



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

RECOMENDAÇÃO ERSARA n.º 01/2015

- RECOMENDAÇÃO TARIFÁRIA -

Preâmbulo

Observa-se uma grande disparidade, pouco fundamentada técnica e economicamente, 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 no território açoriano. Esta disparidade é observada, não só ao nível dos valores praticados, comprometendo a sustentabilidade e o carácter universal destes serviços, como também relativamente à própria estrutura tarifária, como impulsionador da transparência no sistema tarifário e indutor do comportamento adequado nos utilizadores.

A definição de tarifários especiais para os utilizadores mais carenciados é outra questão que, apesar da sua relevância, não tem sido devidamente salvaguardada nos sistemas tarifários nos Açores. Tão importante como a existência de melhores condições de acessibilidade para este tipo de utilizadores é a padronização e a transparência das regras para atribuição e definição destes benefícios aos utilizadores, efetivamente, mais carenciados.

A situação atual compreende cenários de subsídio cruzada dos serviços na generalidade, pela subsídio dos serviços de saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos pelo serviço de abastecimento de água ou então de subsídio dos serviços (abastecimento de águas, saneamento de águas residuais e resíduos urbanos) pelos orçamentos municipal e regional e através de fundos comunitários.

Igualmente, a grande disparidade de sistema tarifários aplicados aos serviços de abastecimento de água, de saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos nos municípios açorianos deve ser minorada, em benefício da equidade intrarregional. Esta diferença não se revela apenas no nível tarifário aplicado mas, sobretudo, ao nível da estrutura tarifária, destacando-se os diferentes níveis de escalões, as diferentes classificações e designações para os utilizadores dos serviços de águas e resíduos e também a base volumétrica (ou a sua ausência) na aplicação dos sistemas tarifários. Estas diferenças residem também em tarifários com base no consumo ou sustentados em tarifas fixas, que resulta da existência (ou não) de micromedição, em diferentes denominações para a prestação de um mesmo serviço auxiliar e na reduzida adoção de tarifários sociais.

A Recomendação Tarifária, que aqui se introduz, tem como objetivo contribuir efetivamente para a harmonização das estruturas tarifárias que financiam os serviços de abastecimento de água, de saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos. Pretende-se que as novas estruturas tarifárias e regras para aplicação dos tarifários sejam definidas atendendo a critérios de racionalidade económica e financeira e garantindo a sustentabilidade e melhoria do desempenho das entidades gestoras, contribuindo para a evolução dos tarifários para um cenário de recuperação tendencial dos encargos dos serviços. A forma de "Recomendação" atende ao respeito à autonomia das entidades gestoras legalmente consagrado.

A presente Recomendação vem estabelecer princípios gerais a observar, em sede de construção de tarifários, mas também critérios de apuramento de gastos e rendimentos, coeficientes e regras



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

de cálculo e desenhar a linha entre o que deve ser homogéneo na tarifação dos serviços de abastecimento de água, de saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos e o que poderá manter-se discricionário e, por isso, sujeito a diferenças entre municípios.

A Recomendação Tarifária prevê a integração das práticas em uso, no que concerne às principais soluções de moderação tarifária, nomeadamente a consideração de um tarifário social, destinado à garantia de acessibilidade económica ao serviço por parte dos utilizadores menos favorecidos financeiramente e também tarifários dedicados a famílias numerosas.

Relativamente à recuperação dos encargos de gestão dos serviços pela via tarifária, a presente Recomendação Tarifária propõe a dedução de várias rubricas à base de encargos a recuperar, em especial o reconhecimento contabilístico de participações e subsídios ao investimento não reembolsáveis, com origem em fundos comunitários, por exemplo. É considerada, igualmente, a possibilidade de subsidiação à exploração por incorporação de fundos de equilíbrio tarifário.

O Direito Comunitário bem como o Direito interno forçam a introdução de sistemas tarifários que transponham corretamente os gastos de gestão dos três serviços junto dos utilizadores finais e que promovam a utilização eficiente de recursos ambientais, enviando, desta forma, para os utilizadores a mensagem adequada. O normativo nacional impõe igualmente a necessidade de uma política de financiamento sustentável e de prestação eficiente destes serviços.

A presente Recomendação Tarifária respeita as prescrições legais, nomeadamente:

- A Lei da Água (Lei n.º 58/2005, de 29 de dezembro), em acordo com o Direito Comunitário, que determinam que o regime das tarifas dos serviços de águas deve: assegurar a tendencial recuperação dos investimentos iniciais e de novos investimentos de expansão, modernização e substituição das infraestruturas; assegurar a manutenção, a reparação e a renovação de todos os bens e equipamentos afetos aos serviços, bem como o pagamento de todos os encargos obrigatórios que lhes estejam associados; e garantir a eficácia dos serviços num quadro de eficiência da utilização dos recursos, incluindo as suas alterações subsequentes;
- O Decreto-Lei nº 194/2009, de 20 de Agosto, que estabelece o regime jurídico dos serviços municipais de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos;
- O Regime Geral da Gestão de Resíduos (Decreto Legislativo Regional n.º 29/2011/A, de 16 de novembro) que estabelece o regime geral aplicável à prevenção, produção e gestão de resíduos, transpondo para a ordem jurídica interna as normativas europeias;
- O Regime Financeiro das Autarquias Locais (Lei n.º 73/2013, de 3 de setembro) que impõe que as prestações a fixar pelos municípios relativas aos serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos garantam a cobertura dos gastos direta e indiretamente suportados com a prestação desses mesmos serviços;
- A Lei dos Serviços Públicos Essenciais (Lei n.º 23/96, de 26 de julho sucessivamente alterada), que consagra regras a que deve obedecer a prestação de serviços públicos essenciais, onde se incluem os serviços de abastecimento de água, de saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos, visando a proteção do utilizador.

O Decreto Legislativo Regional n.º 8/2010/A, de 5 de março, que estabelece a natureza jurídica e normas de funcionamento da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos dos Açores (ERSARA), define como missão da ERSARA a regulação dos setores das águas e dos resíduos,



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

incumbendo-lhes exercer funções reguladoras e orientadoras nos setores de abastecimento público de água para consumo humano, das águas residuais urbanas e dos resíduos e, complementarmente, funções de fiscalização e controlo da qualidade da água para consumo humano. Em especial, atribui a regulação do regime tarifário dos serviços públicos de abastecimento de água para consumo humano, de tratamento de águas residuais urbanas e de resíduos urbanos.

Tendo em conta o exposto, a ERSARA entendeu necessário e adequado emitir uma “Recomendação Tarifária” relativa à formação de tarifários dos serviços públicos de abastecimento de água para consumo humano, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos, destinada às entidades gestoras dos sistemas municipais que prestem esses serviços aos utilizadores finais.

A presente Recomendação Tarifária encontra-se organizada em cinco capítulos:

O primeiro capítulo é dedicado à definição do objeto, âmbito, definições e princípios gerais subjacentes à Recomendação Tarifária. Destaca-se o princípio de recuperação de gastos, como elemento basilar da sustentabilidade de longo prazo da gestão dos serviços. Pretende-se igualmente introduzir o princípio da equidade cuja presença pode ser incrementada nos tarifários dos serviços de abastecimento de água, de saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos nos Açores.

O segundo capítulo dirige-se ao apuramento de gastos e rendimentos dos serviços e consequente imputação e também à formulação prospetiva, base da formulação tarifária.

O terceiro capítulo debruça-se sobre a definição dos aspetos diretamente relacionados com os tarifários, para os três serviços: abastecimento de água, saneamento de águas residuais e resíduos urbanos. As disposições gerais debruçam-se sobre regras comuns relativas aos procedimentos de fixação de tarifas (tendo em conta a questão dos tarifários sociais e as diferentes tipologias de utilizadores não domésticos).

O capítulo quarto está organizado em disposições específicas a cada um dos três serviços que se dirigem ao conjunto de prestações ou serviços passíveis de tarifação, delimitando os contornos de cada serviço e consequentemente as bases de cálculo que a aplicação das tarifas implica bem como as estruturas tarifárias aplicadas.

