição, recolha, transporte, armazenagem, valorização ou recuperação, eliminação dos resíduos urbanos de grandes produtores são da exclusiva responsabilidade dos seus produtores.
2. Não obstante a responsabilidade prevista no número anterior, pode haver acordo com a Tejo Ambiente para a realização da sua recolha, havendo a necessidade de autorização por parte da Autoridade Nacional de Resíduos, a qual deve ser precedida dos pareceres obrigatórios da Autoridade da Concorrência e da ERSAR, no sentido de avaliar a harmonização da recolha complementar com os objetivos de serviço público a que a Tejo Ambiente se encontra vinculada.
3. Para os efeitos previstos nos números anteriores, os produtores devem adquirir contentores normalizados de modelos aprovados pela Tejo Ambiente e, eventualmente, equipamento de compactação adequada.

Artigo 31.º Recolha de resíduos urbanos de grandes produtores

1. O produtor de resíduos urbanos que produza diariamente mais de 1.100 litros, pode, após o cumprimento do disposto no n.º 2 do Artigo 30.º, efetuar o pedido de recolha através de requerimento dirigido à Tejo Ambiente, do qual deve constar os seguintes elementos:
 - a. Identificação do requerente: nome ou denominação social;
 - b. Número de Identificação Fiscal;
 - c. Residência ou sede social;
 - d. Local de produção dos resíduos;
 - e. Caracterização dos resíduos a remover;
 - f. Quantidade estimada diária de resíduos produzidos;
 - g. Descrição do equipamento de deposição.
2. Anexo ao referido requerimento, deve o produtor anexar todos os pareceres e autorizações a que se refere o cumprimento do n.º 2 do Artigo 30.º.
3. A Tejo Ambiente analisa e decide do provimento do requerimento, tendo em atenção os seguintes aspetos:
 - a. Tipo e quantidade de resíduos a remover;
 - b. Periodicidade de recolha;
 - c. Horário de recolha;
 - d. Tipo de equipamento a utilizar;
 - e. Localização do equipamento.
4. A Tejo Ambiente pode recusar a realização do serviço, designadamente, se:

- a. O tipo de resíduos depositados nos contentores não se enquadrar na categoria de resíduos urbanos, conforme previsto no presente Regulamento;
 - b. Os contentores se encontrarem inacessíveis à viatura de recolha, quer pelo local, quer por incompatibilidade do equipamento ou do horário de recolha;
 - c. Não foram cumpridas as regras de separação definidas pela Tejo Ambiente;
 - d. Qualquer outro motivo desde que devidamente fundamentado.
5. Quando não for possível, a deposição e a recolha no interior das instalações do produtor em recipientes do uso exclusivo do detentor, por falta de espaço, a Tejo Ambiente pode autorizar excepcionalmente a deposição nos equipamentos localizados na via pública, devendo o produtor suportar os encargos correspondentes à recolha consignada do serviço.

Artigo 32.º Transporte de resíduos urbanos de grandes produtores

O transporte dos resíduos urbanos com origem nos grandes produtores está sujeito ao cumprimento do disposto no artigo 11.º do Decreto-Lei n.º 102-D/2020, de 10 de dezembro, na sua redação atual.

Artigo 33.º Recolha de resíduos urbanos de produtores especiais

1. Sempre que por motivos de volume, peso, e incomodidade, a deposição e a recolha de resíduos urbanos, provenientes da atividade comercial, industrial ou de serviços, não deva ser feita na via pública, a entidade gestora pode obrigar estes produtores a contratarizar o serviço de recolha consignada, de modo a reduzir o impacto causado.
2. Quando não for possível, a deposição e a recolha no interior das instalações do produtor, aplica-se o previsto no n.º 4 do Artigo 31.º.

CAPÍTULO IV – CONTRATO COM O UTILIZADOR

Artigo 34.º Contrato de gestão de resíduos urbanos

1. A prestação do serviço de gestão de resíduos urbanos é objeto de contrato celebrado entre a Tejo Ambiente e os utilizadores que disponham de título válido para a ocupação do imóvel.
2. Para efeitos do número anterior, o título válido tanto pode resultar da compra do imóvel, arrendamento ou de outro documento que legitime a ocupação do imóvel, nomeadamente usufruto ou comodato.
3. Quando o serviço de gestão de resíduos urbanos seja disponibilizado simultaneamente com o serviço de abastecimento de água e ou de saneamento de águas residuais, o contrato é único e engloba todos os serviços.
4. O contrato é elaborado em impresso de modelo próprio da Tejo Ambiente e instruído em conformidade com as disposições legais em vigor à data da sua celebração, devendo incluir as condições contratuais da prestação o serviço, designadamente os principais direitos e obrigações do utilizador e da Tejo Ambiente, como os serviços fornecidos e a data de início do fornecimento, tarifas e outros encargos eventualmente aplicáveis, as

condições aplicáveis à medição ou estimativa dos níveis de utilização do serviço, os meios e prazos de pagamento, as situações em que se admitem condições especiais de pagamento, as condições de suspensão do serviço e denúncia do contrato, reclamações e resolução de conflitos.

