



## Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos

### Notas explicativas sobre o modelo de fatura dirigida aos utilizadores finais

Como divulgado no ponto 6 das notas explicativas sobre a implementação das obrigações decorrentes do Decreto-Lei n.º 114/2014, de 21 de julho (faturação detalhada), publicadas pela ERSAR em 2 de janeiro de 2015, disponibiliza-se, neste documento, um modelo de fatura aos utilizadores finais para apoio das entidades gestoras (doravante designadas EG).

Nos termos do referido Decreto-Lei, todas as EG que prestem serviços de águas e resíduos a utilizadores finais, independentemente do modelo de gestão e da titularidade do sistema, estão sujeitas à obrigação de incluir na fatura a informação exigida pelo artigo 4.º e pelo anexo I daquele diploma legal.

Por forma a facilitar a adoção desta minuta por parte das EG, a ERSAR preparou um modelo de fatura que incorpora as boas práticas recomendadas por esta entidade reguladora, relativas às relações comerciais estabelecidas entre as EG e os seus utilizadores finais e que se junta em anexo.

Apresentam-se de seguida notas explicativas do modelo de fatura ora proposto, com correspondência a cada um dos campos numerados no referido modelo:

**1** Identificação de cada uma das entidades prestadoras dos serviços regulados objeto de faturação, no sentido de permitir ao utilizador reconhecer qual é a EG responsável por cada serviço prestado. Esta informação inclui o logótipo, a designação, os números de telefone para atendimento dos utilizadores, o número do piquete, o endereço do sítio na Internet e endereço de correio eletrónico da EG.

Este campo deve ser adaptado a cada situação em concreto. No modelo de fatura apresentado foi assumido que os serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais (AA e AR) são prestados pela mesma entidade gestora e apenas o serviço de gestão de resíduos urbanos (RU) é prestado por outra entidade.

**2** Informação adicional sobre a identificação de cada uma das entidades prestadoras dos serviços regulados objeto de faturação, onde devem constar a designação completa e formal das EG, a respetiva morada da sede ou equivalente, o número de registo na Conservatória de Registo Comercial (CRC), bem como indicação do capital social (se aplicável) e, por último, o Número de Identificação de Pessoa Coletiva (NIPC).

**3** Enquadramento legal e regulatório do conteúdo da fatura.

Inclui espaço destinado a uma referência [interna] ou codificação do modelo de documento.

**4** Resumo da informação relevante da fatura, designadamente o número de utilizador/instalação/conta e respetivo número de contribuinte, o número da fatura, a data de emissão da mesma, o período de faturação (que corresponde ao período decorrido desde a data de fim da última fatura), o valor a pagar/receber (que corresponde ao valor total em dívida pelo utilizador, incluindo as faturas anteriores por regularizar, e/ou deduzindo eventuais valores em crédito, a favor do utilizador) e a data limite de pagamento.

O período de faturação indicado neste campo coincide com o indicado no campo 14, assim como o valor a pagar/receber coincide com o indicado no campo 8.

**5** Identificação da morada do local de consumo, uma vez que a mesma pode não coincidir com a morada de faturação utilizada na área do destinatário da fatura.

**6** Identificação dos critérios de aplicação do Tarifário, como sejam:

- Identificação da tipologia do utilizador final como “Doméstico” ou “Não doméstico”, de acordo com os conceitos definidos na Recomendação IRAR n.º 01/2009 – Formação de tarifários aplicáveis aos utilizadores finais dos serviços públicos de abastecimento

de água para consumo humano, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos;

- Indicação do caudal permanente (Q3), no tipo de contador, faturado aos utilizadores finais, nos termos definidos no Decreto-Lei n.º 71/2011, de 16 de junho, ou, no caso de não adoção deste normativo, do diâmetro nominal do contador (relevante para efeitos de determinação do nível da tarifa de disponibilidade);
- Indicação da eventual atribuição do benefício de tarifários especiais (social e/ou famílias numerosas) ao utilizador final. No caso de utilizadores não-domésticos apenas deve ser apresentada a possibilidade de tarifários sociais.