O último capítulo dirige-se à faturação dos serviços e à relação com o utilizador. O capítulo está organizado em secções, relativas a questões gerais de faturação e específicas de cada um dos três serviços. Na secção final, pretende-se clarificar um conjunto de questões, de certo modo, avulsas e que se situam na periferia da questão tarifária, como sejam os acertos de faturação ou verificações extraordinárias.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

Índice

Preâmbulo	1
CAPÍTULO I – Objeto, Âmbito, Definições e Princípios Gerais	6
Artigo 1.º Objeto	6
Artigo 2.º Âmbito de Aplicação	6
Artigo 3.º Definições	6
Artigo 4.º Princípios Gerais	7
CAPÍTULO II – Gastos e Rendimentos dos Serviços de Águas e Resíduos	8
Artigo 5.º Apuramento de Gastos e Rendimentos	8
Artigo 6.º Imputação de Gastos e Rendimentos	8
Artigo 7.º Segregação de serviços e atividades	9
Artigo 8.º Recuperação de Gastos	9
Artigo 9.º Formulação Prospetiva de Gastos e Rendimentos	10
CAPÍTULO III – Regras Gerais	11
Artigo 10.º Estrutura Essencial dos Tarifários	11
Artigo 11.º Critérios de Diferenciação	11
Artigo 12.º Tarifários Especiais	12
Artigo 13.º Arredondamento	13
Artigo 14.º Aprovação dos Tarifários	13
Artigo 15.º Notação a Utilizar na Formulação de Tarifários	14
CAPÍTULO IV - Regras Específicas	14
SECÇÃO I - Tarifários de Abastecimento de água	14
Artigo 16.º Estrutura Tarifária	14
Artigo 17.º Incidência	16
Artigo 18.º Utilizadores Domésticos	16
Artigo 19.º Utilizadores Não domésticos	16
Artigo 20.º Tarifas aplicáveis a consumos que não originem águas residuais	17
SECÇÃO II - Tarifários de Saneamento de Águas Residuais	17
Artigo 21.º Estrutura Tarifária	17
Artigo 22.º Incidência	19
Artigo 23.º Base de Cálculo	19
Artigo 24.º Utilizadores Domésticos	21
Artigo 25.º Utilizadores Não domésticos	21
SECÇÃO III - Tarifários de Gestão de Resíduos Urbanos	21
Artigo 26.º Estrutura Tarifária	21



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

Artigo 27.º Incidência	22
Artigo 28.º Base de Cálculo	22
Artigo 29.º Utilizadores Domésticos	23
Artigo 30.º Utilizadores Não domésticos	23
CAPÍTULO V – Modelo de determinação de tarifas	24
SECÇÃO I - Regras Comuns	24
Artigo 31.º Acessibilidade económica dos serviços	24
CAPÍTULO VI – Faturação e Relação entre Entidade Gestora e Utilizadores	24
SECÇÃO I - Conteúdo das Faturas	24
Artigo 32.º Conteúdo Geral	24
Artigo 33.º Conteúdo Particular – Abastecimento de Água	26
Artigo 34.º Conteúdo Particular – Saneamento de Águas Residuais	26
Artigo 35.º Conteúdo Particular – Gestão de Resíduos Urbanos	27
SECÇÃO II - Relação com os Utilizadores	27
Artigo 36.º Verificação Extraordinária dos Contadores	27
Artigo 37.º Acerto de Faturação	28
Artigo 38.º Prazo e Modalidades de Pagamento da Fatura	28



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

CAPÍTULO I – OBJETO, ÂMBITO, DEFINIÇÕES E PRINCÍPIOS GERAIS

Artigo 1.º Objeto

Este documento constitui uma recomendação quanto à formação de tarifários aplicáveis aos utilizadores finais dos serviços públicos de abastecimento de água para consumo humano, de saneamento de águas residuais urbanas (doravante designados por “serviços de águas”) e de gestão de resíduos urbanos, doravante designada somente de Recomendação Tarifária. Entende-se por Recomendação Tarifária o conjunto das prescrições relativas à formação de tarifários dos serviços públicos supra citados.

Artigo 2.º Âmbito de Aplicação

A Recomendação Tarifária dirige-se às entidades gestoras dos sistemas de água, saneamento e resíduos, às entidades titulares destes mesmos serviços e aos utilizadores finais dos serviços de abastecimento de água para consumo humano, de saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos da Região Autónoma dos Açores.

Artigo 3.º Definições

Para efeitos da presente Recomendação Tarifária, entende-se por:

- a. “Caudal Permanente (Q_3)” - caudal máximo, em m³/hora, ao qual o contador funciona satisfatoriamente nas condições normais de utilização, isto é, com caudal estável ou intermitente, nos termos do Decreto-Lei n.º 71/2011, de 16 de junho
- b. “Entidades gestoras” - as entidades a quem compete a gestão dos sistemas de abastecimento, de saneamento de águas residuais ou de gestão de resíduos em relação direta com os utilizadores finais;
- c. “Entidades titulares” - as entidades que, nos termos da lei, tenham por atribuição assegurar a provisão dos serviços de águas e resíduos, de forma direta ou indireta;
- d. “Estrutura tarifária” - conjunto de regras de cálculo expressas em termos genéricos, aplicáveis a um conjunto de valores unitários e outros parâmetros, cujo valor pode diferir de entidade para entidade gestora;
- e. PAYT – mecanismo de tarifação do serviço de resíduos com base na produção real de resíduos, não recorrendo a estimativas ou correlações (*pay as you throw*);
- f. “Resíduos indiferenciados” - resíduos urbanos sem prévia seleção;
- g. “Resíduos recicláveis” - resíduos urbanos separados por tipo e natureza (como resíduos de papel e cartão, vidro de embalagem, plástico de embalagem, resíduos urbanos biodegradáveis, resíduos de equipamento elétrico e eletrónico, resíduos de construção e demolição, resíduos volumosos, verdes, pilhas), com vista a tratamento específico;
- h. “Serviços auxiliares” - os serviços prestados pelas entidades gestoras, de carácter conexo com os serviços de águas ou resíduos, mas que pela sua natureza, nomeadamente pelo facto de serem prestados pontualmente por solicitação do utilizador ou de terceiro, ou de resultarem de incumprimento contratual por parte do utilizador, devem ser objeto de faturação específica;



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

- i. “Serviços de águas” - os serviços públicos de abastecimento de água para consumo humano e de saneamento de águas residuais urbanas;
- j. “Serviços de resíduos” - os serviços públicos de gestão de resíduos urbanos, compreendendo, designadamente, a sua recolha indiferenciada e seletiva;
- k. “Tarifa fixa” - valor aplicado em função de cada intervalo temporal durante o qual o serviço se encontra disponibilizado ao utilizador final, invariável em função da quantidade faturada;
- l. “Tarifa variável” - valor ou conjunto de valores unitários aplicável em função do nível de utilização do serviço, em cada intervalo temporal;
- m. “Tarifário” - conjunto de valores unitários e outros parâmetros e regras de cálculo que permitem determinar o montante exato a pagar pelo utilizador final à entidade gestora em contrapartida do serviço;
- n. “Utilizadores finais”- as pessoas singulares ou coletivas, públicas ou privadas, a quem sejam assegurados de forma continuada serviços de águas ou resíduos e que não tenham como objeto da sua atividade a prestação desses mesmos serviços a terceiros.

Artigo 4.º Princípios Gerais

O enquadramento legal da República Portuguesa estabelece um conjunto de princípios a respeitar na formação de tarifários dos serviços de águas e resíduos, nomeadamente:

- a. Princípio da acessibilidade económica, nos termos do qual os tarifários devem atender à capacidade financeira dos utilizadores finais, na medida necessária a garantir o acesso universal aos serviços de águas e resíduos;
- b. Princípio da autonomia das entidades titulares, traduzido no respeito pela autonomia das entidades gestoras e do Poder Local, patente nesta Recomendação Tarifária, sem prejuízo da prossecução dos objetivos fundamentais que a orientam;
- c. Princípio da causalidade, traduzido na imputação dos rendimentos e gastos direta ou indiretamente aos serviços que determinaram a sua realização de forma consistente, objetiva e transparente;
- d. Princípio da defesa dos interesses dos utilizadores, traduzido na capacidade de assegurar uma correta proteção do utilizador final, evitando possíveis abusos de posição dominante por parte da entidade gestora no que se refere à continuidade, qualidade e encargo para o utilizador final dos serviços prestados, por um lado, e, por outro, no que respeita a mecanismos de sua supervisão e controlo, fundamentais em configurações monopolistas, como é o caso da prestação destes serviços essenciais;
- e. Princípio da prevenção e da valorização, traduzido na contribuição das tarifas dos serviços de gestão de resíduos na minoração da produção de resíduos, incentivando a adesão dos utilizadores finais aos sistemas de recolha seletiva de resíduos e à valorização dos mesmos;
- f. Princípio da recuperação dos gastos, traduzido na capacidade de os tarifários dos serviços de águas e resíduos permitirem a recuperação tendencial dos gastos económicos e financeiros decorrentes da provisão dos serviços não passando para gerações vindouras os encargos devidos ao envelhecimento das infraestruturas;
- g. Princípio da uniformidade e da transparência, traduzido pela constância territorial das estruturas tarifárias e na facilitação da compreensão dos tarifários pelos utilizadores finais;
- h. Princípio da utilização sustentável dos recursos hídricos, traduzido na contribuição dos tarifários dos serviços de águas para a gestão sustentável dos recursos hídricos pela internalização tendencial dos gastos e benefícios que estão associados à utilização dos recursos, penalizando os consumos individuais mais elevados e os desperdícios.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

CAPÍTULO II – GASTOS E RENDIMENTOS DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS

Artigo 5.º Apuramento de Gastos e Rendimentos

Os procedimentos contabilísticos a adotar para o apuramento de gastos e rendimentos dos serviços de águas e resíduos devem permitir:

- a. A elaboração de uma demonstração de resultados para cada um dos serviços de águas e resíduos, a partir de mapas gerais de prestação de contas de cada tipologia de entidade gestora;
- b. A imputação de gastos e rendimentos indiretos a cada um destes serviços, utilizando-se critérios de repartição que reflitam um equilíbrio entre a sua adequabilidade, robustez e simplicidade de aplicação;
- c. O apuramento, a partir de mapas gerais de prestação de contas de cada tipologia de entidade gestora, das rubricas essenciais (redes, edifícios, instalações e equipamentos) do que seria uma quantificação do capital empregue em cada um dos serviços e a sua respetiva estrutura de financiamento;
- d. O desenvolvimento de um “balanço individualizado” por serviço, sendo aceite que este apuramento se focalize no imobilizado corpóreo (em termos brutos e líquidos) deduzido dos eventuais subsídios ao investimento recebidos pela entidade gestora e na respetiva contraparte relativa a endividamento externo onerado;
- e. Uma correta imputação aos serviços de rendimentos e gastos tais como o reconhecimento de eventuais subsídios ao investimento recebidos, das amortizações dos ativos fixos e dos encargos financeiros suportados pela entidade gestora.