5. A Tejo Ambiente remete ao utilizador as condições contratuais da prestação do serviço no prazo de 30 dias, contados da receção da informação, prestada pela Tejo Ambiente do serviço de abastecimento de água, quanto à celebração deste contrato.
6. Nas situações não abrangidas pelo n.º 3, o serviço de gestão de resíduos urbanos considera-se contratado desde que haja efetiva utilização do serviço e a Tejo Ambiente remeta, por escrito, aos utilizadores, as condições contratuais da respetiva prestação.
7. Os proprietários dos prédios, sempre que o contrato não esteja em seu nome, devem comunicar à Tejo Ambiente, por escrito e no prazo de 30 dias, a saída dos inquilinos.
8. Sempre que haja alteração do utilizador efetivo do serviço de gestão de resíduos urbanos, o novo utilizador que disponha de título válido para ocupação do local de consumo deve solicitar a celebração de novo contrato, salvo se o titular do contrato autorizar expressamente a sua continuidade.

Artigo 35.º Contratos especiais

1. A Tejo Ambiente, por razões de salvaguarda da saúde pública e de proteção ambiental, admite a contratação temporária do serviço de recolha de resíduos urbanos nas seguintes situações:
 - a. Obras e estaleiro de obras;
 - b. Zonas destinadas à concentração temporária de população, nomeadamente comunidades nómadas e atividades com carácter temporário, tais como feiras, festivais e exposições.
2. A Tejo Ambiente admite a contratação do serviço de recolha de resíduos urbanos em situações especiais, como as a seguir enunciadas, de forma temporária:
 - a. Litígios entre os titulares de direito à celebração do contrato, desde que, por fundadas razões sociais, mereça tutela a posição do possuidor;
 - b. Na fase prévia à obtenção de documentos administrativos necessários à celebração do contrato, desde que seja comprovada a sua solicitação.
3. Na definição das condições especiais deve ser acautelado tanto o interesse da generalidade dos utilizadores como o justo equilíbrio da exploração do sistema de gestão de resíduos, a nível de qualidade e de quantidade.

Artigo 36.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. Qualquer alteração do domicílio convencionado tem de ser comunicada pelo utilizador à Tejo Ambiente, produzindo efeitos no prazo de 10 dias após aquela comunicação.

Artigo 37.º Vigência dos contratos

1. O contrato de gestão de resíduos urbanos produz efeitos a partir da data do início da prestação do serviço.
2. Quando o serviço de gestão de resíduos urbanos seja objeto de contrato conjunto com o serviço de abastecimento de água e/ou de saneamento de águas residuais, considera-se que a data referida no número anterior coincide com o início do fornecimento de água e ou recolha de águas residuais.
3. A cessação do contrato ocorre por denúncia ou caducidade.
4. Os contratos de gestão de resíduos urbanos celebrados com o construtor ou com o dono de obra a título precário caducam com a verificação do termo do prazo, ou suas prorrogações, fixado no respetivo alvará de licença ou autorização.

Artigo 38.º Suspensão e reinício do contrato

1. Os utilizadores podem solicitar, por escrito e com uma antecedência mínima de 10 dias úteis, a suspensão do contrato de gestão de resíduos, por motivo de desocupação temporária do imóvel.
2. Quando o utilizador disponha simultaneamente do serviço de gestão de resíduos e do serviço de abastecimento de água, o contrato de gestão de resíduos suspende-se quando seja solicitada a suspensão do serviço de abastecimento de água e é retomado na mesma data que este.
3. Nas situações não abrangidas pelo número anterior, o contrato pode ser suspenso mediante prova da desocupação do imóvel.
4. Para prova de desocupação do imóvel, referida no número anterior, deve ser entregue documento de rescisão com o fornecedor de energia elétrica.
5. A suspensão do contrato implica o acerto da fatura emitida até à data da suspensão e a cessação da faturação e cobrança das tarifas mensais associadas à normal prestação do serviço, até que seja retomado o contrato.
6. O serviço é retomado no prazo máximo de 5 dias úteis contados da apresentação do pedido pelo utilizador nesse sentido, sendo a tarifa de restabelecimento, prevista no tarifário em vigor, incluída na primeira fatura subsequente.