**7** Na fatura atual são apresentados os montantes objeto de cobrança, por serviço prestado, sem IVA (abastecimento de água, saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos), os quais correspondem respetivamente aos totais das tabelas constantes dos campos 15, 16 e 17, bem como o total do IVA incidente sobre estes valores (à taxa indicada na respetiva tabela). A soma das quatro parcelas é apresentada no topo do quadro de resumo da fatura atual e coincide com o valor da fatura atual [C], indicado no campo 8.

**8** O valor a pagar ou a receber corresponde ao saldo final da conta corrente do utilizador, igual ao indicado no campo 4.

No caso de existirem créditos a favor do utilizador, deve ser incluída neste campo a seguinte referência: “A deduzir na próxima fatura, salvo declaração em contrário no prazo de X dias.”. Refira-se que no caso do valor a deduzir ser superior ao da próxima fatura, o valor remanescente deve ser descontado nas faturas subsequentes.

**9** Gráfico dos consumos de água faturados, estando aí representados os últimos 13 meses, com a seguinte gradação de cor: preto para o consumo da fatura presente, cinzento-escuro para os consumos do mesmo ano civil e cinzento claro para os consumos do ano anterior, o que permite ao utilizador avaliar o seu histórico de consumo e modelar o comportamento.

**10** Na tabela relativa às leituras e/ou estimativas é apresentada uma tabela com os seis últimos registos aferidos, por leitura da entidade gestora e/ou comunicação da leitura pelo utilizador e/ou estimativa, com indicação das respetivas datas, valores lidos (quando aplicável) e consumos considerados, o que permite evidenciar método de aferição do consumo considerado na fatura em análise e no último semestre.

A primeira linha desta tabela deve respeitar à fatura atual, sendo que os demais registos apresentados por ordem decrescente de data, permitindo assim uma mais fácil identificação dos dados mais recentes.

Nesta mesma tabela deve ser assegurada a indicação das duas últimas leituras realizadas pela EG que sustentam a informação sobre o consumo médio apresentada por baixo da mesma. Desta forma, permite-se ao utilizador ser informado sobre o nível de consumo realizado, assim como, em caso de faturação por estimativa, compreender a forma como a mesma foi realizada, dado que este é o critério imposto por lei.

Quando não estiverem disponíveis duas leituras reais, designadamente no início do contrato, deve ser apresentado o “consumo médio dos utilizadores com características similares”, apurado no âmbito do território municipal no ano anterior, que, nos termos do n.º 6 do artigo 67.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, serve de base ao apuramento da estimativa de consumo nestas situações.

É ainda indicado o número de contador ou de instalação no qual foram realizadas as leituras indicadas.

**11** Neste campo constam as informações necessárias para a comunicação de leituras de contador pelo utilizador final, tais como o período de comunicação, a referência a indicar pelo utilizador (por exemplo: número de utilizador/contrato/instalação) e os meios colocados à sua disposição pela EG (telefone, endereço do sítio da Internet e endereço de correio

eletrónico), dando-se assim cumprimento à exigência legal prevista no n.º 8 do artigo 67º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto.

- 12** Área reservada à comunicação de informações relevantes aos utilizadores finais (são apresentados exemplos e o tipo de letra a usar pode ser outro), com particular destaque para o aviso da data de entrada em vigor de um novo tarifário.

Alerta-se para a necessidade do cumprimento da obrigação legal prevista no n.º 1 do artigo 11.º-A do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, que determina a atualização anual do Tarifário bem como a sua entrada em vigor a 1 de janeiro de cada ano pelo que, esta comunicação deve ocorrer, o mais tardar, nas faturas emitidas no mês de dezembro do ano civil anterior.

- 13** Área com mensagem informativa sobre o acesso à informação relativa à qualidade da água, à aplicação móvel da ERSAR e repercussão das taxas ambientais, para efeitos de sensibilização dos utilizadores.

Quaisquer outras referências à ERSAR devem ser precedidas de consulta a esta entidade.

- 14** Indicação da data de início, data de fim e número de dias considerados no período de faturação, o qual corresponde ao período decorrido desde a data de fim da última fatura, o qual coincide com o indicado no campo 4.