Artigo 6.º Imputação de Gastos e Rendimentos

1. A identificação de diferentes tipos de rendimentos e gastos e a sua afetação aos serviços de águas e resíduos deve ser efetuada de acordo com o princípio da causalidade.
2. Os rendimentos e gastos de uma entidade gestora podem ser classificados de acordo com a sua forma de afetação aos serviços prestados, devendo as entidades gestoras utilizar como fonte de informação a contabilidade analítica (tal como consta do ponto 2.8.3.1, do Decreto-Lei nº 54-A/99, 22 de fevereiro, que refere que “a contabilidade de custos é obrigatória no apuramento dos custos das funções e dos custos subjacentes à fixação de tarifas e preços de bens e serviços”), de forma a obter uma adequada distribuição de rendimentos e gastos.
3. Na situação de inexistência de informação baseada na contabilidade analítica, conforme previsto no número anterior, deverão as entidades utilizar como fonte de informação a contabilidade patrimonial.
4. Existem diversos critérios que devem ser aplicados em cada uma das rubricas, consoante a natureza do rendimento ou do gasto, podendo ser utilizados para proceder à imputação de rendimentos e gastos indiretos. Consideram-se as seguintes bases de imputação como as mais adequadas:
 - a. Rendimentos de vendas e prestações de serviço de cada atividade
 - b. Nível de produção de cada atividade;
 - c. Pessoal diretamente afeto a cada atividade;
 - d. Gastos com o pessoal diretamente afeto a cada atividade;
 - e. Capital empregue diretamente afeto a cada atividade;



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

- f. Fração de um recurso diretamente afeta a cada atividade;
 - g. Número de utilizadores de cada atividade;
 - h. Gastos diretos de cada atividade.
5. A repartição de gastos e rendimentos indiretos pelos serviços em análise deve ser efetuada de acordo com a seguinte metodologia:
- a. Seleção de uma base de imputação adequada ao rendimento ou gasto indireto em causa, com base num dos critérios anteriormente referidos;
 - b. Apuramento, com base em dados históricos ou previsionais, do nível de utilização da base de imputação por cada serviço ou atividade objeto de análise e do respetivo valor total (daí resultando uma chave de imputação);
 - c. Distribuição do valor do gasto ou rendimento indireto em causa por cada serviço ou atividade objeto de análise em função do respetivo nível de utilização da base de imputação.

Artigo 7.º Segregação de serviços e atividades

No apuramento dos rendimentos e gastos relativos a cada um destes serviços deve-se procurar assegurar os seguintes aspetos, por ordem decrescente de prioridade:

- a. A segregação dos serviços de águas e resíduos de outras atividades desenvolvidas pelas entidades gestoras, quando aplicável;
- b. A segregação dos serviços de águas (abastecimento e saneamento) do serviço de gestão de resíduos urbanos;
- c. A segregação do serviço de abastecimento de água do serviço de saneamento de águas residuais urbanas;
- d. A segregação da drenagem de águas pluviais do serviço de saneamento de águas residuais urbanas, quando viável;
- e. A segregação das atividades de limpeza urbana do serviço de gestão de resíduos urbanos;
- f. A segregação das atividades do serviço de gestão de resíduos urbanos indiferenciados da gestão de resíduos urbanos recicláveis.

Artigo 8.º Recuperação de Gastos

1. Em respeito pelo normativo nacional em vigor, em especial a Lei da Água e das Finanças Locais, devem ser objeto de recuperação por via tarifária os seguintes gastos:
- a. A reintegração e a amortização, em prazo adequado e de acordo com as práticas contabilísticas aplicáveis, do valor dos ativos afetos à prestação dos serviços, resultantes de investimentos realizados com a implantação, a manutenção, a modernização, a reabilitação ou a substituição de infraestruturas, equipamentos ou meios afetos ao sistema;
 - b. Os gastos operacionais da entidade gestora, designadamente os incorridos com a aquisição de materiais e bens consumíveis, transações com outras entidades prestadoras de serviços de águas e resíduos, fornecimentos e serviços externos, incluindo os valores resultantes da imputação aos serviços de gastos com atividades e meios partilhados com outros serviços efetuados pela entidade gestora, ou incorridos com a remuneração do pessoal afeto aos serviços;
 - c. Os gastos financeiros imputáveis ao financiamento dos serviços e, quando aplicável, a adequada remuneração do capital investido pela entidade gestora;



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

- d. Os encargos que legalmente impendam sobre a prestação dos serviços, nomeadamente, os de natureza tributária.
2. Os seguintes gastos não devem ser recuperados por via tarifária:
 - a. Os encargos específicos associados à recolha e à drenagem de águas pluviais. Estes encargos devem ser segregados ou o seu valor estimado por forma a serem recuperados através de outros rendimentos da entidade titular do serviço;
 - b. Os encargos específicos associados às atividades de limpeza urbana. Estes encargos devem ser segregados ou o seu valor estimado por forma a serem recuperados através de outros rendimentos da entidade titular do serviço.
3. A recuperação de gastos deve ser prosseguida adotando por uma de três hipóteses, isoladamente ou em combinação:
 - a. Pela cobrança de tarifas, que é a opção preconizada pelo enquadramento legal da República Portuguesa e da União Europeia;
 - b. Pelo recurso complementar a subsídios à exploração da autarquia, quando estritamente necessário para a comportabilidade dos gastos junto do utilizador final, e desde que reconhecido e efetuado de uma forma transparente;
 - c. Pelo recurso a transferências, nomeadamente subsídios ao investimento, opção a utilizar sempre que possível, pois permite reduzir gastos ao utilizador final (por exemplo, através do recurso a fundos comunitários).
4. Os rendimentos decorrentes de participações e subsídios não reembolsáveis devem ser considerados no estabelecimento de tarifas de acordo com o prazo de reintegração e amortização dos ativos resultantes dos investimentos que os justificaram. Os subsídios à exploração, de natureza excecional e justificados por desequilíbrios socioeconómicos, que sejam afetos aos serviços, devem igualmente ser considerados no estabelecimento das tarifas.
5. A redução de tarifas à custa de subsídios à exploração e transferências é uma decisão das entidades titulares dos serviços e com competência para a aprovação dos respetivos tarifários.
6. A decisão política deve adotar uma ótica plurianual, devendo ser definido para cada serviço o nível de receitas que é necessário gerar por via tarifária.
7. A calendarização da implementação desta Recomendação Tarifária deve ser definida pelas entidades titulares dos serviços com competência para a aprovação dos respetivos tarifários, não devendo o período de transição entre a situação atual e a situação de cumprimento desta recomendação ultrapassar 3 anos para os serviços de águas e 5 anos para os serviços de resíduos.

Artigo 9.º Formulação Prospetiva de Gastos e Rendimentos

1. Recomenda-se que a entidade gestora utilize um modelo de simulação de rendimentos tarifários disponibilizado pela ERSARA com base num mapa de quantidades que poderá ser reportado ao último histórico de 12 meses disponível e incluir também projeções futuras.
2. O mapa de quantidades supracitado deve incluir dados com detalhe suficiente para permitir simular os rendimentos que seriam gerados por tarifários construídos de acordo com as



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

opções tomadas pela entidade com competência para a aprovação dos tarifários atendendo às recomendações da ERSARA. O mapa deve incluir, designadamente:

- a. Número de utilizadores por tipo;
- b. Distribuição de volumes faturados por escalão e por tipo de utilizador final;
- c. Utilizadores finais por tipo e intervalo de consumo;
- d. Número de serviços auxiliares prestados por tipo.

