

## **Reparei que a minha factura de água não traz a identificação do fornecedor de serviço. É legal?**

É do conhecimento público que as facturas são o meio de comunicação privilegiado entre os consumidores e as empresas fornecedoras dos serviços. Contudo, nos últimos anos têm sido alvo de inúmeras críticas, tais como: imprecisão, complexidade a nível da linguagem, insuficiência na informação, falta de clareza e transparência. Por tal facto, a **ERSAR** elaborou a **Recomendação 1/2010, de 21 de Julho** que consagra que a facturação dos serviços de águas e resíduos devem ter uma estrutura uniforme em todo o território nacional, no sentido de uma maior harmonização e transparência. Daí decorre a necessidade das facturas conterem uma linguagem simples, clara, explícita, acessível a qualquer consumidor, independentemente do seu nível de escolaridade, ou seja, que qualquer consumidor a consiga ler e interpretar convenientemente. Deste modo, na **generalidade**, as facturas deverão incluir:

- A identificação do utilizador final e do fornecedor do serviço;
- Os contactos da entidade responsável pela emissão da factura para eventuais esclarecimentos;
- Informação relativamente ao pagamento (valor total a pagar ou a receber, data limite de pagamento, meios de pagamento disponíveis; se existirem facturas por liquidar, estas deverão estar discriminadas, contendo a indicação do número e valor em dívida);
- Detalhes da factura (número e data de emissão da factura, valor total de cada serviço prestado sem o IVA, taxa legal do IVA aplicável a cada serviço, valor do IVA e valor total da factura com IVA).

Poderá também constar os contactos e horários de funcionamento dos serviços de apoio aos utilizadores para tratar questões como: comunicação de falhas de abastecimento, de roturas na via pública, etc..

Para além disto, são apontadas algumas **recomendações específicas para cada serviço**, designadamente: o período de prestação de serviço que está a ser objecto de facturação, o diâmetro nominal do contador de água instalado, dados relativos às leituras reais efectuadas, indicação do período reservado e dos meios alternativos disponíveis para a comunicação de leituras por parte do utilizador, informação relativa à qualidade de água produzida, método e período de facturação, método de aferição do volume de água consumido ou de efluente recolhido (se por leitura ou por estimativa).

A título de **informação adicional**, com uma **periodicidade anual**, recomenda-se que em anexo à factura seja prestada aos utilizadores finais uma síntese do nível de utilização dos serviços nos últimos 12 meses (apresentando valores médios e mensais), informação detalhada e actualizada da qualidade da água fornecida e do serviço prestado (quer pela entidade gestora, quer pela ERSAR), do valor que seria facturado em circunstâncias normais, nos casos em que o utilizador final beneficie da aplicação de um tarifário social, menção das consequências da falta de pagamento atempado das facturas, incluindo juros de mora aplicáveis, informação descritiva e detalhada relativa a taxas incluídas, informação de sensibilização ambiental e cívica para uma correcta e eficiente utilização dos serviços.

Em caso de dúvida ou para mais informações, contacte a **Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor - Delegação Regional do Norte, situada na Rua da Torrinha, 228 H, 5.º, 4050-610 Porto**

Cláudia Gomes de Sousa