Artigo 39.º Prestação de caução

1. A Tejo Ambiente pode exigir a prestação de uma caução para garantia do pagamento do serviço de gestão de resíduos urbanos nas seguintes situações:
 - a. No momento da celebração do contrato, e desde que o utilizador não seja considerado como consumidor na aceção do Artigo 6.º do presente Regulamento;
 - b. Como condição prévia ao restabelecimento do fornecimento ou da recolha, na sequência de interrupção decorrente de mora no pagamento e, no caso de consumidores, desde que estes não optem pela transferência bancária ou meio equivalente como o débito direto como forma de pagamento dos serviços.
2. A caução referida no número anterior é prestada por depósito em dinheiro ou cheque, transferência bancária, através de garantia bancária ou seguro-caução, e o seu valor é definido pela Tejo Ambiente, atendendo ao princípio da proporcionalidade.

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 40.º Restituição da caução

1. Findo o contrato de gestão de resíduos urbanos, a caução prestada é restituída ao utilizador, nos termos da legislação vigente, deduzida dos montantes eventualmente em dívida.
2. A quantia a restituir é atualizada em relação à data da sua última alteração, com base no índice anual de preços ao consumidor, publicado pelo Instituto Nacional de Estatística.

Artigo 41.º Transmissão da posição contratual

1. O utilizador pode solicitar a transmissão da sua posição contratual para um terceiro que prove ter convivido com o utilizador no local de consumo.
2. A transmissão da posição contratual pressupõe, ainda, um pedido escrito e o acordo ou aceitação por parte do transmitente e/ou do transmissário, salvo nas situações de sucessão por morte.
3. Caso se verifique a transmissão da posição contratual nos termos previstos no número anterior, o novo titular assume todos os direitos e obrigações do anterior titular, bem como o direito a quaisquer créditos existentes.

Artigo 42.º Denúncia

1. Os utilizadores podem denunciar a todo o tempo o contrato de gestão de resíduos que tenham celebrado, por motivo de desocupação do local de consumo, desde que o comunique por escrito à Tejo Ambiente e facultem a nova morada para envio da última fatura, produzindo, a denúncia, efeitos a partir dessa data.
2. A denúncia do contrato de fornecimento de água pelos utilizadores implica a denúncia, na mesma data, do contrato de gestão de resíduos, desde que os utilizadores deem conhecimento do respetivo pedido à(s) entidade(s) gestora(s) do serviço, e facultem a nova morada para envio da última fatura, só produzindo efeitos após a realização da última leitura pela entidade gestora.
3. A denúncia do contrato de água pela Tejo Ambiente, na sequência da interrupção do serviço de abastecimento de água por mora no pagamento e de persistência do não pagamento pelo prazo de dois meses, produz efeitos também no contrato de gestão de resíduos, salvo se não tiver havido falta de pagamento do serviço de gestão de resíduos ou se for manifesto que continua a haver produção de resíduos.
4. Para efeitos do número anterior, a Tejo Ambiente notifica o utilizador, por escrito, com a antecedência mínima de vinte dias relativamente à data em que a denúncia produza efeitos.

Artigo 43.º Caducidade

1. Nos contratos celebrados com base em títulos sujeitos a termo, a caducidade opera no termo do prazo respetivo.
2. Os contratos temporários celebrados com base no Artigo 35.º, do presente Regulamento, podem não caducar no termo do respetivo prazo, desde que o utilizador prove que se mantêm os pressupostos que levaram à sua celebração.
3. Os contratos caducam, ainda, por morte do titular, salvo nos casos de transmissão por via sucessória, quando demonstrada a vivência em economia comum, nos termos do Artigo 78.º do Regulamento n.º 594/2018, de 4 de setembro (Regulamento de Relações Comerciais dos Serviços de Águas e Resíduos), ou, no caso de o titular ser uma pessoa coletiva, aquando da sua extinção.
4. A caducidade tem como consequência a extinção das obrigações do proprietário do imóvel.

CAPÍTULO V – ESTRUTURA TARIFÁRIA E FATURAÇÃO DOS SERVIÇOS

SECÇÃO I – ESTRUTURA TARIFÁRIA

Artigo 44.º Incidência

1. Estão sujeitos às tarifas do serviço de gestão de resíduos urbanos os utilizadores finais a quem sejam prestados os respetivos serviços.
2. Para efeitos da determinação das tarifas do serviço de gestão de resíduos urbanos, os utilizadores finais são classificados como domésticos ou não-domésticos.

Artigo 45.º Estrutura tarifária

1. Pela prestação do serviço de gestão de resíduos urbanos são faturadas aos utilizadores:
 - a. A tarifa de disponibilidade, devida em função do intervalo temporal objeto de faturação e expressa em euros por dia;
 - b. A tarifa variável de gestão de resíduos:
 - i. Devida em função da quantidade de água consumida durante o período objeto de faturação e expressa em euros por metro cúbico;
 - ou
 - ii. Devida em função da medição direta do respetivo peso ou volume dos resíduos urbanos resultantes da recolha indiferenciada, através de metodologias vulgarmente designadas por PAYT e expressa em euros.
 - c. As tarifas dos serviços auxiliares, devidas por cada serviço prestado e em função da unidade correspondente;
 - d. O montante correspondente à repercussão do encargo suportado pela Tejo Ambiente relativo à Taxa de Gestão de Resíduos, nos termos da Portaria n.º 278/2015, de 11 de setembro.
2. As tarifas de disponibilidade e variável, previstas nas alíneas a. e b. do n.º 1, englobam a prestação dos seguintes serviços:

- a. Instalação, manutenção e substituição de equipamento de recolha de resíduos urbanos indiferenciados;
- b. Transporte e tratamento dos resíduos urbanos indiferenciados.