CAPÍTULO III – REGRAS GERAIS

Artigo 10.º Estrutura Essencial dos Tarifários

1. Os tarifários dos serviços de águas devem compreender uma componente fixa e uma componente variável, de forma a permitir a repercussão equitativa dos gastos associados aos serviços por todos os utilizadores. Os serviços de resíduos podem ser tarifados recorrendo às componentes: fixa e/ou variável.
2. Nos serviços de águas a aplicação de componentes variáveis pode ser limitada pela atual inexistência de equipamentos de micromedição, sendo que esta situação deverá ser rapidamente eliminada, estabelecendo-se um período de 3 anos para esse efeito.
3. Nos serviços de resíduos a aplicação de componentes variáveis pode ser limitada pela atual inexistência de equipamentos de medição, sendo que esta situação deverá ser eliminada a médio/longo prazo, estabelecendo-se um período de 5 anos para esse efeito nas zonas urbanas, devendo ser este método tendencialmente universal em todo o território.
4. A aplicação das tarifas identificadas na presente Recomendação Tarifária deve ser feita de forma proporcional, tendo em conta o princípio da defesa dos interesses dos utilizadores. Para além disso, não devem ser exigidas ao utilizador final quaisquer outras taxas, tarifas, preços ou prestações com a mesma justificação.
5. Sem prejuízo da aprovação de legislação específica sobre esta matéria, os tarifários dos serviços de águas e resíduos, bem como o conteúdo das faturas que se destinem aos respetivos utilizadores finais, devem adotar a terminologia empregue na presente Recomendação Tarifária, nomeadamente no que respeita à designação das tarifas dos serviços de águas e resíduos.

Artigo 11.º Critérios de Diferenciação

1. As tarifas dos serviços de águas e resíduos devem ser diferenciadas consoante os utilizadores finais sejam do tipo doméstico ou não doméstico.
2. Devem considerar-se do tipo doméstico, aqueles que usem os prédios urbanos para fins habitacionais, com exceção das utilizações para as partes comuns, nomeadamente as dos condomínios, e utilizadores finais não domésticos os restantes.
3. O Estado e as Regiões Autónomas, as Autarquias Locais, os fundos e serviços autónomos e as entidades que integram o setor empresarial do Estado e o setor empresarial local devem estar sujeitos às tarifas previstas na presente Recomendação Tarifária, sendo para o efeito considerados utilizadores finais não domésticos.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

4. As entidades gestoras poderão diferenciar as tarifas em função do período do ano, quando justificável, num período não superior a 3 meses, de modo a atender a flutuações elevadas da procura de ordem sazonal ou a situações de escassez de recursos hídricos.
5. A diferenciação a que se refere o número anterior deve concretizar-se através da alteração das tarifas variáveis dos serviços, até ao limite de 50% dos valores aplicados nos restantes períodos, devendo a entidade gestora assegurar uma adequada frequência de medição dos consumos.

Artigo 12.º Tarifários Especiais

1. As tarifas dos serviços de águas e resíduos podem ser reduzidas em presença de utilizadores finais domésticos cujo agregado familiar, se encontre em situação de carência económica comprovada pelo sistema da segurança social. Considera-se situação de carência económica o benefício de, pelo menos, uma das seguintes prestações sociais:
 - a. Complemento Solidário para Idosos;
 - b. Rendimento Social de Inserção;
 - c. Subsídio Social de Desemprego;
 - d. 1.º Escalão do Abono de Família;
 - e. Pensão Social de Invalidez.
2. A redução recomendada no tarifário social descrita deve concretizar-se através de:
 - a. Isenção das tarifas fixas e da aplicação ao consumo total do utilizador das tarifas variáveis do primeiro escalão, até ao limite máximo mensal do segundo escalão do tarifário a aplicar aos utilizadores domésticos, no caso dos serviços de abastecimento de água e saneamento de águas residuais;
 - b. Isenção da tarifa fixa no caso dos serviços de gestão de resíduos.
3. Podem ser reduzidas as tarifas dos serviços de águas e resíduos, quando os utilizadores finais são instituições particulares de solidariedade social, organizações não-governamentais sem fim lucrativo ou outras entidades de reconhecida utilidade pública cuja ação social o justifique. Eventuais reduções tarifárias estão limitadas inferiormente pelas tarifas aplicadas pela entidade gestora a utilizadores finais domésticos comuns no segundo escalão de consumo.
4. Podem ser diferenciadas as tarifas dos serviços de águas e resíduos para os utilizadores não domésticos institucionais autárquicos. Eventuais reduções tarifárias estão limitadas inferiormente pelas tarifas aplicadas pela entidade gestora a utilizadores finais domésticos comuns no segundo escalão de consumo.
5. As tarifas de serviços de águas e resíduos poderão ainda ser reduzidas em função da composição do agregado familiar dos utilizadores finais domésticos, cuja composição do agregado familiar ultrapasse quatro elementos. A redução deve concretizar-se pelo ajustamento dos escalões de consumo previstos no n.º 2 do Artigo 18.º em função da dimensão do agregado familiar.
6. Os utilizadores que pretendam ver a sua situação avaliada para efeitos de aplicação de tarifários especiais previstos nos números anteriores devem fazer prova dos requisitos exigidos para a sua aplicação, designadamente através da entrega de cópia da declaração ou nota de liquidação do IRS ou outro meio considerado idóneo pela entidade gestora, a definir em regulamento de serviço ou contrato relativo à gestão do sistema.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

7. A aplicação dos tarifários especiais deve ser feita anualmente, ou por períodos superiores definidos pela entidade gestora, findo o qual deve ser renovada a prova referida no número anterior, para o que a entidade gestora deve notificar o utilizador com a antecedência mínima de 30 dias, devendo o utilizador beneficiário ser inequivocamente informado deste facto, no momento da candidatura.
8. A entidade gestora deve proceder a uma ampla divulgação da existência dos tarifários especiais disponíveis e implementar procedimentos simples de adesão por parte dos utilizadores finais elegíveis, através de, nomeadamente, do sítio na internet da entidade gestora e/ou da entidade titular, através de comunicação conjunta com as faturas, nos termos da alínea c. do número 4 do Artigo 32.º da presente Recomendação Tarifária.
9. Ressalvado o tarifário social previsto no número 1 do presente Artigo, não devem empregar-se tarifas que apelem ao valor do rendimento ou volume de negócios do utilizador final.

Artigo 13.º Arredondamento

1. As tarifas dos serviços de águas e resíduos devem ser aprovadas com quatro casas decimais e apresentadas ao utilizador final com o número de casas decimais significativas para efeitos de cálculo.
2. Apenas o valor final da fatura, com IVA incluído, deve ser objeto de arredondamento, feito aos centimos de euro e sempre em correspondência com as exigências do Decreto-Lei nº 57/2008, de 26 de março, independentemente do número de casas decimais com que cálculos intermédios parcelares sejam apresentados.

Artigo 14.º Aprovação dos Tarifários

1. As entidades titulares dos sistemas devem:
 - a. Fazer constar da deliberação que aprova os tarifários dos serviços de águas e resíduos a fundamentação das opções desconformes com os princípios e as orientações constantes da presente Recomendação Tarifária;
 - b. Incluir na deliberação referida na alínea anterior os tarifários dos serviços auxiliares de águas e resíduos, a que se referem o Artigo 16.º, o Artigo 21.º e o Artigo 26.º desta Recomendação Tarifária.
2. Os tarifários dos serviços de águas e resíduos devem ser aprovados até ao termo do ano civil anterior àquele a que respeitem e remetidos pelas entidades gestoras á ERSARA, acompanhados da deliberação que os aprovou, no prazo de 15 dias após a respetiva aprovação.
3. 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 fatura anterior à aplicação do novo tarifário.
4. Os preços relativos a serviços auxiliares a que se refere o n.º 1 deste Artigo devem ser estabelecidos pelas entidades gestoras e cobrir todos os encargos decorrentes da respetiva prestação.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

Artigo 15.º Notação a Utilizar na Formulação de Tarifários

1. O estabelecimento de tarifas deve ser feito atendendo às prescrições de notação, que são seguidas nesta Recomendação Tarifária e aplicadas no exemplo, em anexo.
2. Consideram-se três objetos de notação:
 - a. Tarifa unitária, representada com a letra T (maiúscula);
 - b. Coeficiente, representada com a letra C (maiúscula);
 - c. Volume, representado pela letra V (maiúscula);
3. Cada objeto de notação permite a especificação de três opções:
 - a. Valor fixo, representado pela letra F (maiúscula);
 - b. Valor variável, representado pela letra V (maiúscula);
 - c. Valor de referência ou recomendado, representado pela letra R (maiúscula);

A informação poderá ser incrementada, referenciando o escalão a que se refere a tarifa ou coeficiente.

4. Cada objeto de notação permite a especificação, em subscrito de dois níveis de informação, correspondendo o primeiro nível de informação ao primeiro de vários caracteres e o segundo nível de informação, aos restantes caracteres. Os caracteres possíveis, para o primeiro nível de informação são:
 - a. A – Abastecimento de água;
 - b. S – Saneamento de águas residuais;
 - c. R – Gestão de resíduos urbanos.

E para o segundo nível de informação:

- d. D – Doméstico;
- e. ND – Não doméstico.

Se necessário, um terceiro nível de informação, referente às indicações de máximo (max) e mínimo (min) pode ser adicionado.

