



Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos

Recomendação ERSAR n.º 1/2010

CONTEÚDOS DAS FACTURAS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO, DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS E DE GESTÃO DE RESÍDUOS URBANOS PRESTADOS AOS UTILIZADORES FINAIS

(“CONTEÚDOS DAS FACTURAS”)

Considerando que:

- A factura constitui um veículo fundamental de comunicação em qualquer relacionamento comercial, em particular no quadro da prestação de serviços públicos essenciais, onde se integram os serviços de águas e resíduos, pois é através dela que a entidade gestora dá a conhecer aos seus utilizadores o serviço prestado, o respectivo preço e as informações necessárias e úteis ao relacionamento estabelecido.
- Se verifica actualmente uma grande disparidade nos tarifários aplicados aos utilizadores finais dos sistemas públicos de abastecimento de água para consumo humano, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos, não apenas no que respeita à sua estrutura e valores, mas igualmente em termos da terminologia utilizada e dos conteúdos das facturas apresentadas aos utilizadores finais destes serviços.
- Os tarifários devem possuir uma estrutura progressivamente uniforme em todo o território nacional, devendo as respectivas facturas dos serviços de águas e resíduos respeitar o princípio da transparência e serem de fácil compreensão para o utilizador final, contendo informação sobre a entidade gestora e o utilizador e especificando os serviços prestados, as tarifas aplicadas, as formas de pagamento e outra informação relevante.
- Sem prejuízo da aprovação de legislação específica sobre esta matéria, se considera desejável que, a prazo, os tarifários dos serviços de águas e resíduos, bem como o conteúdo das facturas que se destinem aos respectivos utilizadores finais, adoptem a terminologia empregue na Recomendação IRAR n.º 1/2009, de 28 de Agosto, nomeadamente no que respeita à designação das tarifas dos serviços de abastecimento, saneamento e gestão de resíduos, no sentido de uma maior harmonização e transparência.
- O Capítulo VII do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de Agosto, dedicado às relações com os utilizadores, vem clarificar e harmonizar um conjunto de questões que, não respeitando directamente à fixação dos tarifários e conteúdos das facturas, possui importância fundamental na garantia de uma relação saudável e transparente das entidades gestoras dos sistemas com os utilizadores finais que constituem a razão de ser da sua actividade.

Considerando ainda que:

- Ao abrigo da alínea e) do n.º 1 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 277/2009, de 2 de Outubro, é atribuição da ERSAR assegurar a regulação da qualidade de serviço prestado aos utilizadores pelas entidades gestoras, promovendo a melhoria dos níveis de serviço.



Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos

- Ao abrigo da alínea a) do n.º 2 do artigo 8.º do mesmo diploma, é competência do Conselho Directivo emitir recomendações sobre as matérias sujeitas à regulação da ERSAR.
- Ao abrigo da alínea d) do n.º 4 do artigo 11.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de Agosto, que estabelece o regime jurídico dos serviços municipais e intermunicipais de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos, compete à entidade reguladora emitir recomendações gerais relativas aos tarifários dos serviços objecto deste decreto-lei, independentemente do modelo de gestão adoptado para a sua prestação, e acompanhar o seu grau de adopção, divulgando os respectivos resultados.

Assim, a Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos, ao abrigo do disposto nos preceitos supra mencionados, emite a seguinte *Recomendação*, relativa aos conteúdos que devem constar nas facturas dos serviços públicos de abastecimento de água para consumo humano, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos prestados aos utilizadores finais, dirigida às entidades gestoras que prestem esses serviços, independentemente do modelo de gestão adoptado.

1. INTRODUÇÃO

- 1.1. A presente Recomendação complementa a Recomendação IRAR n.º 1/2009, de 28 de Agosto (*“Recomendação Tarifária”*), adoptando idêntica terminologia à descrita no Ponto 2.2 dessa Recomendação.
- 1.2. As facturas devem apresentar um formato e utilizar uma linguagem simples e explícita que facilitem a sua leitura e a compreensão dos seus conteúdos.¹
- 1.3. Quando os serviços de abastecimento, de saneamento e de gestão de resíduos sejam prestados por entidades gestoras distintas, devem estas procurar celebrar entre si acordos no sentido de apresentarem ao utilizador final facturas consolidadas e de, consequentemente, gerarem economias de gama nos custos globais do processo de facturação dos vários serviços.