Artigo 46.º Aplicação da tarifa de disponibilidade

Estão sujeitos à tarifa de disponibilidade os utilizadores finais abrangidos pelo n.º 1 do artigo 44.º, relativamente aos quais o serviço de gestão de resíduos urbanos se encontre disponível, nos termos definidos no artigo 59.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, refletido nos n.ºs 4 e 5 do artigo 37.º do Regulamento de Relações Comerciais e no artigo 12.º do presente Regulamento.

Artigo 47.º Regras de aplicação da tarifa variável

1. A tarifa variável do serviço de gestão de resíduos urbanos é aplicável de acordo com uma das seguintes metodologias:
 - a. Euros por quantidade de resíduos urbanos resultantes de recolha indiferenciada no caso de medição direta do respetivo peso ou volume, através de metodologias vulgarmente designadas por PAYT;
 - b. Euros por metro cúbico de água consumida, no caso de indexação ao consumo de água quando não existe medição direta do peso ou volume de resíduos produzidos;
2. A Tejo Ambiente define a aplicação de uma ou de ambas as metodologias referidas no número anterior, podendo, neste último caso, ser efetuada uma aplicação diferenciada por área geográfica ou por utilizador final.
3. Quando seja a metodologia prevista na alínea b. do n.º 1, não é considerado o volume de água consumido quando:
 - a. O utilizador comprove ter-se verificado uma rotura na rede predial de abastecimento público de água;
 - b. O utilizador não contrate o serviço de abastecimento ou comprovadamente utilize origens de águas próprias;
 - c. A indexação ao consumo de água não se mostre adequada a atividades específicas que os utilizadores não-domésticos prosseguem;
 - d. Seja aplicado o corte de água ao utilizador por motivo de falta de pagamento, nos termos do n.º 3 do artigo 42.º.
4. Nas situações previstas na alínea a. e d. no número anterior, a tarifa variável de gestão de resíduos urbanos é aplicada ao:
 - a. Consumo médio do utilizador, apurado entre as duas últimas leituras reais efetuadas pela Tejo Ambiente, antes de verificada a rotura na rede predial;
 - b. Em função do consumo médio do período homólogo do ano anterior quando o histórico de consumos revele a existência de sazonalidade;
 - c. 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.

5. Nas situações previstas na alínea b. do n.º 2, a tarifa variável de gestão de resíduos urbanos é aplicada ao volume médio de água abastecida aos utilizadores com características similares, nomeadamente atendendo à dimensão do agregado familiar, no âmbito do território municipal, verificado no ano anterior.
6. Nas situações previstas na alínea c. do n.º 2, a tarifa variável da gestão de resíduos urbanos é reajustada tendo em conta o perfil do utilizador não-doméstico e mediante justificação perante a ERSAR.
7. Para efeitos do cálculo do consumo médio referido na alínea a. do n.º 3, a Tejo Ambiente apurará os metros cúbicos 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 48.º Diferenciações tarifárias

1. Só é permitida a discriminação tarifária de acordo com o seguinte:
 - a. As tarifas de disponibilidade e variável dos serviços de resíduos são diferenciados consoante sejam aplicáveis aos utilizadores domésticos ou não domésticos.
 - b. A tarifa variável pode, ainda, ser diferenciada, em cada universo de utilizadores, domésticos e não-domésticos, em função da adoção de sistemas PAYT.
 - c. No caso da agregação de sistemas municipais, a respetiva entidade titular pode definir, com caráter excepcional, a aplicação de um período para convergência dos tarifários dos municípios associados, de duração máxima de cinco anos, devendo definir os montantes e respetivas regras de recuperação de custos.
2. Os tarifários são ainda diferenciados nas situações descritas no artigo seguinte.

