

Tarifário de Abastecimento de Água

Município de Miranda do Corvo

Ano	2018 (em vigor no ano de 2019)
Tarifário Familiar	Sim
Fonte	Enviado pelo Município
Data de receção/ última consulta	18-09-2019
Observações:	Dos documentos disponibilizados, apenas se apresenta a informação relevante para este estudo.

de seguida os cálculos que fundamentaram os valores encontrados relativamente às taxas e preços dos serviços de abastecimento de água, saneamento de águas residuais e gestão de resíduos urbanos.

Ponto 3.2.1 — Tarifário de Abastecimento de Água

SECÇÃO I

Abastecimento de Água

Para o apuramento dos custos associados ao tarifário de abastecimento de água foram considerados os valores de 2017, sendo distribuídos por custos fixos e variáveis, de modo a cumprir a Recomendação da ERSAR. Assim, foi considerado o custo com mão-de-obra direta, a amortização anual dos investimentos e equipamentos e os custos indiretos, como custos fixos e os outros custos como: as viaturas afetas, os fornecimentos e serviços externos diversos (eletricidade, controlo analítico de água, consumo de reagentes, aquisição de água a outras entidades e gastos com a emissão, distribuição e cobrança da faturação mensal, etc) e a manutenção e pequenas reparações no sistema de abastecimento de água, como custos variáveis.

Para o apuramento do valor mensal fixo foram considerados os custos supra referidos e o número dos consumidores de água (dados de dezembro de 2017). No que respeita ao valor mensal variável este foi apurado considerando os custos igualmente supra referidos e o volume (em m³), de água faturada em 2017.

No que respeita à tarifa fixa de abastecimento de água mencionada no Quadro XXXIX do artigo 76.º, o Município decidiu suportar uma parte do custo inerente à componente objetiva por forma a assegurar a universalidade e a igualdade de acesso ao serviço e tendo em consideração o valor da taxa anteriormente cobrada, o Município decidiu suportar 1,20 % dos custos efetivos para os utilizadores domésticos. Quanto aos utilizadores Não Domésticos, mantiveram-se basicamente os valores atuais como forma de diferenciação entre tipo de utilizadores.

Quanto à componente variável do serviço de abastecimento de água, esta é calculada em função dos custos variáveis associados ao serviço,

em que o Município decidiu suportar 42,8 % do custo associado ao nível de cobertura, ou seja, irá suportar um Custo social para assegurar consumos mínimos essenciais. As tarifas variáveis aplicáveis a utilizadores finais Não Domésticos apresentam o valor igual ao 3.º escalão da tarifa variável do serviço aplicável aos utilizadores domésticos, de forma idêntica ao que acontece no serviço de saneamento de águas residuais e em consonância com a Recomendação da ERSAR.

A taxa de recursos hídricos é apresentada tendo em consideração o volume em m³ de água faturada no ano de 2017 e é aplicada ao utilizador final na parte correspondente à recuperação de custos do que é cobrado ao Município de Miranda do Corvo.

Em conformidade com o estabelecido nas recomendações da ERSAR o município exhibe três tipos de tarifários especiais, por um lado o tarifário social para utilizadores finais domésticos que cujo agregado familiar possua rendimento bruto englobável para efeitos de IRS que não ultrapasse 1,5 vezes o valor anual da retribuição mínima mensal garantida, para famílias numerosas e por outro lado para instituições particulares de solidariedade social, organizações não governamentais sem fins lucrativos ou outras entidades de reconhecida utilidade pública cuja ação social o justifique. É pretensão do Município subsidiar estes tarifários especiais de forma a assegurar consumos mínimos essenciais.

Estas tarifas concretizam-se no caso do tarifário social para utilizadores domésticos na isenção das tarifas fixas do serviço de abastecimento e na redução da tarifa variável, através da aplicação ao consumo total do 1.º escalão da tarifa variável para utilizadores domésticos até ao limite máximo de 15 m³. No caso das famílias numerosas também se verifica no alargamento através da aplicação ao consumo total do 1.º escalão da tarifa variável para utilizadores domésticos até ao limite máximo de 15 m³, desde que este seja composto por cinco ou mais elementos e o 3.º e 4.º escalões passam a ser os 3.º e 4.º respetivamente. No que respeita às instituições particulares de solidariedade social, etc., na redução da tarifa variável, aplicando o valor de €0,92 (superior ao estabelecido para utilizadores finais domésticos €0,37).

