

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.

Leitura do Contador

A EPAL lê o contador da água de 6 em 6 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 através de:

- Linha de Comunicação de Leituras: 800 201 101 (chamada gratuita)
- EPALnet (validação on-line da leitura)
- waterbeep* (validação on-line da leitura)
- myAQUA* (validação online da leitura)

**Linhas EPAL**

24h por dia,
todos os dias

Atendimento a Clientes
Comunicação de Leituras
Faltas de Água
Comunicação de Roturas na Via Pública
Fax

213 221 111
800 201 101
800 222 425
800 201 600
213 251 397

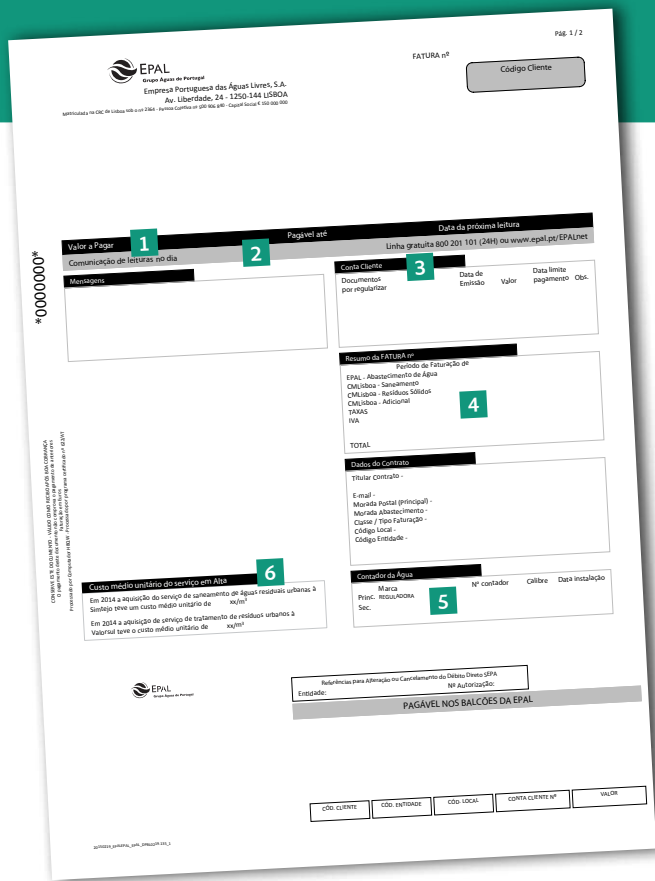
Chamada
gratuita

Site EPAL www.epal.pt
EPALnet

Lojas EPAL

Edifício Sede
Avª da Liberdade, 24 1250-144 Lisboa das 09h00 às 17h00 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

Conta da Água



3. **Conta Cliente** | descreve os documentos por regularizar (faturas e/ou notas de crédito) à data da emissão da conta da água.
4. **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.
5. **Contador da Água** | marca, número, calibre e data de instalação
6. **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
7. **Leituras/Consumos** | descreve as leituras (anterior e atual), do consumo e tipo(s) de faturação (consumo real e/ou estimado) e período de consumo.
8. **Histórico de Leituras**
9. **Consumo faturado** nos últimos 12 meses.
10. **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.
11. **Data Limite de pagamento e valor da fatura**

Contas da Água

Abastecimento de Água | variável de acordo com os escalões expressos em m³ 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 m³ 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 m³ 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 m³ 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.

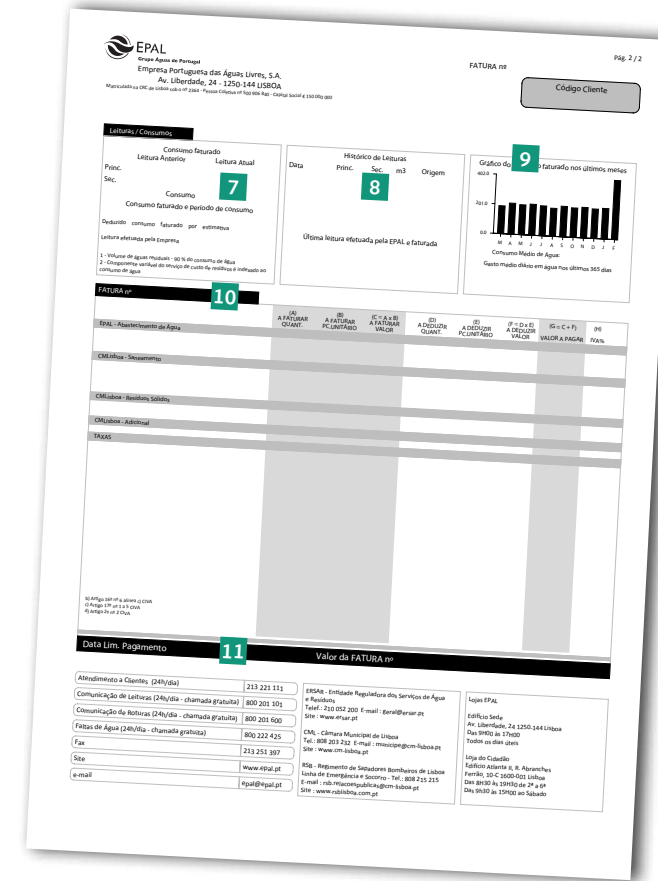
Decreto-Lei n.º 97/2008, de 11 de junho

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

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



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.