Artigo 49.º Tarifários especiais

1. Os utilizadores podem beneficiar da aplicação de tarifários especiais nas seguintes situações:
 - a. Utilizadores domésticos:
 - i. Serem beneficiários de, pelo menos, uma das seguintes prestações sociais:
 1. Complemento solidário para idosos;
 2. Rendimento social de inserção;
 3. Subsídio social de desemprego;
 4. Abono de família;
 5. Pensão social de invalidez;
 6. Pensão social de velhice;
 - ii. Pertencerem a um agregado familiar que tenha um rendimento anual igual ou inferior a €5.808, acrescido de 50% por cada elemento do agregado familiar que não auflira qualquer rendimento, até ao máximo de 10, ainda que não beneficiem de qualquer prestação social;
 - iii. Tarifário familiar, aplicável aos utilizadores domésticos finais cuja composição do agregado familiar ultrapasse quatro elementos;

- b. Outros utilizadores que os Municípios pretendam beneficiar através da aplicação de outros critérios de referência, mediante deliberação da assembleia municipal, desde que não sejam restritivos em relação aos contemplados nas alíneas anteriores.
2. A tarifa social é divulgada, em linguagem clara acessível, no sítio eletrónico da Tejo Ambiente, dos Municípios, nos tarifários publicados, nas faturas enviadas aos utilizadores, bem como outros meios de divulgação utilizados pela Tejo Ambiente, como por exemplo SMS, e-mails ou redes sociais.
3. O tarifário social para utilizadores finais domésticos do serviço de gestão de resíduos urbanos consiste na isenção da tarifa fixa e na redução do preço unitário da tarifa variável.
4. O desconto a efetuar na faturação do serviço de gestão de resíduos urbanos, no âmbito da tarifa social, é identificado de forma clara e visível nas faturas enviadas pela entidade responsável pela faturação do serviço.
5. O financiamento dos tarifários sociais do serviço de gestão de resíduos é suportado por cada um dos Municípios do território de abrangência da Tejo Ambiente.
6. A atualização dos critérios de referência para a situação de carência económica será efetuada nos termos previstos do Decreto-Lei n.º 147/2017, de 5 de dezembro.

Artigo 50.º Acesso aos tarifários especiais

1. Para beneficiar da aplicação dos tarifários especiais, os utilizadores devem entregar no seu Município os documentos comprovativos da situação que, nos termos dos artigos anteriores, os torna elegíveis para beneficiar do(s) mesmo(s), designadamente:
 - a. Cópia da declaração ou nota de liquidação do IRS (ou documento idóneo comprovativo dos rendimentos, no caso de o requerente não estar legalmente obrigado a entregar a mesma);
 - b. Fotocópia do Bilhete de Identidade ou Cartão do Cidadão;
 - c. Fotocópia do Cartão de Estudante dos dependentes e/ou comprovativo de matrícula do ano letivo em curso à data do pedido;
 - d. Fotocópia da fatura/recibo emitida pela Tejo Ambiente que comprove a titularidade do contrato;
 - e. A residência nos Concelhos abrangidos pelo serviço será aferida pelo domicílio fiscal do requerente do apoio, o qual deverá ser o titular do contrato celebrado com a Tejo Ambiente.
2. Os Municípios poderão solicitar outros documentos e informações que se mostrem estritamente necessários para a concessão do benefício, devendo pronunciar-se sobre o pedido no prazo de 60 (sessenta) dias a contar da data em que o processo se encontre devidamente instruído com todos os documentos necessários, decisão que o Município prontamente comunicará ao requerente.
3. Em caso de deferimento do pedido, o Município comunicará prontamente à Tejo Ambiente a atribuição do tarifário especial.
4. O tarifário especial deverá estar refletido na fatura do mês subsequente à comunicação pelo Município referida no número anterior.

5. A aplicação dos tarifários especiais tem um período de duração de um ano, findo o qual deve ser renovada pelo utilizador a prova referida no número anterior.
6. A Tejo Ambiente notifica o utilizador para a renovação da prova documental com a antecedência mínima de 30 dias.
7. Sempre que ocorra qualquer alteração das circunstâncias que fundamentaram o deferimento de atribuição do benefício, os beneficiários devem comunicar, por escrito e no prazo de 30 dias, o facto à Tejo Ambiente.
8. A falta ou atraso da comunicação referida no número anterior implica o pagamento da importância correspondente à diferença entre o que o utilizador pagou e o que deveria ter pago sem redução, acrescida de juros de mora.
9. Em caso de fraude, mesmo com a apresentação da documentação exigida, o tarifário social não será aplicado e, se este já tiver sido atribuído, o titular deverá devolver os valores dos benefícios obtidos, acrescidos de juro de mora, com uma penalização de cinco vezes o valor total do benefício.
10. Caso os Municípios que constituem a Tejo Ambiente venham a aderir ao regime legal da tarifa social, previsto no Decreto-Lei n.º 147/2017, de 5 de dezembro, de adesão voluntária, o disposto no Artigo anterior e no presente Artigo, no que se refere aos tarifários sociais para utilizadores domésticos dos serviços de abastecimento e de saneamento, não se aplica, observando-se a tramitação estabelecida naquele diploma legal.