3.2.1 — Tarifário de Abastecimento de Água

Artigo 76.º

Fornecimento de Água

QUADRO XXXIX

Tarifas relativas a Abastecimento de Água

	Custos		Coeficiente (Rec N.º 01/2009)	Custo social suportado pelo Município	Fundamentação de acordo com as Recomendações da ERSAR n.º 01/2009 e n.º 02/2010	Valor Tarifa	
	CF p/instal Ativa (€/mês)	CV (€/m³) de AA					
1 — Tarifa Fixa de Abastecimento de Água (30 dias)							
1.1 — Utilizadores Finais Domésticos							
1.1.1 — Para contadores de diâmetro nominal até 25 mm	4,5726			1,20 %	0,0549	Custo social para assegurar universalidade.	4,5177 €
1.1.2 — Para contadores de diâmetro nominal superior a 25 mm aplica-se a tarifa fixa prevista para utilizadores finais não domésticos.	4,5726				0,0000	Desincentivo progressivo a elevados níveis consumo/abastecimento.	5,7298 €
1.2 — Utilizadores Finais Não Domésticos							
1.2.1 — 1.º Nível — Para contadores de diâmetro nominal até 20mm.	4,5726		1,0976		0,0000	Agravamento relativo à diferenciação entre tipo de utilizadores.	4,9584 €
1.2.2 — 2.º Nível — Para contadores de diâmetro nominal superior a 20mm e até 30mm.	4,5726		1,1556		0,0000	Desincentivo progressivo a elevados níveis consumo/abastecimento.	5,7298 €
1.2.3 — 3.º Nível — Para contadores de diâmetro nominal superior a 30 mm e até 50 mm.	4,5726		1,1923		0,0000	Desincentivo progressivo a elevados níveis consumo/abastecimento.	6,8316 €
1.2.4 — 4.º Nível — Para contadores de diâmetro nominal superior a 50 mm e até 100 mm.	4,5726		1,2903		0,0000	Desincentivo progressivo a elevados níveis consumo/abastecimento.	8,8150 €
1.2.5 — 5.º Nível — Para contadores de diâmetro nominal superior a 100 mm e até 300 mm.	4,5726		1,5000		0,0000	Desincentivo progressivo a elevados níveis consumo/abastecimento.	13,2225 €
1.3 — Tarifários Especiais — Utilizadores Finais Domésticos cujo agregado familiar possua rendimento bruto englobável para efeitos de IRS que não ultrapasse o 1,5 vezes o valor anual da retribuição mínima mensal garantida.	4,5726			100,00 %	4,5726	Custo social para assegurar universalidade e consumos mínimos essenciais a famílias carenciadas.	0,0000 €
2 — Tarifa Variável de Abastecimento de Água (30 dias)							
2.1 — Utilizadores Finais Domésticos (m³)							
2.1.1 — 1.º Escalão — 0 < m³ ≤ 5		0,9220		46,00 %	0,4241	Custo social para assegurar consumos mínimos essenciais.	0,4979 €
2.1.2 — 2.º Escalão — 5 < m³ ≤ 15		0,9220	1,7500	5,50 %	0,0507	Recuperação de custos	0,8713 €
2.1.3 — 3.º Escalão — 15 < m³ ≤ 25		0,9220	1,2857		0,0000	Desincentivo progressivo ao consumo	1,1202 €