2. RECOMENDAÇÕES COMUNS AOS TRÊS SERVIÇOS

- 2.1. Sem prejuízo do disposto na legislação específica, a informação mínima a constar nas facturas dos serviços de águas e resíduos deve incluir:
 - a) Os dados de envio da factura: nome da pessoa singular ou designação da pessoa colectiva e respectivo endereço postal ou electrónico utilizado para efeitos de envio da factura;
 - b) A identificação do utilizador final:
 - i. Nome da pessoa singular ou colectiva titular do contrato;
 - ii. Número de identificação fiscal;
 - iii. Identificação do local onde o serviço é prestado;

¹ Designadamente, a entidade gestora não deve utilizar siglas na factura que dificultem a compreensão da mesma ou, fazendo-o, deverá reservar um espaço para explicar conceitos ou siglas existentes na factura.



Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos

- iv. Indicação da tipologia de utilizador final, designadamente, se doméstico ou não doméstico;
- v. Número de código utilizado pela entidade gestora para identificação expedita do utilizador final no seu sistema de gestão de clientes.²
- c) A identificação e contactos da entidade responsável pela emissão da factura, incluindo o seu endereço postal e contactos telefónico e electrónico para efeitos de esclarecimento de questões relativas à facturação;
- d) Informação para pagamento:
 - i. Valor total a pagar ou a receber³;
 - ii. Data limite de pagamento;
 - iii. Discriminação do saldo da conta corrente do utilizador final, designadamente especificando facturas anteriores não liquidadas, com indicação do número e valor em dívida;⁴
 - iv. Identificação dos meios de pagamento disponíveis, incluindo informação relevante para a sua utilização.⁵
- e) Detalhe da factura:
 - i. Número da factura ou nota de crédito (quando aplicável);
 - ii. Data de emissão;
 - iii. Valor total relativo a cada serviço prestado sem Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA);
 - iv. Identificação de outras taxas, tributos ou serviços cuja facturação e cobrança tenham sido cometidas à entidade emissora da factura e respectivos valores;
 - v. Taxa legal do IVA aplicável a cada serviço, valor do IVA e valor total da factura com IVA.

2.2. A informação respeitante aos serviços públicos de águas e resíduos pode também incluir:

- a) Outros contactos e horários de funcionamento dos serviços de apoio a utilizadores, designadamente, locais de atendimento presencial, centro de atendimento telefónico, linha de fax, linhas telefónicas dedicadas a questões específicas (por

² A título de exemplo, consoante as características do sistema de gestão de clientes e facturação da entidade gestora, pode-se ter a utilização de um ou mais dos seguintes códigos: código de contrato, código de identificação do local, código de contador, código de conta cliente, ou outros.

³ De acordo com o n.º 2 do Ponto 4.3. da Recomendação IRAR n.º 1/2009, de 28 de Agosto (*"Recomendação Tarifária"*), *"Quando a factura resulte em crédito a favor do utilizador final, a entidade gestora deve facultar ao utilizador a possibilidade de receber esse valor autonomamente num prazo por ela estabelecido, procedendo à respectiva compensação nos períodos de facturação subsequentes, caso essa opção não seja utilizada"*.

⁴ Alternativamente, esta informação poderá ser discriminada reportando-se ao saldo de conta aquando da emissão de factura anterior. A título de exemplo, no seu extracto de conta o utilizador poderia consultar todos os movimentos na sua conta desde a última factura: saldo anterior (valor da conta corrente à data de emissão da factura anterior), movimentos ocorridos desde a última factura (débitos e créditos) e valor a pagar (valor do extracto de conta à data da emissão da factura actual).

⁵ De acordo com o n.º 1 do Ponto 4.4. da Recomendação IRAR n.º 1/2009, de 28 de Agosto (*"Recomendação Tarifária"*), *"Devem ser disponibilizados ao utilizador meios de pagamento diversificados por parte da entidade gestora, com o objectivo de agilizar o processo de pagamento"*. Para além do pagamento presencial em numerário, temos como exemplos de outros meios frequentemente disponibilizados: o cheque por via postal, as redes Multibanco, CTT, Pay-shop, etc., bem como o débito directo em conta bancária.



Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos

exemplo, para comunicação de falhas de abastecimento, de roturas na via pública, etc.), sítio na Internet e endereços electrónicos, etc.;

- b) Referências para autorização de débito directo em conta;
- c) Espaço reservado a mensagens úteis e à explicação de conceitos e siglas utilizadas na factura.