Artigo 51.º Aprovação, início de vigência e publicitação do tarifário

1. O tarifário do serviço de gestão de resíduos é aprovado pelas Entidades Delegantes de acordo com os prazos estabelecidos no Contrato de Gestão Delegada.
2. O tarifário aprovado é aplicado a partir de 1 de janeiro de cada ano, sem prejuízo de eventuais revisões extraordinárias nos termos da legislação aplicável.
3. O tarifário é publicitado nos serviços de atendimento, nos sítios da internet da Tejo Ambiente e respetivos Municípios, nos restantes locais definidos na legislação aplicável, bem como no sítio da internet da ERSAR.
4. A informação sobre a alteração dos tarifários acompanha a primeira fatura subsequente à sua aprovação e é publicitada no sítio da internet da Tejo Ambiente antes da respetiva entrada em vigor.

SECÇÃO II – FATURAÇÃO

Artigo 52.º Periodicidade e requisitos da faturação

1. O serviço de gestão de resíduos é faturado conjuntamente com o serviço de abastecimento de água e obedece à mesma periodicidade.
2. Sem prejuízo do número anterior, o serviço de gestão de resíduos pode ser faturado de forma independente, caso se trate de um contrato de recolha específica de resíduos urbanos.
3. As faturas emitidas discriminam os serviços prestados e as correspondentes tarifas, bem como as respetivas taxas legais, incluindo, para além da informação legalmente exigível,

nomeadamente o previsto no 98.º do Regulamento das Relações Comerciais, informação sobre:

- a. Valor unitário da tarifa de disponibilidade do serviço de gestão de resíduos e valor resultante da sua aplicação ao período de prestação do serviço identificado que está a ser objeto de faturação;
- b. Indicação da isenção da faturação da tarifa de disponibilidade atribuída nos termos do tarifário social atribuído, quando aplicável.
- c. Indicação do método de aplicação da tarifa variável do serviço de gestão de resíduos, por indexação ao consumo de água;
- d. Valor da componente variável do serviço de gestão de resíduos, discriminando eventuais acertos face a quantidade ou valores já faturados;
- e. Indicação da redução aplicada ao valor da componente variável do serviço de gestão de resíduos urbanos, nos termos do tarifário social atribuído;
- f. Tarifas aplicadas a eventuais serviços auxiliares do serviço de gestão de resíduos que tenham sido prestados;
- g. Informação, em caixa autónoma, relativa ao custo médio unitário dos serviços prestados pelas entidades identificadas nos n.ºs 3, 4 e 5 do Artigo 5.º.

Artigo 53.º Prazo, forma e local de pagamento

1. O pagamento da tarifa deve ser efetuado até à data-limite indicada na fatura ou aviso, nos locais de atendimento postos à disposição dos utilizadores, por meios eletrónicos de pagamento de serviços ou mediante autorização de débito em conta bancária.
2. Sem prejuízo do disposto na Lei dos Serviços Públicos Essenciais, aprovada pela Lei n.º 23/96, de 26 de julho, quanto à antecedência de envio das faturas, o prazo para pagamento da fatura não pode ser inferior a 20 dias a contar da data da sua emissão.
3. Em casos excepcionais, devidamente fundamentados, poderá ser autorizado o pagamento em prestações, num máximo de doze, com base num plano de pagamento mensal.
4. O utilizador tem direito à quitação parcial quando pretenda efetuar o pagamento parcial da fatura, desde que estejam em causa apenas serviços funcionalmente dissociáveis, tais como o serviço de gestão de resíduos urbanos face aos serviços de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais.
5. Não é admissível o pagamento parcial da fatura quando apenas esteja em causa parcelas do preço do serviço de gestão de resíduos urbanos, nomeadamente as respetivas tarifas de disponibilidade ou tarifa variável, ou o valor correspondente à repercussão da taxa de gestão de resíduos associada.
6. O disposto no número anterior não se aplica aos acordos de pagamento fracionado estabelecidos entre as partes.
7. A apresentação de reclamação escrita alegando erros de medição do consumo de água suspende o prazo de pagamento das tarifas do serviço de gestão de resíduos incluídas na respetiva fatura, caso o utilizador solicite a verificação extraordinária do contador após ter sido informado da tarifa aplicável.
8. 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.

Artigo 54.º Prescrição e caducidade

1. O direito ao recebimento do preço do serviço prestado prescreve no prazo de seis meses após a sua prestação.
2. Se, por qualquer motivo, incluindo erro da Tejo Ambiente, 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 celebração de acordo de pagamento de dívidas vencidas interrompe a prescrição e impede a contagem da caducidade, nos termos gerais do direito civil.
4. O prazo de caducidade para a realização de acertos de faturação não começa a correr enquanto a Tejo Ambiente não puder realizar a leitura do contador, por motivos imputáveis ao utilizador.

Artigo 55.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 céntimos de euro, em respeito pelas exigências da legislação em vigor.