- 15** Na tabela do detalhe relativo ao serviço de abastecimento de água são apresentadas discriminadamente as seguintes tarifas:

- Tarifa de disponibilidade diária:

Valor unitário diário | Período de consumo (coincide com o período de faturação) | Quantidade faturada (que corresponde ao número de dias considerado no período de faturação) | Valor (sem IVA - resulta do produto do valor unitário pelo número de dias do período de faturação) | Taxa do IVA (no caso de entidades isentas, deve ser incluída uma nota com a respetiva fundamentação legal, nos termos da alínea e) do n.º 5 do artigo 36.º do CIVA).

- Tarifa variável:

Valor unitário, por escalão, por 30 dias | Período de consumo (no caso de faturas por estimativa coincide com o período de faturação e no caso de faturas de acerto corresponde ao período entre leituras) | Quantidade faturada (corresponde à desagregação do consumo objeto de faturação, pelos diferentes escalões, ajustados ao período de consumo) | Valor (sem IVA - resultante do produto do valor unitário pelo consumo faturado) | Taxa do IVA (no caso de entidades isentas, deve ser incluída uma nota com a respetiva fundamentação legal, nos termos da alínea e) do n.º 5 do artigo 36.º do CIVA).

- Repercussão da Taxa de Recursos Hídricos (TRH), nos termos previstos no Decreto-Lei n.º 97/2008, de 11 de junho.
- Identificação das tarifas eventualmente cobradas pela prestação de serviços auxiliares, quando estes não sejam cobrados no ato da sua prestação ou solicitação (exemplos: tarifa de leitura extraordinária de contador ou tarifas por reparações no sistema predial).
- Apresentação de eventuais acertos de faturação, decorrentes de valores faturados por estimativa, com indicação da(s) fatura(s) a que se referem.

Para cada item sobre o qual incidem acertos (tarifa variável, TRH e IVA) é indicado o respetivo período de faturação e valor a deduzir, neste caso precedido do sinal negativo.

- Total das quantidades faturadas, por conta da tarifa variável, e dos valores (sem IVA);

- Informação relativa ao custo médio unitário dos serviços prestados pelas EG de sistemas intermunicipais ou multimunicipais do serviço «em alta», em cumprimento do exigido pelo artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 114/2014, de 21 de julho.

**16** Na tabela do detalhe relativo ao serviço de saneamento de águas residuais são aplicáveis as notas apresentadas para o campo anterior, com as seguintes adaptações:

- Nesta tabela é indicado o método de cálculo da tarifa variável, definido no regulamento de serviço municipal/tarifário em vigor: indexação ao consumo de água, coeficiente de custo aplicado à tarifa variável média do serviço de abastecimento de água devida pelo utilizador final doméstico ou medição.
- Se a tarifa variável de saneamento corresponder à aplicação de um coeficiente de custo à tarifa variável média de abastecimento de água, não há lugar à apresentação dos escalões de consumo.

**17** Na tabela do detalhe relativo ao serviço de gestão de resíduos urbanos são aplicáveis as notas apresentadas no campo 15, com as seguintes adaptações:

- Nesta tabela é indicado o método de aferição: indexação ao consumo de água ou medição.
- Tarifa variável:  
Valor unitário | Quantidade faturada | Valor sem IVA, resultante do produto do valor unitário e do consumo faturado | Valor com IVA | Taxa do IVA.
- Se a entidade gestora aplicar um sistema de medição ou pesagem da quantidade de resíduos recolhida, a tarifa variável deve ser desagregada por escalões de consumo, nos termos definidos no Regulamento tarifário do serviço de gestão de resíduos urbanos.
- Repercussão da Taxa de Gestão de Resíduos (TGR) nos termos previstos na Portaria n.º 72/2010, de 4 de fevereiro.

**18** Nesta tabela é apresentado o total da fatura atual, que corresponde à soma das quatro parcelas que são apresentadas no campo 7 e coincide com o valor da fatura atual [C], indicado no campo 8.

