



# CONTA DA ÁGUA

É o documento que resulta da faturação dos consumos e das tarifas associadas. Pode ser uma fatura ou uma nota de crédito.

#### Leitura do Contador e Estimativa de Consumo

A EPAL lê o contador da água de 2 em 2 meses (à exceção dos Clientes com grandes consumos, cujos contadores são lidos mensalmente).

Na ausência de leitura, o consumo é faturado por estimativa, com base na média dos consumos reais anteriores resultantes das leituras.

Os consumos por estimativa são regularizados após uma leitura pela EPAL ou pelo Cliente.

## **FALE CONNOSCO**

No intervalo entre as leituras da EPAL, o Cliente pode comunicar a leitura na data indicada na Conta da Água, através de:

- · Linha de Comunicação de Leituras: 800 201 101 (chamada gratuita)
- EPALnet
- waterbeep<sup>®</sup>

VALIDAÇÃO ON-LINE DA LEITURA

· myAQUA°

Alterou os seus hábitos de consumo ou vai ausentar-se do local?

Se sim, informe-nos para ajustarmos a estimativa.

## Faturação

A faturação assenta no cálculo diário dos consumos e das tarifas, do qual resulta uma fatura ou uma nota de crédito se existirem valores a devolver.

A Conta Cliente engloba as faturas e/ou notas de crédito por regularizar à data da sua emissão e o valor global corresponde ao total a pagar ou a receber.

# FATURA POR EMAIL | ADIRA JÁ

Receba a sua fatura da água por e-mail com toda a rapidez e segurança. Menos papel, menos carbono, mais Ambiente.

Adira já através da Linha de Atendimento a Clientes 213 221 111, do Site EPAL, do EPALnet Clientes ou do myAQUA.

# **DÉBITO DIRETO | ADIRA JÁ**

Para sua comodidade e segurança pague a fatura da água através do seu banco. Adira através do Multibanco, da Linha de Atendimento a Clientes 213 221 111, do Site EPAL, do EPALnet Clientes ou do myAQUA.

#### **LINHAS EPAL**

24h por dia, todos os dias

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

Site EPAL www.epal.pt

EPALnet

myAQUA

#### LOJAS EPAL

#### Edifício Sede

Ava 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

2ª edição | 2025

# CONHECA A SUA CONTA DA ÁGUA

1 Dados do Contrato | Identifica:

**Titular do Contrato e os dados associados**. Inclui a classe/tipo de faturação à qual está associado um tarifário específico.

**Contador da Água** | marca, número, calibre e data de instalação.

**Dados de Pagamento** | apresenta os meios de pagamento disponíveis

- 2 Valor total a pagar ou a receber e data limite de pagamento.
- 3 Data da próxima visita para leitura do contador pela EPAL e meios para comunicação da leitura pelo Cliente.
- 4 Resumo do documento | descreve os valores referentes a abastecimento de água, saneamento, resíduos sólidos urbanos, adicional da CML, serviços prestados, taxas, juros de mora, IVA e valor total.
- Inclui ainda informação sobre o valor do desconto no caso de adesão a tarifário Social/Familiar
- 5 Conta Cliente | documentos por regularizar (faturas e/ou notas de crédito) à data da emissão da conta da água.

  Não inclui outros documentos que estejam em avisos de corte não vencidos ou em análise. à data da emissão
- 6 Mensagens | Informação a Clientes.
- 7 Leituras/Consumos | descreve as leituras (anterior e atual), o consumo e tipo(s) de faturação (real e/ou estimado) e período de consumo.
- 8 Histórico de leituras
- 9 Consumo faturado nos últimos 12 meses e consumo médio dos agregados familiares
- 10 Detalhe do documento | descreve os valores referentes a abastecimento de água, saneamento, resíduos sólidos urbanos, adicional da CML, serviços prestados, taxas, juros de mora, IVA e valor total.
- 11 Data limite de pagamento e valor a pagar/receber do documento
- 12 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

**13 Água Segura e Exemplar** | informação sobre controlo da qualidade da água para consumo humano.

**14 Saneamento** | informação sobre o licenciamento de descargas das ETAR.

0

0

15 Resíduos | informação sobre o destino dos resíduos recolhidos pela CML

## 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 de 90% 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.º 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.º 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

**Taxa de Recursos Hídricos - Água** | valor que incide sobre a quantidade de água faturada, para suportar 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.º série. de 8 de janeiro de 2009

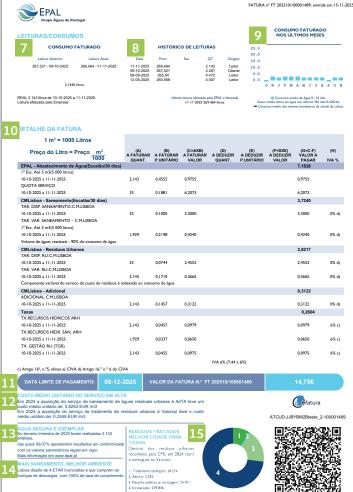
# **CONTA DA ÁGUA**



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

Decreto-Lei nº 178/2006, de 5 de setembro Portaria nº 72/2010. de 4 de fevereiro

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



**Juros de Mora** | uma taxa percentual sobre o atraso no pagamento de faturas num determinado período de tempo.

Aviso publicado pela Entidade do Tesouro e Finanças (ETF) o qual 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