Artigo 56.º Acertos de faturação

1. Os acertos de faturação do serviço de gestão de resíduos 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 água;
 - c. Quando o utilizador comprove ter-se verificado uma rotura na rede predial de abastecimento público de água, efetuando-se o acerto relativamente ao volume de água perdido não considerado para efeitos de faturação do serviço de gestão de resíduos urbanos, cuja fórmula a utilizar para esse cálculo é a definida no Regulamento Geral de Abastecimento de Água.
2. Quando a fatura resulte em crédito a favor do utilizador final, o utilizador pode receber esse valor autonomamente no prazo de noventa dias, procedendo a Tejo Ambiente à respetiva compensação nos períodos de faturação subsequentes caso essa opção não seja utilizada.

CAPÍTULO VI – REGIME SANCIONATÓRIO

Artigo 57.º Contraordenações

1. Constitui contraordenação, nos termos do artigo 72.º do Decreto-Lei nº 194/2009, de 20 de agosto, punível com coima de €1.500,00 (mil e quinhentos euros) a €3.740,00 (três mil setecentos e quarenta euros), no caso de pessoas singulares, e de €7.500,00 (sete mil e quinhentos euros) a €44.890,00 (quarenta e quatro mil oitocentos e noventa euros), 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,

nomeadamente a deposição de resíduos industriais e de resíduos perigosos, nos equipamentos destinados a resíduos urbanos.

2. Constitui contraordenação, punível com coima de €250,00 (duzentos e cinquenta euros) a €1.500,00 (mil e quinhentos euros), no caso de pessoas singulares, e de €1.250,00 (mil duzentos e cinquenta euros) a €22.000,00 (vinte e dois mil euros), no caso de pessoas coletivas, a prática dos seguintes atos ou omissões por parte dos utilizadores dos serviços:
 - a. O impedimento à fiscalização pela Tejo Ambiente do cumprimento deste Regulamento de Serviço e de outras normas em vigor;
 - b. O abandono de resíduos impedindo a sua adequada gestão;
 - c. A alteração da localização do equipamento de deposição de resíduos;
 - d. O acondicionamento incorreto dos resíduos urbanos, contrariando o disposto no Artigo 20.º deste Regulamento;
 - e. A inobservância das regras de deposição dos resíduos, previstas no Artigo 21.º deste Regulamento;
 - f. O ato de retirar, remexer ou escolher, sem a devida autorização da Tejo Ambiente, resíduos urbanos depositados nos equipamentos disponíveis para o efeito;
 - g. O incumprimento do horário de deposição dos resíduos urbanos, contrariando o disposto no Artigo 27.º deste Regulamento;
 - h. O desrespeito dos procedimentos veiculados pela Tejo Ambiente, em situações de acumulação de resíduos, no sentido de evitar o desenvolvimento de situações de insalubridade pública.
3. Constitui ainda contraordenação, punível com coima de €50,00 (cinquenta euros) a €3.750,00 (três mil setecentos e cinquenta euros), no caso de pessoas singulares, e de €100,00 (cem euros) a €15.000,00 (quinze mil euros), no caso de pessoas coletivas, a prática das seguintes infrações:
 - a. O despejo, nos contentores destinados aos resíduos urbanos, de pedras, terras e entulhos, ferros e madeiras;
 - b. O uso e desvio, para proveito pessoal, dos equipamentos distribuídos pela Tejo Ambiente;
 - c. Não solicitação de recolha ou a não observação das recomendações da Tejo Ambiente quanto ao acondicionamento;
 - d. O estacionamento de veículo que impeça as operações de recolha de resíduos dos contentores.

Artigo 58.º Dolo, Negligência e Tentativa

1. Todas as contraordenações previstas no artigo anterior são puníveis a título de dolo.
2. No caso de negligência, os valores das contraordenações previstas no artigo anterior são reduzidos para metade.
3. A tentativa é punível com a coima aplicável à contraordenação consumada especialmente atenuada.

Artigo 59.º Sanções Acessórias

Às contraordenações previstas no presente Regulamento podem, em simultâneo com a coima, ser aplicadas as sanções acessórias previstas no Regime Geral das Contraordenações.

Artigo 60.º Reincidência

Em caso de reincidência, as coimas previstas poderão ser elevadas para o dobro no que respeita ao seu montante mínimo, permanecendo inalterado o seu montante máximo.

Artigo 61.º Processamento das contraordenações

1. A fiscalização e a instrução dos processos de contraordenação competem à Tejo Ambiente, cabendo aos Municípios o processamento e a aplicação das respetivas coimas.
2. A determinação da medida da coima faz-se em função da gravidade da contraordenação, o grau de culpa do agente e a sua situação económica e patrimonial, considerando essencialmente os seguintes fatores:
 - a. O perigo que envolva para as pessoas, a saúde pública, o ambiente e o património público ou privado;
 - b. O benefício económico obtido pelo agente com a prática da contraordenação, devendo, sempre que possível, exceder esse benefício.
3. Na graduação das coimas deve, ainda, atender-se ao tempo durante o qual se manteve a infração, se for continuada.