	Custos		Coeficiente (Rec N.º 01/2009)	Custo social suportado pelo Município		Fundamentação de acordo com as Recomendações da ERSAR n.º 01/2009 e n.º 02/2010	Valor Tarifa
	CF p/instal. Ativa (€/mês)	CV (€/m³) de AA					
2.1.4 — 4.º Escalão — $m^3 > 25$		0,9220	1,3333	0,0000		Desincentivo progressivo ao consumo	1,4936 €
2.2 — Utilizadores Finais Não Domésticos (m^3)							
2.2.1 — 1.º Escalão — $0 < m^3 \leq 5$		0,9220		0,0000		Agravamento relativo à diferenciação entre consumidores	1,1202 €
2.2.2 — 2.º Escalão — $5 < m^3 \leq 15$		0,9220	1,3333	0,0000		Desincentivo progressivo ao consumo	1,4936 €
2.2.3 — 3.º Escalão — $15 < m^3 \leq 25$		0,9220	1,1667	0,0000		Desincentivo progressivo ao consumo	1,7426 €
2.2.4 — 4.º Escalão — $m^3 > 25$		0,9220	1,1429	0,0000		Desincentivo progressivo ao consumo	1,9915 €
2.3 — Tarifários Especiais							
2.3.1 — Utilizadores Finais Domésticos cujo agregado familiar possua rendimento bruto englobável para efeitos de IRS que não ultrapasse 1,5 vezes o valor anual da retribuição mínima mensal garantida							
2.3.1.1 — 1.º Escalão $0 < m^3 \leq 5$		0,9220		46,00 % 0,4241		Custo social para assegurar universalidade e consumos mínimos essenciais a famílias carenciadas	0,4979 €
2.3.1.2 — 2.º Escalão $5 < m^3 \leq 15$		0,9220		46,00 % 0,4241		Custo social para assegurar universalidade e consumos mínimos essenciais a famílias carenciadas	0,4979 €
2.3.1.3 — 3.º Escalão — $15 < m^3 \leq 25$		0,9220		0,0000		Desincentivo progressivo ao consumo	1,1202 €
2.3.1.4 — 4.º Escalão $m^3 > 25$		0,9220		0,0000		Desincentivo progressivo ao consumo	1,4936 €
2.3.2 — Utilizadores Finais Domésticos cujo agregado familiar compreenda 5 ou mais membros							
2.3.2.1 — 1.º Escalão $0 < m^3 \leq 5$		0,9220		46,00 % 0,4241		Custo social para assegurar a universalidade a famílias numerosas	0,4979 €
2.3.2.1 — 2.º Escalão $5 < m^3 \leq 15$		0,9220		46,00 % 0,4241		Recuperação de custos	0,4979 €
2.3.2.2 — 3.º Escalão — $15 < m^3 \leq 25$		0,9220		0,0000		Desincentivo progressivo ao consumo	1,1202 €
2.3.2.3 — 4.º Escalão $m^3 > 25$		0,9220		0,0000		Desincentivo progressivo ao consumo	1,4936 €
2.3.3 — Instituições particulares de solidariedade social, organizações não governamentais sem fim lucrativo ou outras entidades de reconhecida utilidade pública cuja ação social o justifique							
2.3.3.1 — Nivel Único		0,9220		5,50 % 0,0507		Custo social relativo à diferenciação entre tipo de utilizadores não domésticos	0,8713 €
3 — Taxa de Recursos Hídricos (TRH) DL 97/2008 — Abastecimento de Água (por m^3 do consumo mensal de água)		0,0261				Recuperação de Custos	0,0261

Ponto 3.2.2 — Tarifário de Saneamento de Águas Residuais

Relativamente ao tarifário de saneamento de águas residuais, apuraram-se os custos tendo por base o ano de 2017, conforme indicações da Recomendação e Deliberação da ERSAR, distribuindo os custos por fixos e variáveis, considerando assim a mão-de-obra direta, a amortização anual dos investimentos e equipamentos, as manutenções constantes, que não variam em função do consumo e os custos indiretos, como custos fixos e os outros custos como: as viaturas afetas, os fornecimentos e serviços externos dos sistemas (eletricidade, assistência técnica com a manutenção dos diversos de saneamento, consumo de reagentes, distribuição e cobrança da faturação mensal, etc) e a manutenção e pequenas reparações no sistema de saneamento, como custos variáveis. O valor mensal fixo foi apurado tendo em conta o total dos custos enumerados anteriormente e o número de consumidores do Sistema de Águas Residuais, que possuem rede de saneamento (dados de dezembro de 2017), enquanto que o valor mensal variável foi apurado tendo em conta o total dos custos enumerados anteriormente e o volume (em m^3) de água faturado no ano de 2017.

