

# CONTA DA ÁGUA

A Conta da Água é o documento resultante da faturação dos consumos e das tarifas associadas, podendo ser uma fatura ou uma nota de crédito.

## Leitura do Contador

A EPAL lê o contador da água de 4 em 4 meses, à exceção dos Clientes com grandes consumos, cujos contadores são lidos mensalmente. Nos períodos de intervalo entre as leituras efetuadas pela EPAL, o Cliente pode comunicar a leitura na data indicada para o efeito na Conta da Água, através de:

· Linha de Comunicação de Leituras: 800 201 101 (chamada gratuita)

· EPALnet  
· waterbeep®  
· myAQUA®

VALIDAÇÃO ON-LINE DA LEITURA

## Estimativa de Consumo

No caso de ausência de leitura o consumo é faturado por estimativa, com base na média dos consumos reais anteriores, sendo ajustada de acordo com as leituras efetuadas.

Os consumos faturados por estimativa são regularizados após uma leitura do contador, realizada pela EPAL ou pelo Cliente. Sempre que ocorram alterações de hábitos de consumo ou ausência prolongada do local informe-nos para ajustarmos a estimativa.

## Processo de Faturação

A faturação assenta no cálculo diário dos consumos efetuados e das tarifas associadas.

Deste cálculo resultará uma fatura ou nota de crédito, no caso de existirem valores a devolver.

A Conta Cliente engloba os documentos por regularizar (faturas e/ou notas de crédito) à data da sua emissão.

O valor global da Conta Cliente corresponde ao valor total a pagar ou a receber.

## LINHAS EPAL

24h por dia, todos os dias

Atendimento a Clientes | 213 221 111  
(custo de uma chamada para a rede fixa nacional)

Chamada gratuita | Comunicação de Leituras | 800 201 101

Faltas de Água | 800 222 425

Chamada gratuita | Comunicação de Roturas na Via Pública | 800 201 600

Fax | 213 251 397

Site EPAL [www.epal.pt](http://www.epal.pt)

EPALnet

myAQUA

## LOJAS EPAL

### Edifício Sede

Av<sup>a</sup> da Liberdade, 24 1250-144 Lisboa  
das 08h30 às 19h30 todos os dias úteis

### Loja do Cidadão

Edifício Atlanta II, Rua Abranches Ferrão, 10-C  
1600-001 Lisboa,  
das 08h30 às 19h30 de Segunda a Sexta  
e das 09h30 às 15h00 ao Sábado

## CORRESPONDÊNCIA

Direção Comercial - Edifício Sede

1<sup>a</sup> edição | 2023



# CONTA DA ÁGUA

## Contas da Água

**Abastecimento de Água** | variável de acordo com os escalões expressos em m<sup>3</sup> de água por cada 30 dias e o tipo de consumo.

**Quota de Serviço** | valor mensal fixo calculado em função do período de faturação, inerente à disponibilidade de acesso ao fornecimento direto de água. Destina-se a compensar os custos relativos à construção, manutenção e ampliação das infraestruturas necessárias à prestação do serviço de abastecimento de água.

Decreto Lei n.º 230/91, de 21 de junho

## Contas da Câmara Municipal de Lisboa

**Saneamento** | Valor destinado à CML que engloba uma tarifa fixa de disponibilidade, expressa em euros por cada 30 dias, de utilização do serviço de saneamento de águas residuais e uma tarifa variável calculada em função do volume de m<sup>3</sup> de água faturada nos escalões de consumo.

Portaria n.º 399/85, de 28 de junho

Regulamento n.º 569-A/2014, do Município de Lisboa, publicado no Diário da República, 2.ª série, de 30 de dezembro de 2014

**Resíduos Sólidos Urbanos** | Valor destinado à CML que engloba uma tarifa fixa de disponibilidade, expressa em euros por cada 30 dias, e uma tarifa variável, expressa em euros e calculada em função do volume de m<sup>3</sup> de água faturada.

Regulamento n.º 569-A/2014, do Município de Lisboa, publicado no Diário da República, 2.ª série, de 30 de dezembro de 2014

**Adicional** | Valor destinado à CML que incide sobre o número de m<sup>3</sup> de água faturada para compensação do valor de consumos municipais.

Portaria n.º 6-A/92, de 8 de janeiro

## Taxas

**Taxa de Recursos Hídricos - Água** | valor que incide sobre a quantidade de água faturada, para suportar o funcionamento de atividades que tenham por objetivo a gestão e proteção de recursos hídricos.

