

**BOAS PRÁTICAS**

- Quando tiver intenção de efetuar alterações na rede predial que interfiram com a localização do contador e/ou com a quantidade de caudal fornecido ou pressão disponível, contacte-nos através da Linha de Atendimento
- Recomenda-se a substituição da canalização em chumbo na rede predial e doméstica de modo a reduzir ao mínimo os teores de chumbo na água
- As torneiras domésticas devem ser sujeitas a limpeza e desinfeção regular para evitar sedimentos e/ou desenvolvimento de microrganismos.

**Quando suspeitar que há perdas de água**

Feche todas as torneiras em sua casa, mantendo a torneira de segurança aberta, e se o ponteiro ou rolo de cor vermelha (litros e decilitros) se mover, é porque há perda de água através das torneiras, do autoclismo ou de rotura não visível.

Se detetar uma rotura visível ou fuga de água nas canalizações e/ou torneiras, feche a torneira de segurança e proceda à respetiva reparação.

Sempre que uma reparação exija a manobra da torneira de escada ou da torneira da suspensão do ramal contacte-nos através da Linha de Atendimento a Clientes pois a EPAL é a única entidade com competência legal para a realizar.

Em caso de emergência contacte o Regimento dos Sapadores Bombeiros através do 213 422 222.

**O que fazer em caso de falta de água**

1. Confirme se as torneiras estão fechadas e desligue os aparelhos elétricos que funcionam com água (máquinas de lavar a roupa e loiça), com o objetivo de evitar desperdícios
2. Averigue se a interrupção abrange todo o prédio ou somente o domicílio
3. Confirme se a torneira de segurança, junto ao contador, está aberta (para abrir deve manobrar-se no sentido inverso aos ponteiros do relógio)

Caso confirme que a interrupção no abastecimento abrange:

- o seu domicílio ou prédio, contacte a EPAL através da Linha de Atendimento a Clientes
- a sua zona, ligue para a Linha de Faltas de Água para saber a hora prevista de regularização do abastecimento

**SERVIÇOS PRESTADOS PELA EPAL**

A EPAL executa serviços na área de assistência domiciliária, sendo o valor incluído na fatura seguinte.

**• Reparções na Rede Predial:**

- Reparação de tubagem
- Substituição de torneiras de segurança e de escada
- Vedação das uniões das torneiras
- Instalação de tubagem para contador de serviços comuns

**• Aberturas e fechos de água em caso de urgência ou para reparações****DICAS DE USO EFICIENTE**

- Feche bem as torneiras
- Mantenha a torneira fechada enquanto ensaboa as mãos
- Use um copo quando lavar os dentes
- Tome um duche rápido
- Use as máquinas de lavar loiça e roupa completas
- Aproveite a água de lavar fruta e legumes para regar
- Lave o carro nas estações de serviço

**DICAS PARA BEBER ÁGUA COM MAIS SATISFAÇÃO**

- Lave regularmente as garrafas e recipientes de servir água
- Não use água quente da torneira para o chá/café, mas sim água fria aquecida
- No verão e após as férias, antes de beber água, deixe correr um pouco para a refrescar
- Mantenha a água no frigorífico num recipiente tapado

**CONTACTOS**

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

**Comunicação de Leituras** | 800 201 101

**Faltas de Água** | 800 222 425

**Comunicação de Roturas na Via Pública** | 800 201 600

**E-mail:** geral.epal@adp.pt

**Site:** www.epal.pt

**EPALnet:** aceda em www.epal.pt e registe-se

24h, todos os dias

CHAMADA GRATUITA

**INFORMAÇÕES ÚTEIS**

A **EPAL** é responsável pela distribuição de **água** na cidade de Lisboa, assegurando o abastecimento de água de qualidade a cerca de **350 mil Clientes**.

**SERVIÇOS CÓMODOS****e-conta da água**

Receba a sua fatura da água por e-mail com toda a rapidez e segurança.

Adira já através da Linha 800 201 600 (gratuita), do site EPAL ou do EPALnet Clientes.

**EPALnet Clientes**

Através deste serviço interativo gratuito pode consultar e gerir os seus dados de Cliente, com toda a comodidade e segurança, a qualquer hora e a partir de qualquer computador.

Registe-se em [www.epal.pt/EPALnet](http://www.epal.pt/EPALnet)

**waterbeep®**

Este serviço permite-lhe controlar de forma mais rigorosa os seus consumos de água, podendo receber alertas sinalizando um consumo diferente do habitual e ainda possíveis roturas.

Para aceder ao waterbeep® basta registar-se no EPALnet necessitando apenas de indicar o seu código de entidade (disponível na conta da água), o n.º de contribuinte e um endereço de email. Aceda em [www.epal.pt/waterbeep](http://www.epal.pt/waterbeep).

**myAQUA®**

Com a instalação desta aplicação gratuita no seu smartphone, pode consultar e gerir os seus dados de Cliente, comunicar leituras, consultar faturas da água e muito mais.

Basta aceder no seu telemóvel à área de aplicações e instalar o myAQUA®.

**Débito Direto - SEPA**

Para sua comodidade e segurança pague a fatura da água através do seu banco.

Adira através do Multibanco, da Linha de Atendimento a Clientes, do site EPAL, do EPALnet Clientes, do myAQUA ou nas Lojas EPAL.