CAPÍTULO IV - REGRAS ESPECÍFICAS

SECÇÃO I - Tarifários de Abastecimento de água

Artigo 16.º Estrutura Tarifária

1. Em virtude da aplicação das tarifas de abastecimento de água, a entidade gestora deve ficar obrigada a realizar as seguintes atividades, não as devendo faturar de forma específica:
 - a. Execução, manutenção e renovação de ramais de utilizadores domésticos, incluindo a ligação do sistema público ao sistema predial, que inclui a eventual execução de nicho e fornecimento e aplicação de respetiva tampa quando tecnicamente viável, bem como trabalhos de levantamento e reposição de pavimentos públicos e trabalhos de escavação, com as ressalvas previstas nos números seguintes;
 - b. Fornecimento de água;
 - c. Celebração ou alteração de contrato de fornecimento de água;
 - d. Disponibilização e instalação de contador individual;



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

- e. Disponibilização e instalação de contador totalizador por iniciativa da entidade gestora;
 - f. Leituras periódicas programadas e verificação periódica do contador;
 - g. Reparação ou substituição de contador, torneira de segurança ou de válvula de corte, salvo se por motivo imputável ao utilizador.
2. Para além das tarifas de abastecimento de água referidas no número anterior deste Artigo, considera-se admissível que as entidades gestoras cobrem tarifas em contrapartida de serviços auxiliares, designadamente dos seguintes:
- a. Análise de projetos de instalações prediais e domiciliárias de abastecimento;
 - b. Execução de ramais de ligação dos utilizadores não domésticos ou dos domésticos, nas situações previstas no n.º 4 e no n.º 5 deste Artigo;
 - c. Realização de vistorias aos sistemas prediais a pedido dos utilizadores;
 - d. Suspensão e reinício da ligação do serviço por incumprimento do utilizador;
 - e. Suspensão e reinício da ligação do serviço a pedido do utilizador;
 - f. Leitura extraordinária de consumos de água decorrente de solicitação do utilizador;
 - g. Verificação extraordinária de contador a pedido do utilizador, salvo quando se comprove a respetiva avaria por motivo não imputável ao utilizador;
 - h. Ligação temporária ao sistema público, designadamente para abastecimento a estaleiros e obras e zonas de concentração populacional temporária, tais como feiras, festivais e exposições;
 - i. Informação sobre o sistema público de abastecimento em plantas de localização;
 - j. Fornecimento de água em autotanques, salvo quando justificado por interrupções de fornecimento, designadamente em situações em que esteja em risco a saúde pública;
 - k. Impressão de documentos solicitados pelos utilizadores;
 - l. Execução de análises a água, quer seja para utilização industrial ou agrícola ou a águas residuais;
 - m. Outros serviços a pedido do utilizador, nomeadamente, prestações de serviços ou reparações relativas ao sistema predial ou domiciliário de abastecimento.
3. Sem prejuízo da abordagem gradual preconizada nos números seguintes, os gastos inerentes à construção de ramais dedicados de abastecimento só devem ser imputados ao utilizador doméstico final quando aqueles possuam extensão superior a 20 metros, caso em que a respetiva execução, sempre que técnica e economicamente viável, deve ser realizada pela entidade gestora, a pedido do utilizador e mediante o pagamento das tarifas correspondentes à extensão superior àquela distância, divididas em partes iguais sempre que os ramais beneficiem mais do que um utilizador.
4. É ainda admissível a cobrança de tarifas pela execução de ramais quando a mesma não seja da responsabilidade da entidade gestora, nomeadamente em virtude de condições impostas no licenciamento urbanístico.
5. A evolução para uma situação de não cobrança de tarifas pela execução de ramais e pela ligação do sistema público ao sistema predial, referida na alínea a. do n.º 1 deste Artigo, deve ocorrer de forma gradual, recomendando-se para o efeito que:
- a. No ano seguinte à publicação desta Recomendação Tarifária devem ser cobrados pela execução de ramais de ligação valores até uma percentagem máxima de 75% dos valores em vigor no ano relativo à aprovação desta Recomendação;
 - b. A proporção máxima referida na alínea anterior deve reduzir-se em 25 pontos percentuais em cada exercício económico subsequente, por forma a suprimir a cobrança destes valores num prazo máximo de 4 anos.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

Artigo 17.º Incidência

1. Devem estar sujeitos à tarifa fixa e à tarifa variável do serviço de abastecimento de água todos os utilizadores que mantenham contrato de fornecimento com as entidades gestoras, sendo as tarifas devidas a partir do momento do início da efetiva prestação do serviço.
2. O abastecimento de água destinada ao combate a incêndios não deve estar sujeito a tarifa, devendo contudo ser objeto de medição ou estimativa para efeitos de avaliação do balanço hídrico dos sistemas.

Artigo 18.º Utilizadores Domésticos

1. Relativamente à componente fixa da tarifa (TF_{AD}):
 - a. A TF_{AD} aplicada deve ser devida em função do intervalo temporal objeto de faturação e ser expressa em euros por cada 30 dias;
 - b. Aos utilizadores domésticos cujo contador possua um caudal permanente $Q_3 \leq 2,5$ m³/hora é aplicável uma TF_{AD} de valor único.
 - c. Aos utilizadores domésticos cujo contador possua um caudal permanente $Q_3 > 2,5$ m³/hora é aplicável uma TF_{AD} equivalente ao primeiro nível da componente fixa da tarifa prevista para os utilizadores não domésticos.
2. Relativamente à componente variável (TV_{AD}):
 - a. A TV_{AD} aplicada a utilizadores domésticos deve ser devida em função do volume de água fornecido durante o período objeto de faturação;
 - b. A TV_{AD} deve ser diferenciada de forma progressiva de acordo com os seguintes escalões de consumo, expressos em m³ de água por cada 30 dias:
 - (i) 1.º Escalão: até 8;
 - (ii) 2.º Escalão: superior a 8 e até 20;
 - (iii) 3.º Escalão: superior a 20.
 - c. O valor final da componente variável do serviço devida pelo utilizador deve ser calculado pela soma das parcelas correspondentes a cada escalão;
 - d. Deve dar-se a possibilidade aos utilizadores finais domésticos de requerer a instalação de um segundo contador para usos que não produzem águas residuais recolhidas pelo sistema de saneamento de águas residuais, devendo ser aplicadas aos consumos desse contador as tarifas variáveis de abastecimento de água previstas para os utilizadores não domésticos, e não devendo servir o correspondente consumo para o cômputo das tarifas de saneamento de águas residuais, quando exista tal indexação.

Artigo 19.º Utilizadores Não domésticos

1. Relativamente à componente fixa do tarifário (TF_{AND}):
 - a. A TF_{AND} a utilizadores não domésticos deve ser devida em função do intervalo temporal objeto de faturação e ser expressa em euros por cada 30 dias;
 - b. A TF_{AND} aplicável aos utilizadores finais não domésticos é diferenciada de forma progressiva em função do caudal do contador expresso em:
 - (i) 1.º Nível: $Q_3 \leq 2,5$ m³/hora;
 - (ii) 2.º Nível: $Q_3 > 2,5$ m³/hora;



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

- c. A TF_{AND} do 1º Nível deve ser de valor superior ao da tarifa fixa aplicável a utilizadores domésticos TF_{AD} .
2. Relativamente à componente variável do tarifário (TV_{AND}):
- a. A TV_{AND} pode ser dividida em função do volume de água fornecido durante o período objeto de faturação em dois escalões, expressos em m^3 de água por cada 30 dias:
- (i) 1.º Escalão: até 8;
 - (ii) 2.º Escalão: superior 8.
- b. O valor final da componente variável do serviço devida pelo utilizador deve ser calculado pela soma das parcelas correspondentes a cada escalão;
- c. No cálculo da TV_{AND} recomenda-se a utilização da seguinte expressão:
- (i) Tarifa do 1º escalão igual ao 2º escalão do tarifário doméstico: $TV1_{AND} = TV2_{AD}$;
 - (ii) Tarifa do 2º escalão igual ao 3º escalão do tarifário doméstico: $TV2_{AND} = TV3_{AD}$;
- d. Os utilizadores não domésticos devem poder requerer a instalação de um segundo contador para usos que não produzem águas residuais recolhidas pelo sistema público de saneamento, não devendo servir o correspondente consumo para o cômputo das tarifas de saneamento, quando exista tal indexação;
- e. Não é devida tarifa fixa pelos condomínios que não disponham de dispositivos de utilização nas partes comuns associados a contadores totalizadores.

Artigo 20.º Tarifas aplicáveis a consumos que não originem águas residuais

1. Os utilizadores finais podem requerer a instalação de contadores para usos que não deem origem a águas residuais urbanas recolhidas pelo sistema público de saneamento, sempre que isso se revele técnica e/ou economicamente viável pela entidade gestora.
2. Aos consumos registados nos contadores referidos neste artigo são aplicadas as tarifas variáveis de abastecimento previstas para os utilizadores finais não-domésticos.
3. O consumo registado nos contadores referidos neste artigo não é elegível para o cômputo das tarifas de saneamento de águas residuais urbanas, quando exista tal indexação.