No que respeita à tarifa fixa de saneamento de águas residuais mencionada no Quadro XLI n.º 1 do artigo 78.º, o Município decidiu suportar uma parte do custo inerente à componente objetiva. Dada a sua periodicidade mensal, o facto de abranger um vasto agregado populacional e tendo em consideração o valor da taxa anteriormente cobrada, o Município decidiu suportar 58 % dos custos efetivos, aplicando na tarifa fixa para utilizadores não domésticos um coeficiente de 1,5, conforme indicado pela Recomendação da ERSAR, como forma de diferenciação entre tipo de utilizadores.

De modo a uma recuperação progressiva de custos propõe-se que relativamente à tarifa fixa de saneamento de águas residuais seja aplicado um aumento de 33 % (correspondendo em termos absolutos a

0,79€), com a consequente atualização na tarifa fixa de consumidores não domésticos.

Quanto à componente variável do serviço de saneamento de águas residuais, esta é apresentada seguindo as anotações da Recomendação da ERSAR, em que 90 % do fornecimento de água se traduz em caudal de saneamento. Assim, a tarifa volumétrica foi calculada tendo por base as tarifas variáveis de abastecimento de água multiplicado por um coeficiente de custo específico de saneamento de 1,112 e pelos 90 %, que correspondem a um coeficiente de recolha, de referência de âmbito nacional, dando assim um coeficiente de cerca de 1,00. Ainda relativamente à componente variável, o Município decidiu suportar uma parte do custo (aproximadamente 63 %) no 1.º escalão, associado ao nível de cobertura, por razões sociais, ambientais e de saúde pública. As tarifas variáveis aplicáveis a utilizadores finais não domésticos apresentam o valor igual ao 3.º escalão da tarifa variável do serviço aplicável aos utilizadores domésticos, analogamente ao que sucede nas tarifas variáveis aplicáveis a utilizadores finais não domésticos relativas ao sistema de abastecimento de água e em consonância com a Recomendação da ERSAR.

No que respeita ainda, à tarifa variável de saneamento de águas residuais, foi criado um novo escalão a aplicar às Instituições particulares de solidariedade social, organizações não governamentais sem fim lucrativo ou outras entidades de reconhecida utilidade pública cuja ação social o justifique, de modo a diferenciar os diversos utilizadores.

A taxa de recursos hídricos para o serviço de saneamento de águas residuais é apresentada tendo em consideração o volume em m^3 de água faturada no ano de 2017 e são aplicadas ao utilizador final na parte correspondente à recuperação de custos do que é cobrado ao Município de Miranda do Corvo pelas entidades competentes do Estado.

Em consonância com a Recomendação e com a Deliberação da ERSAR são também aplicadas nesta secção as tarifas sociais para utilizadores domésticos que se concretizam na aplicação, da isenção da tarifa fixa.

Regulamento de Abastecimento de Água

Município de Miranda do Corvo

Ano	2013 (em vigor no ano de 2019)
Tarifário Familiar	Sim
Fonte	Enviado pelo Município
Data de receção/ última consulta	18-09-2019
Observações:	Dos documentos disponibilizados, apenas se apresenta a informação relevante para este estudo.

Artigo 56.º

Domicílio convencionado

1 — O utilizador considera-se domiciliado na morada por si fornecida no contrato, para efeito de receção de toda a correspondência relativa à prestação do serviço.

2 — Qualquer alteração do domicílio convencionado tem de ser comunicada pelo utilizador à Entidade Gestora, produzindo efeitos no prazo de 30 dias após aquela comunicação.