## CONTRATO

### Celebração do Contrato

O contrato de fornecimento de água é celebrado através de:

- **Linha de Atendimento a Clientes** | 213 221 111  
(custo de uma chamada para a rede fixa nacional)
- **Site EPAL** | [www.epal.pt](http://www.epal.pt)
- **Lojas EPAL** | Av. da Liberdade e Loja do Cidadão das Laranjeiras

### Elementos necessários à Celebração

#### Identificação

- Bilhete de Identidade, Cartão de Cidadão, Passaporte ou Carta de Condução
- Cartão de Contribuinte
- N.º da matriz predial

#### Assinatura do contrato

- Assinado pelo Cliente, um representante ou procurador

#### Prova de legitimidade de ocupante

Apresentação dos seguintes elementos:

- Contrato de Arrendamento, Escritura de Arrendamento, Contrato de Comodato, Caderneta Predial, Escritura de Compra e Venda, Contrato de Promessa de Compra e Venda ou Escritura de Trespasse, sendo, em qualquer dos casos, necessária a indicação do Artigo Matricial e fração
- Identificação do Proprietário (Nome e N.º Contribuinte)

**Leitura do contador** (no caso de se encontrar instalado)

### A celebração do contrato é gratuita!

### Rescisão do Contrato

O Cliente tem de comunicar à EPAL, a intenção de rescindir, devendo fazê-lo por carta, email ou através do site EPAL.

### Elementos necessários à Rescisão

- Nome e Código de Cliente
- Identificação do local em que pretende rescindir o contrato e endereço postal ou eletrónico para envio da última fatura da água
- Leitura do contador
- Morada para envio da última fatura da água
- A rescisão só produz efeito a partir da data de leitura do contador pela EPAL, a qual, deverá ocorrer no prazo de 15 dias após o pedido de rescisão
- Deve estar presente no local na data agendada para garantir o acesso ao contador. Sem leitura pela EPAL, o Cliente continua responsável pelos encargos entretanto decorrentes

## PROCESSO DE FATURAÇÃO

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

Deste cálculo resultará uma fatura ou uma 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.

### Estimativa de Consumo

Na ausência de leitura os valores são faturados por estimativa, sendo regularizados após uma leitura do contador, efetuada pela EPAL ou pelo Cliente. Sempre que ocorram alterações dos hábitos de consumo ou ausência prolongada do local informe-nos para ajustarmos a estimativa.

### Contas da Água

**Abastecimento de Água** | variável de acordo com os escalões expressos em m<sup>3</sup> (1m<sup>3</sup> equivale a 1000 litros) 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.

### 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.

**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.

**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.

### 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.

**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.

## LEITURA DO CONTADOR

A EPAL lê o contador da água de 2 em 2 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 on-line da leitura)

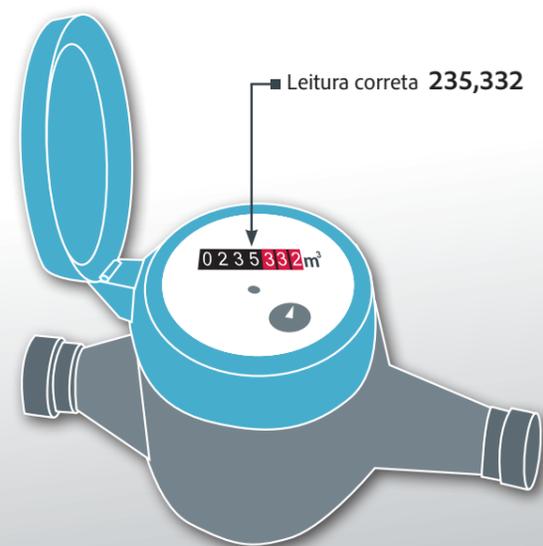
### Vantagens em ter a leitura em dia

- Evita faturação por estimativa
- Evita acertos de contas por valores faturados em excesso
- Permite acompanhar a evolução dos consumos
- Permite detetar fugas de água ou roturas não visíveis, reduzindo o desperdício
- Evita interrupções no abastecimento por ausência de leitura (de acordo com o Decreto-Lei nº 194/2009 a EPAL pode fechar a água por um distanciamento máximo entre duas leituras consecutivas de 8 meses)

Nota: A data da leitura a efetuar pela EPAL é indicada na fatura da água anterior à sua realização, sendo ainda afixados avisos nas portas dos prédios com a devida antecedência

### Como ler o contador

Considere os algarismos com fundo de cor branca ou preta (m<sup>3</sup>) seguido dos algarismos com fundo vermelho (litros).



## RESPONSABILIDADES

### ● EPAL

Pela manutenção da Rede Geral de Distribuição e ramais até ao ponto de ligação ao prédio.

### ● Cliente

Pela conservação e manutenção das canalizações da rede predial, torneira de escada e de segurança e dispositivos de utilização (autoclismos e torneiras no interior da casa).

### Direitos e Deveres do Cliente

#### Direitos

- Água com qualidade, quantidade e pressão adequadas
- Informação sobre suspensões no abastecimento
- Resposta atempada a reclamações
- Linhas EPAL disponíveis 24h, todos os dias

#### Deveres

- Permitir o acesso aos técnicos da EPAL para leitura, substituição do contador e verificação da rede predial, de forma a evitar a interrupção do abastecimento por incumprimento contratual
- Pagar a fatura no prazo, de modo a evitar a interrupção do abastecimento
- Manter os dados de contrato atualizados, garantindo um relacionamento eficaz e personalizado
- Comunicar à EPAL qualquer anomalia do contador
- Contactar a EPAL quando, por motivo de reparação, seja necessário manobrar a torneira de suspensão do ramal ou a torneira de escada, pois é a única entidade com competência legal para a realizar