SECÇÃO II - Tarifários de Saneamento de Águas Residuais

Artigo 21.º Estrutura Tarifária

1. Como contraprestação da aplicação das tarifas de saneamento de águas residuais, a entidade gestora deve ficar obrigada a executar as seguintes atividades, não as devendo faturar de forma específica:
 - a. Execução, manutenção e renovação de ramais domésticos, incluindo a ligação do sistema público ao sistema predial, com as ressalvas previstas nos números seguintes;



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

- b. Recolha e encaminhamento de águas residuais;
 - c. Celebração ou alteração de contrato de recolha de águas residuais;
 - d. Execução e conservação de caixas de ligação e sua reparação, salvo se por motivo imputável ao utilizador;
 - e. Instalação de medidor de caudal individual, quando a entidade gestora a tenha reconhecido técnica e economicamente justificável, e sua substituição e manutenção, salvo por motivo imputável ao utilizador;
 - f. Leituras periódicas programadas e verificação periódica de medidor de caudal.
2. Para além das tarifas de saneamento de águas residuais referidas no número anterior deste Artigo, considera-se admissível que as entidades gestoras cobrem tarifas em contrapartida de serviços auxiliares, nomeadamente dos seguintes:
- a. Análise de projetos de sistemas prediais e domiciliários de saneamento;
 - b. Execução de ramais de ligação para os utilizadores não domésticos, nas situações previstas no n.º 3 e no n.º 4 deste Artigo;
 - c. Realização de vistorias ou ensaios de sistemas prediais e domiciliários de saneamento a pedido dos utilizadores;
 - d. Desobstrução de sistemas prediais e domiciliários de saneamento;
 - e. Verificação extraordinária de medidor de caudal a pedido do utilizador, salvo quando se comprove a respetiva avaria por motivo não imputável ao utilizador;
 - f. Leitura extraordinária de caudais rejeitados por solicitação do utilizador;
 - g. Transporte e destino final de lamas provenientes de fossas sépticas, recolhidas através de meios móveis;
 - h. Transporte e destino final de águas residuais, recolhidas através de meios móveis;
 - i. Informação sobre o sistema público de saneamento em plantas de localização;
 - j. Outros serviços a pedido do utilizador, nomeadamente, reparações no sistema predial ou domiciliário de saneamento.
3. Sem prejuízo da abordagem gradual preconizada nos números seguintes, os gastos inerentes à construção de ramais dedicados de saneamento só devem ser imputado ao utilizador final doméstico quando aqueles possuam extensão superior a 20 metros, caso em que a respetiva execução, sempre que técnica e economicamente viável, deve ser realizada pela entidade gestora, a pedido do utilizador e mediante o pagamento das tarifas correspondentes à extensão superior àquela distância, rateadas em partes iguais sempre que os ramais beneficiem mais do que um utilizador.
4. É ainda admissível a cobrança de tarifas pela execução de ramais quando a mesma não seja da responsabilidade da entidade gestora, nomeadamente em virtude de condições impostas no licenciamento urbanístico.
5. A evolução para uma situação de não cobrança de tarifas pela execução de ramais e pela ligação do sistema público ao sistema predial, referida na alínea a) do n.º 2 deste Artigo, deve ocorrer de forma gradual, recomendando-se para o efeito que:
- a. No ano seguinte à publicação desta Recomendação Tarifária devem ser cobrados pela execução de ramais de ligação valores até uma percentagem máxima de 75% dos valores em vigor no ano relativo à aprovação desta Recomendação;
 - b. A percentagem máxima prevista na alínea anterior deve reduzir-se em 25 pontos percentuais em cada exercício económico subsequente, por forma a suprimir a cobrança destes valores num prazo máximo de 4 anos.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

6. Pela recolha, transporte e destino final de lamas de fossas sépticas são devidas:
- Tarifa fixa, expressa em euros, por cada serviço prestado e/ou Tarifa variável, expressa em euros, por cada m³ de lamas recolhidas nos termos dos Artigos 23.º e 24.º;
- ou
- Tarifas fixas e variáveis definidas nos termos dos Artigos 23.º e 24.º, como contrapartida da realização de dois serviços de recolha;
 - Por cada serviço adicional prestado, relativamente ao estabelecido no contrato de recolha, uma tarifa fixa e uma tarifa variável, expressa em euros, por cada m³ de lamas recolhidas.

Artigo 22.º Incidência

- Devem estar sujeitos à tarifa fixa e à tarifa variável do serviço de saneamento de águas residuais todos os utilizadores que mantenham contrato de recolha com as entidades gestoras, sendo as tarifas devidas a partir do momento do início da efetiva prestação do serviço.
- Para efeitos do número anterior, deve considerar-se indissociável da contratação do serviço de abastecimento de água a contratação do serviço de saneamento de águas residuais, desde que este esteja disponível através de redes fixas, podendo a sua contratação igualmente ocorrer por solicitação do utilizador em casos em que o serviço de abastecimento não se encontre disponível ou o serviço de saneamento só venha a ser disponibilizado em data posterior à da celebração do contrato de abastecimento.

Artigo 23.º Base de Cálculo

- Sem prejuízo do referido nos números seguintes, deve considerar-se que o volume de águas residuais recolhidas é igual a 90% do volume de água consumida, não se contabilizando para o efeito a água utilizada nos termos da alínea d. do número 2 do Artigo 18.º e da alínea d. do número 2 do Artigo 19.º.
- A pedido dos utilizadores finais, a entidade gestora deve definir para os mesmos um coeficiente de recolha, que estabeleça uma relação entre a água residual produzida e a água consumida diferente da indexação referida no ponto anterior. Esta hipótese existe, sempre que o justifiquem o local e o perfil do consumo, sendo que, para o efeito, deve assistir ao utilizador final o direito de solicitar à entidade gestora uma vistoria ao local de consumo por forma a ajustar a faturação do serviço de saneamento às circunstâncias específicas do local de consumo.
- A pedido dos utilizadores finais ou por iniciativa própria, a entidade gestora deve proceder à instalação de um medidor de caudal, sempre que isso se revele técnica e economicamente viável, passando a tarifa variável do serviço a ser calculada com base nas medições efetivas que dele resultem.
- Quando os sistemas de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais se encontrem sob a responsabilidade de entidades gestoras diferentes, a entidade gestora do sistema de abastecimento de águas deve comunicar à entidade gestora do sistema de saneamento de águas residuais o volume de água fornecida a cada utilizador no prazo de 30 dias após o respetivo apuramento.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

5. Sempre que o utilizador não disponha de serviço de abastecimento, a entidade gestora deve estimar o respetivo consumo em função do consumo médio dos utilizadores com características similares, no âmbito do território municipal, verificado no ano anterior.
6. O método descrito no ponto anterior deve ser aplicado quando o utilizador, dispondo do serviço de abastecimento de água, comprovadamente produza águas residuais urbanas a partir de origens de água próprias, devendo-se adotar para o efeito os seguintes procedimentos de inspeção:
 - (i) O proprietário deve permitir o livre acesso à entidade gestora desde que avisado, por carta registada ou outro meio equivalente, com uma antecedência mínima de 1 semana, da data e intervalo horário, com amplitude máxima de 2 horas, previsto para a inspeção;
 - (ii) O respetivo auto de vistoria deve ser comunicado aos responsáveis pelas anomalias ou irregularidades, fixando prazo para a sua correção;
 - (iii) Em função da natureza das circunstâncias referidas no n.º 6 (i), a entidade gestora pode determinar a suspensão do fornecimento de água.
7. A indexação ao consumo de água não se aplica quando:
 - (i) O utilizador comprove ter-se verificado uma rotura na rede predial de abastecimento público de água;
 - (ii) O utilizador não contrate o serviço de abastecimento;
 - (iii) Estejam em causa usos que não originem a produção de águas residuais, nos termos do Artigo 20.º;
 - (iv) A indexação ao consumo de água das tarifas variáveis aplicáveis aos utilizadores não-domésticos não se mostre adequada por razões atinentes às atividades específicas que prosseguem.
8. Nas situações previstas na alínea (i) do número anterior a tarifa variável de saneamento é aplicável ao:
 - (i) Consumo médio do utilizador, apurado entre as duas últimas leituras reais efetuadas pela entidade gestora, antes de verificada a rotura na rede predial, ou consumo médio do utilizador em período equivalente nos dois anos anteriores, quando se constate a existência de sazonalidade;
 - (ii) Consumo médio de utilizadores com características similares no âmbito do território municipal verificado no ano anterior, na ausência de qualquer leitura subsequente à instalação do contador.
9. Nas situações previstas na alínea (ii) do n.º 7 a tarifa variável de saneamento é aplicada ao volume médio de água abastecida aos utilizadores com características similares nomeadamente atendendo à dimensão do agregado familiar, no âmbito do território abrangido pela entidade gestora, verificado no ano anterior.
10. Nas situações previstas na alínea (iv) do n.º 7 a tarifa variável de saneamento é reajustada tendo em conta o perfil do utilizador.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

Artigo 24.º Utilizadores Domésticos

1. A tarifa fixa de saneamento de águas residuais (TF_{SD}), para utilizadores domésticos, deve ser devida em função do intervalo temporal objeto de faturação e ser expressa em euros por cada 30 dias.
2. A tarifa variável do serviço de saneamento de águas residuais urbanas (TV_{SD}) prestado através de redes fixas ou por meios móveis aplicável aos utilizadores domésticos é calculada em função do volume de água fornecida e expressa em euros por m^3 por cada 30 dias:
 - (i) 1.º Escalão: até 8;
 - (ii) 2.º Escalão: superior a 8 e até 20;
 - (iii) 3.º Escalão: superior a 20.
3. O valor final da componente variável do serviço devida pelo utilizador deve ser calculado pela soma das parcelas correspondentes a cada escalão;