**1**

### SERVIÇOS DE ÁGUAS

LOGÓTIPO

Atendimento utilizadores 000 000 000  
Piquete 000 000 000  
E-mail aaaaaaa@aaaaaa.pt  
[www.site-da-entidade-gestora.pt](http://www.site-da-entidade-gestora.pt)

**2**

### SERVIÇOS DE RESÍDUOS

LOGÓTIPO

Atendimento utilizadores 000 000 000  
Piquete 000 000 000  
E-mail aaaaaaa@aaaaaa.pt  
[www.site-da-entidade-gestora.pt](http://www.site-da-entidade-gestora.pt)

**4**

UTILIZADOR N.º 000000000  
NIF 000 000 000  
FATURA N.º 000000000000000  
Data de emissão AAAA-MM-DD  
Período de faturação AAAA-MM-DD a AAAA-MM-DD  
VALOR A PAGAR/RECEBER XX,XX €  
Data limite de pagamento AAAA-MM-DD

NOME COMPLETO DO UTILIZADOR  
LINHA 1 DA MORADA DE FATURAÇÃO  
LINHA 2 DA MORADA DE FATURAÇÃO  
NNNN-NNN LOCALIDADE DO CP  
PORTUGAL [OPCIONAL]

**5**

### LOCAL DE CONSUMO

LINHA 1 DA MORADA DE FATURAÇÃO  
LINHA 2 DA MORADA DE FATURAÇÃO  
NNNN-NNN LOCALIDADE DO CP

**7**

|                               |         |
|-------------------------------|---------|
| TOTAL DA FATURA ATUAL         | XX,XX € |
| Abastecimento de água         | XX,XX € |
| Saneamento de águas residuais | XX,XX € |
| Gestão de resíduos urbanos    | XX,XX € |
| IVA                           | XX,XX € |

**8**

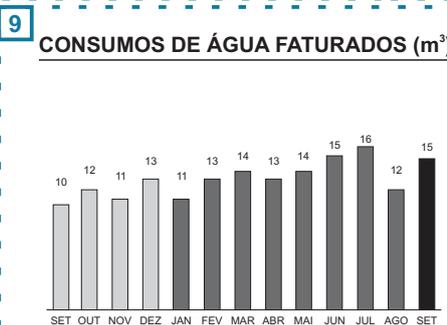
|                                |         |
|--------------------------------|---------|
| VALOR A PAGAR/RECEBER* [A-B+C] | XX,XX € |
| Valor em dívida [A]            | XX,XX € |
| Fatura n.º 000000000000000     | XX,XX € |
| Fatura n.º 000000000000000     | XX,XX € |
| Valor a receber [B]            | XX,XX € |
| Nota de crédito n.º 000000000  | XX,XX € |
| Total da fatura atual [C]      | XX,XX € |

\*A deduzir na próxima fatura, salvo declaração em contrário no prazo de X dias.

**6**

### TARIFÁRIO

Doméstico | Não doméstico  
Tipo de contador Q<sub>s</sub> <= X.X  
Social   
Família numerosa



**10**

### LEITURAS/ESTIMATIVAS

| DATA       | LEITURA/ESTIMATIVA         | CONTADOR m <sup>3</sup> | CONSUMO m <sup>3</sup> |
|------------|----------------------------|-------------------------|------------------------|
| AAAA-MM-DD | Leitura pela [sigla da EG] | XXXX                    | XXXX                   |
| AAAA-MM-DD | Leitura pelo utilizador    | XXXX                    | XXXX                   |
| AAAA-MM-DD | Estimativa                 | -                       | XXXX                   |
| AAAA-MM-DD | Leitura pelo utilizador    | XXXX                    | XXXX                   |
| AAAA-MM-DD | Leitura pelo utilizador    | XXXX                    | XXXX                   |
| AAAA-MM-DD | Leitura pelo utilizador    | XXXX                    | XXXX                   |

Contador | Instalação n.º: XXXXXXXXXXXX  
Consumo médio entre as duas últimas leituras: XX,XX m<sup>3</sup>/dia.  
Critério de cálculo de estimativa: artigo 67º n.º 6 do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20/08.