Artigo 57.º

Vigência dos contratos

1 — O contrato de abastecimento de água produz os seus efeitos a partir da data do início de fornecimento, o qual deve ocorrer no prazo máximo de cinco dias úteis contados da solicitação do contrato, com ressalva das situações de força maior.

2 — A cessação do contrato de fornecimento de água ocorre por denúncia, nos termos do Artigo 59.º, ou caducidade, nos termos do Artigo 60.º

3 — Os contratos de fornecimento de água referidos na alínea a) do n.º 2 do Artigo 55.º são celebrados com o construtor ou com o dono da obra a título precário e caducam com a verificação do termo do prazo, ou suas prorrogações, fixado no respetivo alvará de licença ou autorização.

Artigo 58.º

Suspensão e reinício do contrato

1 — Os utilizadores podem solicitar, por escrito e com uma antecedência mínima de 10 dias úteis, a suspensão do serviço de abastecimento de água, por motivo de desocupação temporária do imóvel.

2 — A suspensão do fornecimento prevista no número anterior depende do pagamento da respetiva tarifa. E implica o acerto da faturação emitida até à data da suspensão, tendo ainda por efeito a suspensão do contrato e da faturação e cobrança das tarifas mensais associadas à normal prestação do serviço a partir da data da suspensão.

3 — O serviço é retomado no prazo máximo de 5 dias contados da apresentação do pedido pelo utilizador nesse sentido, sendo aplicadas as tarifas previstas no Regulamento de Taxas, Preços e Outras Receitas do Município de Miranda do Corvo.

Artigo 59.º

Denúncia

1 — Os utilizadores podem denunciar a todo o tempo os contratos de fornecimento que tenham celebrado por motivo de desocupação do local de consumo, desde que o comuniquem por escrito à Entidade Gestora e facultem nova morada para o envio da última fatura.

2 — Nos 15 dias subsequentes à comunicação referenciada no número anterior, os utilizadores devem facultar o acesso ao contador instalado para leitura, produzindo a denúncia efeitos a partir dessa data.

3 — Não sendo possível a leitura mencionada no número anterior por motivo imputável ao utilizador, este continua responsável pelos encargos entretanto decorrentes.

4 — A Entidade Gestora denuncia o contrato caso, na sequência da interrupção do serviço por mora no pagamento, o utilizador não proceda ao pagamento em dívida com vista ao restabelecimento do serviço no prazo de dois meses.

Artigo 60.º

Caducidade

1 — Nos contratos celebrados com base em títulos sujeitos a termo, a caducidade opera no termo do prazo respetivo.

2 — Os contratos referidos no n.º 2 do Artigo 55.º podem não caducar no termo do respetivo prazo, desde que o utilizador prove que se mantém os pressupostos que levaram à sua celebração.

3 — A caducidade tem como consequência a retirada imediata dos respetivos contadores e o corte do abastecimento de água.

Artigo 61.º

Caução

1 — A Entidade Gestora pode exigir a prestação de uma caução para garantia do pagamento do consumo de água nas seguintes situações:

a) No momento da celebração do contrato de fornecimento de água, desde que o utilizador não seja considerado como consumidor na aceção da alínea h) do Artigo 6.º;

b) No momento do restabelecimento de fornecimento, na sequência de interrupção decorrente de mora no pagamento.

2 — A caução referida no número anterior é prestada por depósito em dinheiro, cheque ou transferência eletrónica ou através de garantia bancária ou seguro-caução, e o seu valor é calculado da seguinte forma, é igual a quatro vezes o encargo com o consumo médio mensal dos últimos 12 meses, nos termos fixados pelo Despacho n.º 4186/2000, publicado no *Diário da República*, 2.ª série, de 22 de fevereiro de 2000.

Artigo 62.º

Restituição da caução

Findo o contrato de fornecimento a caução prestada é restituída ao utilizador, nos termos da legislação vigente, deduzida dos montantes eventualmente em dívida.

CAPÍTULO V

Estrutura tarifária e faturação dos serviços

SECÇÃO I

Estrutura tarifária

Artigo 63.º

Incidência

1 — Estão sujeitos às tarifas relativas ao serviço de abastecimento de água, todos os utilizadores finais que disponham de contrato, sendo as tarifas devidas a partir da data do início da respetiva vigência.