Artigo 25.º Utilizadores Não domésticos

1. A tarifa fixa de saneamento para utilizadores não domésticos (TF_{SND}) deve ser devida em função do intervalo temporal objeto de faturação e ser expressa em euros por cada 30 dias, devendo apresentar valor superior à tarifa fixa de saneamento para utilizadores domésticos.
2. A tarifa variável do serviço de saneamento de águas residuais para utilizadores não domésticos (TV_{SND}) prestado através de redes fixas ou por meios móveis, é calculada em função do volume de água fornecida durante o período objeto de faturação em dois escalões, expressos em m^3 de água por cada 30 dias:
 - (i) 1.º Escalão: até 8;
 - (ii) 2.º Escalão: superior 8.
3. A pedido dos utilizadores finais ou por sua iniciativa, a entidade gestora deve poder definir coeficientes de gasto específicos (CG_{SND}) aplicáveis a tipos de atividades industriais específicas que produzam águas residuais com características que impliquem gastos de tratamento substancialmente distintos dos de águas residuais de origem doméstica.
4. Às águas residuais industriais cujos parâmetros de descarga cumpram os valores previstos no regulamento de serviço da entidade gestora, são aplicáveis as tarifas de utilizadores não domésticos.

SECÇÃO III - Tarifários de Gestão de Resíduos Urbanos

Artigo 26.º Estrutura Tarifária

1. Em virtude da aplicação das tarifas de resíduos, a entidade gestora deve executar as seguintes atividades, podendo proceder à faturação correspondente de forma individualizada:
 - a. Instalação, manutenção e substituição de equipamentos de recolha indiferenciada de resíduos urbanos e de recolha seletiva de fluxos específicos de resíduos, na componente não assegurada pelas entidades gestoras dos sistemas integrados de gestão desses mesmos fluxos;



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

- b. Recolha e encaminhamento de resíduos de grandes dimensões, equiparados a urbanos, e pequenas quantidades de resíduos verdes provenientes de habitações inseridas na malha urbana.
2. Para além das tarifas de resíduos referidas no número anterior deste Artigo, considera-se admissível que as entidades gestoras cobrem tarifas em contrapartida de serviços auxiliares, designadamente pela desobstrução e lavagem de condutas prediais de rejeição de resíduos ou aluguer de contentores dedicados a um único utilizador por períodos definidos.

Artigo 27.º Incidência

1. Considera-se que estão sujeitos à tarifa fixa e/ou à tarifa variável do serviço de gestão de resíduos todos os utilizadores relativamente aos quais estes serviços se encontrem disponíveis e que tenham sido informados pela entidade gestora das condições em que o serviço é prestado.
2. Consideram-se dois possíveis critérios de disponibilidade para:
 - a. Casos em que o equipamento de recolha indiferenciada esteja disponibilizado a distância inferior a 150 m do limite do prédio e a entidade gestora efetue uma frequência mínima de recolha que salvguarde a saúde pública, ambiente e qualidade de vida dos cidadãos, cujos critérios são definidos em regulamento de serviço;
 - b. Casos de áreas predominantemente rurais, desde que previsto em regulamento de serviço aprovado pela entidade titular, em que o limite referido na alínea anterior pode ser aumentado até 300 m.

Artigo 28.º Base de Cálculo

1. O serviço de resíduos deve ser cobrado em função da quantidade de resíduos indiferenciados produzidos.
2. Os resíduos recicláveis não serão alvo de cobrança.
3. A quantidade de resíduos produzidos deve ser determinada através de sistemas volumétricos ou de pesagem, sempre que a entidade gestora entenda ser técnica e economicamente viável.
4. A tarifa fixa poderá ser determinada a partir de indicadores de base específica que apresentem uma correlação estatística significativa com a efetiva produção de resíduos pelos utilizadores finais, nomeadamente as características físicas dos prédios urbanos, tais como a área ou tipologia, também podendo ter em conta o número de residentes ou frequência de recolha de resíduos.
5. No tocante aos utilizadores não domésticos, devem poder ainda empregar-se como indicadores parâmetros associados ao tipo de atividade exercida pelo utilizador, ou proceder à determinação direta da quantidade de resíduos objeto de recolha com base em sistemas específicos de pesagem ou em sistemas volumétricos, sempre que isso se revele técnica e economicamente justificável, por determinação da entidade gestora ou a pedido do utilizador.
6. O utilizador tem o dever de comunicar à entidade gestora do sistema de gestão de resíduos qualquer alteração das características ou indicadores referidos no prazo mínimo de 3 meses.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

Artigo 29.º Utilizadores Domésticos

1. A tarifa fixa de gestão de resíduos para utilizadores domésticos (TF_{RD}) deve ser devida em função do intervalo temporal objeto de faturação e poderá incorporar diversos escalões, devidamente fundamentado.
2. Na tarifa variável (TV_{RD}), quando aplicados os sistemas volumétricos ou de pesagem de resíduos, poderá ser definida em euros por kg de resíduos ou em euros por l de resíduos indiferenciados, recorrendo a metodologias denominadas de *PAYT*, devendo ser diferenciada de forma progressiva.
3. A TV_{RD} deve considerar os seguintes escalões, que podem ser expressos em euros por kg de resíduos:
 - (i) 1.º Escalão: até 50;
 - (ii) 2.º Escalão: superior a 50 e até 200;
 - (iii) 3º Escalão: superior a 200.

Ou expressos em euros por l de resíduos:

 - (iv) 1º Escalão: até 350;
 - (v) 2º Escalão: superior a 350 e até 1400;
 - (vi) 3º Escalão: superior a 1400.
4. Caso a opção recaia pelo sistema *PAYT* deverá simultaneamente existir a cobrança de tarifa fixa.

Artigo 30.º Utilizadores Não domésticos

1. A tarifa fixa do serviço de gestão de resíduos para utilizadores não domésticos (TF_{RND}) deve ser devida em função do intervalo temporal objeto de faturação e ser expressa em euros por cada 30 dias, devendo apresentar valor superior à tarifa fixa de gestão de resíduos para utilizadores domésticos (TF_{RD}).
2. A tarifa variável do serviço de gestão de resíduos para utilizadores não domésticos deve ser devida em função da quantidade de resíduos indiferenciados recolhidos durante o período objeto de faturação, diferindo as unidades em que é expressa em função do método de medição empregue pela entidade gestora, devendo apresentar valor igual ou superior à tarifa do segundo escalão do serviço de gestão de resíduos para utilizadores domésticos: $TV_{RND} \geq TV_{2RD}$.
3. Caso a opção recaia pelo sistema *PAYT* deverá simultaneamente existir a cobrança de tarifa fixa.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

CAPÍTULO V – MODELO DE DETERMINAÇÃO DE TARIFAS

SECÇÃO I - Regras Comuns

Artigo 31.º Acessibilidade económica dos serviços

1. Os tarifários aplicáveis aos utilizadores finais domésticos devem ter em conta o limiar da acessibilidade económica, nos termos a que venham a ser definidos pela ERSARA no sistema de avaliação da qualidade do serviço.
2. Para garantir o previsto no número anterior, o princípio de recuperação de custos, em cenário de eficiência produtiva, pode ser alcançado em caso de necessidade em situações excecionais, através da atribuição de subsídios à exploração, nos termos da legislação aplicável.

CAPÍTULO VI – FATURAÇÃO E RELAÇÃO ENTRE ENTIDADE GESTORA E UTILIZADORES

SECÇÃO I - Conteúdo das Faturas

Artigo 32.º Conteúdo Geral

1. Sem prejuízo do disposto na legislação específica, a informação mínima a constar nas faturas dos serviços de águas e resíduos deve incluir:
 - a. Os dados de envio da fatura: nome da pessoa singular ou designação da pessoa coletiva e respetivo endereço postal ou eletrónico utilizado para efeitos de envio da fatura;
 - b. A identificação do utilizador final;
 - (i) Nome da pessoa singular ou coletiva titular do contrato;
 - (ii) Número de identificação fiscal;
 - (iii) Identificação do local onde o serviço é prestado;
 - (iv) Conteúdo das faturas.
 - (v) Indicação da tipologia de utilizador final, designadamente, se doméstico ou não doméstico;
 - (vi) Número de código utilizado pela entidade gestora para identificação expedita do utilizador final no seu sistema de gestão de utilizadores.
 - c. A identificação e contactos da entidade responsável pela emissão da fatura, incluindo o seu endereço postal e contactos telefónico e eletrónico para efeitos de esclarecimento de questões relativas à faturação e a detalhes sobre a prestação dos serviços cobrados;
 - d. Informação para pagamento:
 - (i) Valor total a pagar ou a receber;
 - (ii) Data limite de pagamento;
 - (iii) Discriminação do saldo da conta corrente do utilizador final, designadamente especificando faturas anteriores não liquidadas, com indicação do número, valor em dívida e referência para pagamento;