**11**

### COMUNICAÇÃO DA LEITURA

Período AAAA-MM-DD a AAAA-MM-DD  
Referência XXXXXXXXXXXX

Meios de comunicação

Telefone 000 000 000  
E-mail aaaaaaa@aaaaaa.pt  
Sítio endereço-para-leituras.pt

**12**

### MENSAGENS

Espaço para a EG comunicar com os utilizadores:

- Aludir a alterações de tarifários;
- Alertar para valores em dívida ou em crédito;
- Dar indicação de interrupção de fornecimento programada;
- Sugerir a adesão à fatura eletrónica;
- Propor medidas para redução de consumos e/ou preservação dos recursos hídricos.

**13**

Consulte os dados da qualidade da água em:

- [www.site-da-entidade-gestora.pt](http://www.site-da-entidade-gestora.pt)
- [www.ersar.pt](http://www.ersar.pt)

Consulte outros dados na app da ERSAR

Pelo impacto da utilização dos recursos hídricos e do tratamento de resíduos no ambiente, a entidade gestora suporta a Taxa de Recursos Hídricos (TRH) e a Taxa de Gestão de Resíduos (TGR), cujo encargo é, por lei, repercutido de forma autónoma na fatura emitida aos utilizadores finais.

INFORMAÇÕES SOBRE MEIOS DE PAGAMENTO

## 15 SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

| DESIGNAÇÃO                            | VALOR UNITÁRIO | PERÍODO DE CONSUMO      | QUANTIDADE FATURADA | VALOR           | TAXA DO IVA |
|---------------------------------------|----------------|-------------------------|---------------------|-----------------|-------------|
| Tarifa de disponibilidade diária      | X,XXXX €       | AAAA-MM-DD a AAAA-MM-DD | X dias              | X,XXXX €        | X %         |
| Tarifa variável                       |                |                         |                     |                 |             |
| 1º escalão (0 a 5 m³/30 dias)         | X,XXXX €       | AAAA-MM-DD a AAAA-MM-DD | X,XX m³/X dias      | X,XXXX €        | X %         |
| 2º escalão (6 a 15 m³/30 dias)        | X,XXXX €       | AAAA-MM-DD a AAAA-MM-DD | X,XX m³/X dias      | X,XXXX €        | X %         |
| 3º escalão (16 a 25 m³/30 dias)       | X,XXXX €       | AAAA-MM-DD a AAAA-MM-DD | X,XX m³/X dias      | X,XXXX €        | X %         |
| 4º escalão (mais de 25 m³/30 dias)    | X,XXXX €       | AAAA-MM-DD a AAAA-MM-DD | X,XX m³/X dias      | X,XXXX €        | X %         |
| Repercussão da TRH                    | X,XXXX €       | AAAA-MM-DD a AAAA-MM-DD | X,XX m³             | X,XXXX €        | X %         |
| Identificação dos serviços auxiliares |                |                         |                     | X,XXXX €        | X %         |
| Acerto(s) de faturação [1]            |                |                         |                     |                 |             |
| Tarifa variável                       |                | AAAA-MM-DD a AAAA-MM-DD |                     | - X,XXXX €      |             |
| TRH                                   |                | AAAA-MM-DD a AAAA-MM-DD |                     | - X,XXXX €      |             |
| IVA                                   |                | AAAA-MM-DD a AAAA-MM-DD |                     | - X,XXXX €      |             |
| <b>TOTAL</b>                          |                |                         | <b>X,XX m³</b>      | <b>X,XXXX €</b> |             |

[1] - Respeitante(s) à(s) fatura(s) nº 0000000000000000.

A aquisição do serviço de abastecimento de água à [sigla da EG em alta] teve um custo médio unitário de X,XXXX €/m³ no ano de AAAA [N-1].