2.3. Não deve estar incorporada na factura remetida ao utilizador informação não relacionada com os serviços prestados, nomeadamente de natureza publicitária, podendo em todo o caso ser enviada em anexo à mesma.

3. RECOMENDAÇÕES ESPECÍFICAS A CADA SERVIÇO

3.1. A informação específica respeitante à utilização do serviço público de abastecimento de água deve, no mínimo, incluir o seguinte:

- a) As datas de início e de fim do período de prestação de serviço que está a ser objecto de facturação, indicando o número de dias decorrido;
- b) Diâmetro nominal do contador de água instalado, sendo que no caso de haver múltiplos contadores instalados se deverá indicar o seu diâmetro virtual;⁶
- c) Duas últimas leituras reais efectuadas pela entidade gestora, respectivas datas e consumo médio apurado nesse período, expresso em m³/ 30 dias ou litros/ dia;⁷
- d) Indicação do período reservado e dos meios alternativos disponíveis para a comunicação de leituras pelo utilizador;⁸
- e) Informação relativa à qualidade da água fornecida, designadamente através da indicação da percentagem de análises regulamentares realizadas e da percentagem de análises em cumprimento dos valores paramétricos, divulgadas no relatório anual mais recente da ERSAR;
- f) Valor unitário da tarifa fixa de abastecimento e valor resultante da sua aplicação ao período que está a ser objecto de facturação;
- g) Indicação do método de aferição do volume de água consumido, designadamente, se em virtude de medição efectuada pela entidade gestora, se por leitura comunicada pelo utilizador, ou se por estimativa da entidade gestora;
- h) Volume de água consumido, repartido por escalões de consumo, quando aplicável;⁹

⁶ De acordo com o n.º 3 do Ponto 3.2.3.2 da Recomendação IRAR n.º 1/2009, de 28 de Agosto (*"Recomendação Tarifária"*), sendo que *"o diâmetro virtual calcula-se através da raiz quadrada do somatório do quadrado dos diâmetros nominais dos contadores instalados"*. Poderá também ser dada indicação do *"caudal permanente"* (Q3) previsto na Portaria n.º 21/2007, de 5 de Janeiro.

⁷ De acordo com o n.º 2 do artigo 67.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de Agosto (*"Regime Jurídico dos Serviços Municipais de Águas e Resíduos"*): *"Para efeitos de facturação, a entidade gestora deve proceder à leitura real dos instrumentos de medição por intermédio de agentes devidamente credenciados, com uma frequência mínima de duas vezes por ano e com um distanciamento máximo entre duas leituras consecutivas de oito meses"*.

⁸ Dever constante do n.º 8 do artigo 67.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de Agosto (*"Regime Jurídico dos Serviços Municipais de Águas e Resíduos"*): *"(...) a entidade gestora deve disponibilizar aos utilizadores, de forma acessível, clara e perceptível, meios alternativos para a comunicação das leituras, como a Internet, o serviço de mensagem curta de telemóvel (sms), os serviços postais ou o telefone"*.

⁹ De acordo com o n.º 1 do Ponto 3.2.3.2 da Recomendação IRAR n.º 1/2009, de 28 de Agosto (*"Recomendação Tarifária"*), a tarifa variável do serviço de abastecimento a utilizadores não domésticos deve ser linear (e, em concreto, *"apresentar valor idêntico ao 3.º escalão da tarifa variável do serviço aplicável aos utilizadores domésticos"*), ou seja, não variando em função do volume de água consumido (também frequentemente designada como *"escalão único"* ou *"sem escalões"*).



Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos

- i) Valores unitários da tarifa variável de abastecimento aplicáveis e valor da componente variável resultante da sua aplicação aos consumos realizados em cada escalão, discriminando eventuais acertos face a volumes ou valores já facturados;
 - j) Valor da taxa de recursos hídricos imputável ao volume de água consumido;
 - k) Tarifas aplicadas a eventuais serviços auxiliares do serviço de abastecimento que tenham sido prestados.
- 3.2. A informação específica respeitante à utilização do serviço público de saneamento de águas residuais deve, no mínimo, incluir o seguinte:
- a) A identificação e os contactos da entidade que presta o serviço de saneamento, quando distinta da entidade responsável pela emissão da factura;
 - b) As datas de início e de fim do período de prestação de serviço que está a ser objecto de facturação, quando distintas das datas relativas ao serviço de abastecimento;¹⁰
 - c) Valor unitário da tarifa fixa de saneamento e valor resultante da sua aplicação ao período que está a ser objecto de facturação;
 - d) Indicação do método de aferição do volume de efluente recolhido, nomeadamente, se por medição¹¹ ou se por indexação ao volume de água consumida;
 - e) Valor(es) unitário(s) da tarifa variável de saneamento ou da percentagem aplicada ao valor facturado pelo abastecimento de água, conforme aplicável;¹²
 - f) Valor da componente variável do serviço de saneamento, discriminando eventuais acertos face a volumes ou valores já facturados;
 - g) Valor da taxa de recursos hídricos imputável ao volume de águas residuais recolhidas;
 - h) Tarifas aplicadas a eventuais serviços auxiliares do serviço de saneamento que tenham sido prestados.
- 3.3. A informação específica respeitante à utilização do serviço público de gestão de resíduos urbanos deve, no mínimo, incluir o seguinte:
- a) A identificação e os contactos da entidade que presta o serviço de gestão de resíduos urbanos, quando distinta da entidade responsável pela emissão da factura;
 - b) As datas de início e de fim do período de prestação de serviço que está a ser objecto de facturação, quando distintas das datas relativas ao serviço de abastecimento;¹³

¹⁰ Aplicável igualmente quando este serviço não seja facturado em conjunto com outro serviço, designadamente com o serviço de abastecimento.

¹¹ Nos casos em que a utilização do serviço de saneamento seja aferida através de instrumento de medição específico, aplicam-se com as devidas adaptações as recomendações relativas ao serviço de abastecimento. Esta secção está redigida no pressuposto de que a utilização do serviço de saneamento se encontra indexada à do serviço de abastecimento, uma vez que se trata da situação mais frequente.

¹² Refira-se que componente variável do serviço de saneamento de águas residuais recomendada pela ERSAR (na ausência de medição específica) é matematicamente equivalente a uma percentagem da componente variável do serviço de abastecimento (replicando no saneamento a estrutura de incentivos vertida nos escalões do tarifário de abastecimento). Esta abordagem é já actualmente aplicada em cerca de 40% dos municípios Portugueses.

¹³ Aplicável igualmente quando este serviço não seja facturado em conjunto com outro serviço, designadamente com o serviço de abastecimento.



Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos

- c) Valor unitário da tarifa fixa de gestão de resíduos e valor resultante da sua aplicação ao período que está a ser objecto de facturação;
- d) Indicação do método de aplicação da tarifa variável do serviço de gestão de resíduos, designadamente se por medição¹⁴, estimativa ou indexação a um indicador de base específica (o qual deverá ser discriminado);
- e) Valor da componente variável do serviço de gestão de resíduos, discriminando eventuais acertos face a quantidades ou valores já facturados;
- f) Valor da taxa de gestão de resíduos imputável aos resíduos urbanos recolhidos.
- i) Tarifas aplicadas a eventuais serviços auxiliares do serviço de gestão de resíduos que tenham sido prestados.

4. INFORMAÇÕES ADICIONAIS AOS UTILIZADORES DOS SERVIÇOS

4.1. Com uma periodicidade que se considera suficiente que seja anual, recomenda-se que em anexo à factura seja prestada aos utilizadores finais informação sobre as seguintes matérias, quando aplicável:

- a) Síntese do nível de utilização dos serviços nos últimos 12 meses, expresso em unidades monetárias e físicas, quando aplicável, apresentando valores médios mensais;¹⁵
- b) Forma de aceder a informação detalhada e actualizada relativa à qualidade do serviço prestado e à qualidade da água fornecida, divulgada pela entidade gestora e pela ERSAR¹⁶;
- c) Nos casos em que o utilizador final beneficie da aplicação de um tarifário social, nos termos descritos no Ponto 3.1.3 da Recomendação IRAR n.º 1/2009, de 28 de Agosto (*“Recomendação Tarifária”*), recomenda-se que se pondere a possibilidade de lhe ser dada informação relativa ao valor que lhe teria sido facturado em circunstâncias normais. Tal oferece a dupla vantagem de tornar explícito e transparente para o utilizador, quer o “verdadeiro” custo do serviço, quer a magnitude do benefício a que lhe está a ser dado acesso;
- d) Indicação das consequências do incumprimento das obrigações contratuais, nomeadamente no que se refere à falta de pagamento atempado das facturas, incluindo descrição do regime de juros de mora aplicável;
- e) Informação descritiva e detalhada relativa a taxas ou tributos:
 - i. Cujo valor está incluído nas tarifas aplicadas aos serviços, nomeadamente taxas de regulação e de controlo da qualidade da água para consumo humano da ERSAR;
 - ii. Cujo valor é facturado autonomamente das tarifas aplicadas aos serviços, designadamente, a taxa de recursos hídricos e a taxa de gestão de resíduos;