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

- (iv) Identificação dos meios de pagamento disponíveis, incluindo informação relevante para a sua utilização.
- e. Detalhe da fatura:
 - (i) Número da fatura ou nota de crédito (quando aplicável);
 - (ii) Data de emissão e data limite de pagamento;
 - (iii) Valor total relativo a cada serviço prestado sem Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA);
 - (iv) Identificação de outras taxas, tributos ou serviços cuja faturação e cobrança tenham sido cometidas à entidade emissora da fatura e respetivos valores;
 - (v) Taxa legal do IVA aplicável a cada serviço, valor do IVA e valor total da fatura com IVA.
- 2. A informação respeitante aos serviços de águas e resíduos pode também incluir:
 - a. Outros contactos e horários de atendimento 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 exemplo, para comunicação de falhas de abastecimento, de roturas na via pública, etc.), sítio na Internet e endereços eletrónicos, etc.;
 - b. Referências para autorização de débito direto em conta;
 - c. Espaço reservado a mensagens úteis e à explicação de conceitos e siglas utilizadas na fatura.
- 3. Não deve estar incorporada na fatura 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.
- 4. Com uma periodicidade que se considera suficiente que seja anual, recomenda-se que em anexo à fatura 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;
 - b. Forma de aceder a informação detalhada e atualizada relativa à qualidade do serviço prestado e à qualidade da água fornecida, divulgada pela entidade gestora e pela ERSARA;
 - c. Nos casos em que o utilizador final beneficie da aplicação de um tarifário social, recomenda-se que se pondere a possibilidade de lhe ser dada informação relativa ao valor que lhe teria sido faturado em circunstâncias normais.
 - d. Indicação das consequências do incumprimento das obrigações contratuais, nomeadamente no que se refere à falta de pagamento atempado das faturas, 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 controlo de água, taxa de deposição de águas residuais e taxa de regulação de resíduos da ERSARA;



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

- (ii) Cujo valor é faturado autonomamente das tarifas aplicadas aos serviços, designadamente a taxa de recursos hídricos e a taxa de gestão de resíduos;
 - (iii) Não relacionados com a prestação dos serviços, mas cuja faturação e cobrança tenha sido cometida à entidade emissora da fatura.
- f. Informação de sensibilização ambiental e cívica, abrangendo boas práticas para uma correta e eficiente utilização dos serviços.

Artigo 33.º Conteúdo Particular – Abastecimento de Água

A informação específica respeitante à utilização do serviço 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 objeto de faturação, indicando o número de dias decorrido;
- b. Diâmetro nominal do contador de água instalado, sendo que no caso de haver múltiplos contadores instalados se deve indicar o seu diâmetro virtual;
- c. Duas últimas leituras reais efetuadas pela entidade gestora, respetivas datas e consumo médio apurado nesse período, expresso em m³/ 30 dias.
- d. Indicação do período reservado e dos meios alternativos disponíveis para a comunicação de leituras pelo utilizador;
- 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 ERSARA;
- f. Valor unitário da tarifa fixa de abastecimento e valor resultante da sua aplicação ao período que está a ser objeto de faturação;
- g. Indicação do método de aferição do volume de água consumido, designadamente, se em virtude de medição efetuada 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;
- 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 faturados;
- 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.

Artigo 34.º Conteúdo Particular – Saneamento de Águas Residuais

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 fatura;
- b. As datas de início e de fim do período de prestação de serviço que está a ser objeto de faturação, quando distintas das datas relativas ao serviço de abastecimento;
- c. Valor unitário da tarifa fixa de saneamento e valor resultante da sua aplicação ao período que está a ser objeto de faturação;



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

- d. Indicação do método de aferição do volume de efluente recolhido, nomeadamente, se por medição 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 faturado pelo abastecimento de água, conforme aplicável;
- f. Valor da componente variável do serviço de saneamento, discriminando eventuais acertos face a volumes ou valores já faturados;
- g. Tarifas aplicadas a eventuais serviços auxiliares do serviço de saneamento que tenham sido prestados.

Artigo 35.º Conteúdo Particular – Gestão de Resíduos Urbanos

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 fatura;
- b. As datas de início e de fim do período de prestação de serviço que está a ser objeto de faturação, quando distintas das datas relativas ao serviço de abastecimento com que partilha a faturação;
- c. Valor unitário da tarifa fixa de gestão de resíduos e valor resultante da sua aplicação ao período que está a ser objeto de faturação;
- d. Indicação do método de aplicação da tarifa variável do serviço de gestão de resíduos, designadamente se por medição, estimativa ou indexação a um indicador de base específica (o qual deve ser discriminado);
- e. Valor da componente variável do serviço de gestão de resíduos, discriminando eventuais acertos face a quantidades ou valores já faturados;
- f. Valor da taxa de gestão de resíduos imputável aos resíduos urbanos recolhidos.
- g. Tarifas aplicadas a eventuais serviços auxiliares do serviço de gestão de resíduos que tenham sido prestados.

SECÇÃO II - Relação com os Utilizadores

Artigo 36.º Verificação Extraordinária dos Contadores

1. O utilizador tem o direito solicitar a verificação do contador da água em instalações de ensaio devidamente credenciadas, da entidade gestora ou de outras entidades devidamente acreditadas para o efeito, não devendo a entidade gestora opor-se a que o utilizador, ou um seu representante, possa assistir a esta operação. Deve a entidade gestora fornecer ao utilizador requerente cópia do boletim de ensaio. A verificação poderá ser sujeita a depósito prévio da importância referida na alínea g. do n.º 2 do Artigo 16.º desta Recomendação Tarifária.
2. Quando se verificar o mau funcionamento do contador por causa imputável ao utilizador, considera-se legítimo que a entidade gestora seja ressarcida dos gastos incorridos com a reparação ou substituição do mesmo e dos volumes consumidos que não tenham sido faturados.
3. Quando se verificar mau funcionamento por causa não imputável ao utilizador deve a entidade gestora proceder à reparação ou substituição do equipamento graciosamente. Deve ainda a entidade gestora restituir, eventuais depósitos prévios à verificação do contador.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

4. O consumo deverá ser estimado em função do consumo médio de utilizadores com características similares e no mesmo âmbito territorial, verificado nos últimos 12 meses.

Artigo 37.º Acerto de Faturação

1. Os acertos de faturação dos serviços de águas e resíduos devem respeitar o disposto na Lei n.º 23/96, de 26 de julho, com a redação conferida pela Lei n.º 12/2008, de 26 de fevereiro e demais alterações, relativamente aos prazos de caducidade, só devendo ser efetuados:
 - a. Quando a entidade gestora proceda a uma leitura, efetuando-se o acerto relativamente ao período em que esta não se processou;
 - b. Quando se confirme, através de controlo metrológico, uma anomalia no volume medido de águas ou de águas residuais.
2. Quando a fatura resulte em crédito a favor do utilizador final, deve a entidade gestora facultar ao utilizador a possibilidade de o receber de forma autónoma, num prazo não superior ao por ela estabelecido para o pagamento de faturas dos utilizadores, procedendo à respetiva compensação nos períodos de faturação imediatamente subsequentes, no caso de essa opção não ser utilizada.

Artigo 38.º Prazo e Modalidades de Pagamento da Fatura

1. Devem ser disponibilizados meios de pagamento diversificados ao utilizador por parte da entidade gestora, como forma de facilitação do processo de pagamento.
2. O prazo para pagamento de faturas não deve ser inferior a 20 dias a contar da data da sua emissão, sem prejuízo do previsto no n.º 3 do Artigo 10.º da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, com a redação conferida pela Lei n.º 12/2008, de 26 de fevereiro.
3. O direito da entidade gestora a proceder à interrupção dos serviços de águas por motivo de atraso no pagamento não deve ser invocado pela entidade gestora (através da emissão do aviso prévio previsto no n.º 2 do Artigo 5.º da Lei n.º 23/96 de 26 de julho, alterada pela Lei n.º 12/2008, de 26 de fevereiro) sem que tenham decorrido, pelo menos, 15 dias para além da data limite de pagamento da fatura, sem prejuízo de prazos mais longos impostos por regulamento de serviço ou contrato relativo à gestão do sistema.
4. O aviso prévio de suspensão do serviço terá de ser enviado por correio registado ou por protocolo, devendo o respetivo gasto ser imputado ao utilizador em mora.
5. O restabelecimento da ligação deve depender da liquidação de todas as dívidas não prescritas do titular à entidade gestora, devendo poder ainda ser cobrada uma tarifa, prevista na alínea d. do n.º 2 do Artigo 16.º desta Recomendação Tarifária, pelos gastos decorrentes da suspensão e restabelecimento do serviço.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

22 de outubro de 2015

O Conselho de Administração

Hugo Pacheco

António Costa

Marta Vieira

Esta recomendação foi aprovada pelo Conselho de Administração da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos dos Açores ao abrigo do disposto na alínea h) e i) do artigo 12.º do Decreto Legislativo Regional n.º 8/2010/A, de 5 de Março.