## 16 SERVIÇO DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS - CONSUMO DE ÁGUA (XX%) | COEFICIENTE DE CUSTO (XX%) | MEDIDO

| DESIGNAÇÃO                            | VALOR UNITÁRIO | PERÍODO DE CONSUMO      | QUANTIDADE FATURADA | VALOR           | TAXA DO IVA |
|---------------------------------------|----------------|-------------------------|---------------------|-----------------|-------------|
| Tarifa de disponibilidade diária      | X,XXXX €       | AAAA-MM-DD a AAAA-MM-DD | X dias              | X,XXXX €        | X %         |
| Tarifa variável                       |                |                         |                     |                 |             |
| 1º escalão (0 a 5 m³/30 dias)         | X,XXXX €       | AAAA-MM-DD a AAAA-MM-DD | X,XX m³/X dias      | X,XXXX €        | X %         |
| 2º escalão (6 a 15 m³/30 dias)        | X,XXXX €       | AAAA-MM-DD a AAAA-MM-DD | X,XX m³/X dias      | X,XXXX €        | X %         |
| 3º escalão (16 a 25 m³/30 dias)       | X,XXXX €       | AAAA-MM-DD a AAAA-MM-DD | X,XX m³/X dias      | X,XXXX €        | X %         |
| 4º escalão (mais de 25 m³/30 dias)    | X,XXXX €       | AAAA-MM-DD a AAAA-MM-DD | X,XX m³/X dias      | X,XXXX €        | X %         |
| Repercussão da TRH                    | X,XXXX €       | AAAA-MM-DD a AAAA-MM-DD | X,XX m³             | X,XXXX €        | X %         |
| Identificação dos serviços auxiliares |                |                         |                     | X,XXXX €        | X %         |
| Acerto(s) de faturação [1]            |                |                         |                     |                 |             |
| Tarifa variável                       |                | AAAA-MM-DD a AAAA-MM-DD |                     | - X,XXXX €      |             |
| TRH                                   |                | AAAA-MM-DD a AAAA-MM-DD |                     | - X,XXXX €      |             |
| IVA                                   |                | AAAA-MM-DD a AAAA-MM-DD |                     | - X,XXXX €      |             |
| <b>TOTAL</b>                          |                |                         | <b>X,XX m³</b>      | <b>X,XXXX €</b> |             |

[1] - Respeitante(s) à(s) fatura(s) nº 0000000000000000.

A aquisição do serviço de saneamento de águas residuais à [sigla da EG em alta] teve um custo médio unitário de X,XXXX €/m³ no ano de AAAA [N-1].

## 17 SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS URBANOS - INDEXADO AO CONSUMO DE ÁGUA | MEDIDO

| DESIGNAÇÃO                            | VALOR UNITÁRIO | PERÍODO DE CONSUMO      | QUANTIDADE FATURADA | VALOR           | TAXA DO IVA |
|---------------------------------------|----------------|-------------------------|---------------------|-----------------|-------------|
| Tarifa de disponibilidade diária      | X,XXXX €       | AAAA-MM-DD a AAAA-MM-DD | X dias              | X,XXXX €        | X %         |
| Tarifa variável (€/m³)                | X,XXXX €       | AAAA-MM-DD a AAAA-MM-DD | X,XX m³             | X,XXXX €        | X %         |
| Repercussão da TGR                    | X,XXXX €       | AAAA-MM-DD a AAAA-MM-DD | X,XX m³             | X,XXXX €        | X %         |
| Identificação dos serviços auxiliares |                |                         |                     | X,XXXX €        | X %         |
| Acerto(s) de faturação [1]            |                |                         |                     |                 |             |
| Tarifa variável                       |                | AAAA-MM-DD a AAAA-MM-DD |                     | - X,XXXX €      |             |
| TGR                                   |                | AAAA-MM-DD a AAAA-MM-DD |                     | - X,XXXX €      |             |
| IVA                                   |                | AAAA-MM-DD a AAAA-MM-DD |                     | - X,XXXX €      |             |
| <b>TOTAL</b>                          |                |                         | <b>X,XX m³</b>      | <b>X,XXXX €</b> |             |

[1] - Respeitante(s) à(s) fatura(s) nº 0000000000000000.

A aquisição do serviço de tratamento de resíduos urbanos à [sigla da EG em alta] teve um custo médio unitário de X,XXXX €/m³ no ano de AAAA [N-1].