**Taxa de Recursos Hídricos - Saneamento** | valor variável respeitante à descarga direta ou indireta de efluentes sobre os recursos hídricos, suscetível de causar impacto significativo.

Decreto-Lei n.º 97/2008, de 11 de junho

Despacho n.º 484/2009 do Ministro do Ambiente, do Ordenamento do Território e do Desenvolvimento Regional, publicado no Diário da República, 2.ª série, de 8 de janeiro de 2009

## Detalhe de Informação da Conta da Água

- Valor total a pagar ou a receber, data até à qual deverá proceder ao pagamento e indicação da data da próxima visita para leitura do contador, caso se trate da fatura imediatamente anterior à leitura.
  - Data até à qual deverá comunicar a leitura do contador e informação dos meios disponíveis.
  - Conta Cliente** | descreve os documentos por regularizar (faturas e/ou notas de crédito) à data da emissão da conta da água.
  - Resumo do Documento** | descrição dos valores referentes a abastecimento de água, saneamento, resíduos sólidos urbanos, adicional da CML, serviços prestados, taxas, juros de mora, IVA e apresentação do valor total.
  - Contador da Água** | marca, número, calibre e data de instalação
  - Custo Médio Unitário do Serviço em Alta** | informação sobre o custo médio unitário associado aos serviços em "alta" relativos à gestão de águas residuais e de resíduos sólidos urbanos, suportados pela CML (no ano anterior).
- Decreto Lei n.º 114/2014, de 21 de julho  
Lei n.º 12/2014, de 6 de março
- Leituras/Consumos** | descreve as leituras (anterior e atual), do consumo e tipo(s) de faturação (consumo real e/ou estimado) e período de consumo.
  - Histórico de Leituras**
  - Consumo faturado** nos últimos 12 meses.
  - Detalhe do documento** | identifica as contas da água (abastecimento de água e quota de serviço), as contas de recolha de águas residuais, resíduos sólidos urbanos, serviços prestados, adicional da CML, taxas, juros de mora e IVA.
  - Data Limite de pagamento e valor da fatura

EPAL  
Grupo Águas de Portugal  
Empresa Portuguesa das Águas Livres, S.A.  
Av. Liberdade, 24 - 1250-144 LISBOA  
Município na CML de Lisboa até ao dia 2014 - Pessoa Colectiva nº 500 905 840 - Capital Social € 130 000 000

FATURA nº \_\_\_\_\_ Código Cliente \_\_\_\_\_

Valor a Pagar **1** Pagável até **2** Data da próxima leitura \_\_\_\_\_  
Linha gratuita 800 201 101 (24h) ou www.epal.pt/EPALnet

Comunicação de leituras no dia

Mensagens

Conta Cliente **3** Documentos por regularizar Data de Emissão \_\_\_\_\_ Valor \_\_\_\_\_ Data limite pagamento \_\_\_\_\_ Opc. \_\_\_\_\_

Resumo da FATURA nº **4** Período de faturação de \_\_\_\_\_  
EPAL - Abastecimento de Água  
CMLisboa - Saneamento  
CMLisboa - Resíduos Sólidos  
CMLisboa - Adicional  
TAXAS  
IVA

TOTAL

Dados do Contrato  
Titular Contrato \_\_\_\_\_  
E-mail \_\_\_\_\_  
Morada Postal (Principal) \_\_\_\_\_  
Morada Abastecimento \_\_\_\_\_  
Classe / Tipo Faturação \_\_\_\_\_  
Código Local \_\_\_\_\_  
Código Entidade \_\_\_\_\_

Contador da Água **5** Marca \_\_\_\_\_ Nº contador \_\_\_\_\_ Calibre \_\_\_\_\_ Data instalação \_\_\_\_\_

Custo médio unitário do serviço em Alta **6**  
Em 2014 a aquisição do serviço de saneamento de águas residuais urbanas à Simejste teve um custo médio unitário de \_\_\_\_\_ €/m<sup>3</sup>  
Em 2014 a aquisição de serviço de tratamento de resíduos urbanos à Valorsoft teve um custo médio unitário de \_\_\_\_\_ €/m<sup>3</sup>

Referências para Atribuição ou Carcateramento do Débito Direto SPFA  
N.º Autorização: \_\_\_\_\_  
Entidade: \_\_\_\_\_