Artigo 62º Produto das coimas

O produto das coimas é repartido em partes iguais entre a Entidade Titular e a Tejo Ambiente.

CAPÍTULO VII – RECLAMAÇÕES

Artigo 63.º Direito de reclamar

1. Os interessados podem apresentar reclamações junto da Tejo Ambiente, contra qualquer ato ou omissão desta ou dos respetivos serviços ou agentes, que tenham lesado os seus direitos ou interesses legítimos legalmente protegidos.
2. As entidades gestoras estão obrigadas a dispor do livro de reclamações em todos os serviços de atendimento ao público, bem como a disponibilizar na página de entrada do respetivo sítio da internet, de forma visível e destacada, o acesso à Plataforma Digital, onde o utilizador pode apresentar reclamações em formato eletrónico, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro.
3. Para além do livro de reclamações, previsto no número anterior, as entidades gestoras devem garantir a existência de mecanismos apropriados para a apresentação de reclamações relativamente às condições da prestação do serviço que não impliquem a deslocação às instalações da entidade gestora.
4. A Tejo Ambiente deve responder, por escrito e de forma fundamentada, no prazo máximo de 22 (vinte e dois) dias úteis, a todas as reclamações escritas apresentadas por qualquer meio, salvo no que respeita às reclamações apresentadas nos livros de

reclamações, nos formatos físico e eletrónico, para as quais o prazo de resposta é de 15 (quinze) dias úteis.

5. A reclamação não tem efeito suspensivo, exceto na situação prevista no n.º 7 do Artigo 52.º do presente Regulamento.

Artigo 64.º Resolução alternativa de litígios

1. Os litígios de consumo no âmbito dos presentes serviços 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. Para efeitos do disposto no número anterior, os utilizadores podem submeter a questão objeto de litígio ao Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC).
3. Os utilizadores podem ainda recorrer aos serviços de conciliação e mediação das entidades de resolução alternativa de litígios.
4. Quando as partes, em caso de litígio resultante dos presentes serviços, 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.

Artigo 65.º Julgados de Paz

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

CAPÍTULO VIII – DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 66.º Integração de lacunas

Em tudo o que não se encontre especialmente previsto neste Regulamento, é aplicável o disposto na legislação e demais regulamentação em vigor.

Artigo 67.º Entrada em vigor

Este Regulamento entra em vigor 15 dias após a sua publicação em Diário da República.

Artigo 68.º Revogação

Após a entrada em vigor deste Regulamento, fica automaticamente revogado o Regulamento de Serviço de Gestão de Resíduos Urbanos dos Municípios de Ferreira do Zêzere, Mação, Ourém, Sardoal, Tomar e Vila Nova da Barquinha anteriormente aprovados.

Esta página foi intencionalmente deixada em branco

ANEXO I

Parâmetros de dimensionamento de equipamentos de deposição de resíduos urbanos

1- Pressupostos de dimensionamento

Para efeitos de dimensionamento e cálculo de produção diária de resíduos urbanos, devem ser considerados os dados da seguinte tabela:

Capitação de Resíduos Urbanos (kg.hab./dia)	Densidade média Resíduos Urbanos (kg/m ³)	N.º médio de habitantes por fogo (n.º)	N.º de dias sem recolha (n.º)
0,91	0,379	1,27	3

Dados Tejo Ambiente

2 – Tipologias dos contentores utilizados para recolha de resíduos sólidos urbanos

Tipologia de contentor
120 litros
240 litros
800 litros
1.000 litros

3 – Parâmetros para efeitos de cálculo de produção de resíduos urbanos

Tipo de edificação	Produção diária
Comerciais	
Salas de escritório.....	1L / m ² - Au
Lojas com diversos pisos.....	1,5L / m ² - Au
Restaurantes, bares e pastelarias.....	0,75L / m ² - Au
Supermercados.....	0,75L / m ² - Au
Hoteleiras	
Hotéis de luxo / 5 estrelas.....	18L / quarto ou apartamento
Hotéis de 3 e 4 estrelas.....	12L / quarto ou apartamento
Outros estabelecimentos hoteleiros.....	8L / quarto ou apartamento
Hospitalares	
Hospitais e similares.....	18L / cama – resíduos não contaminados equiparáveis a RSU
Postos médicos de enfermagem, consultórios e clínicas, incluindo veterinárias.....	1L / m ² - Au – resíduos não contaminados equiparáveis a RSU
Eduacionais	
Creches e infantários.....	8,5L / m ² - Au
Escolas de ensino básico.....	0,3L / m ² - Au
Escolas de ensino secundário.....	2,5L / m ² - Au
Ensino politécnico e superior.....	4L / m ² - Au

Au = Área Útil L = Litros m² = metros quadrados

Para as edificações com atividades mistas, a estimativa das produções diárias é determinada pelo somatório das respetivas partes constituintes.