¹⁴ Nos casos em que a utilização do serviço de gestão de resíduos seja aferida através de sistema de medição específico, aplicam-se com as devidas adaptações as recomendações relativas ao serviço de abastecimento. Esta secção está redigida no pressuposto de que a utilização do serviço de gestão de resíduos se encontra indexada à do serviço de abastecimento, uma vez que se trata da situação mais frequente.

¹⁵ No caso do serviço de abastecimento, é frequente a apresentação de gráfico ou tabela de consumo de água relativa aos últimos 12 meses.

¹⁶ Deverão ser indicados os contactos da ERSAR, incluindo referência ao seu sítio na Internet (www.ersar.pt).



Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos

- iii. Não relacionados com a prestação dos serviços, mas cuja facturação e cobrança tenha sido cometida à entidade emissora da factura.
 - f) Informação de sensibilização ambiental e cívica, abrangendo boas práticas para uma correcta e eficiente utilização dos serviços.
- 4.2. As recomendações vertidas no ponto anterior acrescem aos deveres de informação que impendem sobre as entidades gestoras nos termos do artigo 61.º (*“Direito à Informação”*) do Decreto-Lei n.º 194/2009 de 20 de Agosto (*“Regime Jurídico dos Serviços Municipais de Águas e Resíduos”*), reiterando-se aqui igualmente o n.º 3 do Ponto 3.1.5 da Recomendação IRAR n.º 1/2009, de 28 de Agosto (*“Recomendação Tarifária”*): *“Os tarifários só devem produzir efeitos relativamente aos utilizadores finais 15 dias depois da sua publicação, devendo a informação sobre a sua alteração acompanhar a primeira factura subsequente”*.

21 de Junho de 2010

O Conselho Directivo da ERSAR

Jaime Melo Baptista

João Simão Pires

Fernanda Mações

Esta Recomendação foi aprovada pelo Conselho Directivo da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos ao abrigo do disposto nas alíneas a) do n.º 2 do artigo 8.º da Lei Orgânica da ERSAR, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 277/2009, de 2 de Outubro.

Na sua elaboração participaram o Departamento de Análise Económica e Financeira, o Departamento de Análise Jurídica, o Departamento de Engenharia-Águas, o Departamento de Engenharia-Resíduos, o Departamento da Qualidade da Água e o Departamento de Estudos e Projectos da ERSAR.

Foram ouvidos os membros do Conselho Consultivo da ERSAR, designadamente: o Instituto da Água (INAG); a Agência Portuguesa do Ambiente (APA); a Direcção-Geral do Consumidor (DGC); a Direcção-Geral das Actividades Económicas (DGAE); a Direcção-Geral da Saúde (DGS); a Direcção-Geral das Autarquias Locais (DGAL); a Águas de Portugal (AdP) e a Empresa Geral de Fomento (EGF), em representação das entidades concessionárias de sistemas multimunicipais; a Associação Nacional de Municípios Portugueses (ANMP); a Câmara Municipal de Matosinhos e a Câmara Municipal da Batalha, em representação dos municípios utilizadores de sistemas multimunicipais; a AGS - Administração e Gestão de Sistemas de Salubridade e a INDAQUA – Indústria e Gestão de Água, em representação das entidades concessionárias de sistemas municipais; a Associação Portuguesa para a Defesa dos Consumidores (DECO) e a União Geral de Consumidores, enquanto associações representativas de consumidores de âmbito nacional; a Confederação dos Agricultores de Portugal (CAP) e a Confederação da Indústria Portuguesa (CIP), enquanto associações representativas das actividades económicas; a Associação Nacional de Conservação da Natureza (Quercus) e a Liga para a Protecção da Natureza (LPN), enquanto representantes de organizações não governamentais da área do ambiente de âmbito nacional, tendo os seus comentários específicos sido incorporados na presente Recomendação. Agradecem-se igualmente os contributos das seguintes entidades: Águas de Cascais, SA; EPAL, SA e Logica Iberia.