PAGÁVEL NOS BALCÕES DA EPAL

COD. CLIENTE \_\_\_\_\_ COD. ENTIDADE \_\_\_\_\_ COD. LOCAL \_\_\_\_\_ COD. CLIENTE Nº \_\_\_\_\_ VALOR \_\_\_\_\_

EPAL  
Grupo Águas de Portugal  
Empresa Portuguesa das Águas Livres, S.A.  
Av. Liberdade, 24 - 1250-144 LISBOA  
Município na CML de Lisboa até ao dia 2014 - Pessoa Colectiva nº 500 905 840 - Capital Social € 130 000 000

FATURA nº \_\_\_\_\_ Código Cliente \_\_\_\_\_

Leituras / Consumos

Consumo faturado  
Leitura Anterior \_\_\_\_\_ Leitura Atual \_\_\_\_\_  
Princ. \_\_\_\_\_ Sec. \_\_\_\_\_  
Consumo **7**  
Consumo faturado e período de consumo  
Deduzido consumo faturado por extrativa  
Leitura efetuada pela Empresa

Histórico de Leituras **8**  
Data \_\_\_\_\_ Princ. \_\_\_\_\_ Sec. \_\_\_\_\_ m3 \_\_\_\_\_ Origem \_\_\_\_\_  
Última leitura efetuada pela EPAL e faturada

Gráfico do consumo faturado nos últimos meses **9**  
Consumo Médio de Água  
Custo médio diário em Águas Livres últimos 365 dias

FATURA nº **10**

EPAL - Abastecimento de Água	IVA A FATURAR QUANT.	IBI A FATURAR P.C./UNIFABO	IC - A A B I A FATURAR VALOR	IGI A DEZOLAR QUANT.	IEI A DEZOLAR P.C./UNIFABO	IF - D X E I A DEZOLAR VALOR	IG - C + F VALOR A PAGAR	IP
CMLisboa - Saneamento								
CMLisboa - Resíduos Sólidos								
CMLisboa - Adicional								

TAXAS

Data Lim. Pagamento **11** Valor da FATURA nº \_\_\_\_\_

Atendimento a Clientes (24h/dia) 213 221 111  
Comunicação de Leituras (24h/dia - chamada gratuita) 800 201 101  
Comunicação de Returas (24h/dia - chamada gratuita) 800 201 600  
Faltas de Água (24h/dia - chamada gratuita) 800 222 425  
Fax 213 251 397  
Site www.epal.pt  
e-mail epal@epal.pt

ERAR - Entidade Reguladora dos Serviços de Água e Resíduos  
Tel: 210 052 200 E-mail: geral@ersar.pt  
Site: www.ersar.pt

CML - Câmara Municipal de Lisboa  
Tel: 808 203 232 E-mail: municipio@cm-lisboa.pt  
Site: www.cm-lisboa.pt

RSE - Regimento de Sapadores Bombeiros de Lisboa  
Linha de Emergência e Socorro - Tel: 808 215 215  
E-mail: rsl@cm-lisboa.pt  
Site: www.rslisboa.com.pt

Lojas EPAL  
Edifício Sede  
Av. Liberdade, 24 1250-144 Lisboa  
Das 9h00 às 17h00  
Todos os dias úteis

Loja do Cidadão  
Edifício Alameda II, R. Albranches  
Fátima, 10-C 1600-001 Lisboa  
Das 9h00 às 19h00 de 2ª a 6ª  
Das 9h30 às 19h00 ao Sábado

**Serviços** | descrição dos serviços executados pela EPAL, sendo os custos dos mesmos incluídos na Conta da Água.

**Juros de Mora** | uma taxa percentual sobre o atraso do pagamento de faturas num determinado período de tempo.

Aviso n.º 563/2015 da DGTF - Direção Geral de Tesouro e Finanças fixa semestralmente a taxa de juro aplicável aos créditos de que sejam titulares empresas comerciais.

Art.º 559º do Código Civil e a Portaria 291/2003, de 8 de abril fixam a taxa de juro de mora legal civil para os clientes domésticos.

**Taxa de Gestão de Resíduos** | valor que incide sobre a quantidade de água faturada com o objetivo de repercutir os custos ambientais associados à gestão de resíduos.

Decreto-Lei n.º 178/2006, de 5 de setembro

Portaria n.º 72/2010, de 4 de fevereiro