2 — Para efeitos da determinação das tarifas fixas e variáveis os utilizadores são classificados como domésticos ou não domésticos.

Artigo 64.º

Estrutura tarifária

A estrutura tarifária é de acordo com o previsto no Regulamento de Taxas, Preços e Outras Receitas do Município de Miranda do Corvo, encontrando-se no mesmo prevista.

Artigo 65.º

Tarifa fixa

A tarifa fixa é de acordo com o previsto no Regulamento de Taxas, Preços e Outras Receitas do Município de Miranda do Corvo, encontrando-se no mesmo prevista.

Artigo 66.º

Tarifa variável

A tarifa variável é de acordo com o previsto no Regulamento de Taxas, Preços e Outras Receitas do Município de Miranda do Corvo, encontrando-se no mesmo prevista.

Artigo 67.º

Execução de ramais de ligação

1 — As tarifas pela execução ou alteração de ramais de ligação, são de acordo com o previsto no Regulamento de Taxas, Preços e Outras Receitas do Município de Miranda do Corvo, encontrando-se no mesmo previstas.

2 — A construção de ramais de ligação superiores a 20 metros está sujeita a uma avaliação da viabilidade técnica e económica pela Entidade Gestora.

Artigo 68.º

Contador para usos de água que não geram águas residuais

1 — Os utilizadores finais podem requerer a instalação de um segundo contador para usos que não deem origem a águas residuais recolhidas pelo sistema público de saneamento.

2 — No caso de utilizadores domésticos, aos consumos do segundo contador são aplicadas as tarifas variáveis de abastecimento previstas para os utilizadores não-domésticos.

3 — O consumo do segundo contador não é elegível para o cômputo das tarifas de saneamento e de resíduos, quando exista tal indexação.

Artigo 69.º

Água para combate a incêndios

1 — Não são aplicadas tarifas fixas no que respeita ao serviço de fornecimento de água destinada ao combate direto a incêndios.

2 — O abastecimento de água destinada ao combate direto a incêndios deve ser objeto de medição, ou, não sendo possível, de estimativa, para efeitos de avaliação do balanço hídrico dos sistemas de abastecimento.

3 — A água medida nos contadores associados ao combate a incêndios é objeto de aplicação da tarifa variável aplicável aos utilizadores não-domésticos, nas situações em que não exista a comunicação prevista no n.º 1 do Artigo 46.º

Artigo 70.º

Tarifários especiais

Relativamente aos tarifários especiais, remete-se para o previsto no Regulamento de Taxas, Preços e Outras Receitas do Município de Miranda do Corvo.

SECÇÃO II

Faturação

Artigo 71.º

Periodicidade e requisitos da faturação

1 — A periodicidade das faturas é mensal.

2 — As faturas emitidas discriminam os serviços prestados e as correspondentes tarifas, podendo ser baseadas em leituras reais ou em estimativas de consumo, nos termos previstos no Artigo 52.º e no Artigo 53.º, bem como as taxas legalmente exigíveis.

Artigo 72.º

Prazo, forma e local de pagamento

1 — O pagamento da fatura relativa ao serviço de abastecimento de água emitida pela Entidade Gestora deve ser efetuado no prazo, na forma e nos locais neles indicados.

2 — Sem prejuízo do disposto na Lei dos Serviços Públicos Essenciais quanto à antecedência de envio das faturas, o prazo para pagamento da fatura não pode ser inferior a 20 dias a contar da data da sua emissão.

3 — O utilizador tem direito à quitação parcial quando pretenda efetuar o pagamento parcial da fatura e desde que estejam em causa serviços funcionalmente dissociáveis, tais como o serviço de gestão de resíduos urbanos face ao serviço de abastecimento público de água.

4 — Para efeitos do número anterior considera-se que o abastecimento de água e o saneamento de águas residuais não são funcionalmente dissociáveis.

5 — Não é admissível o pagamento parcial das faturas quando estejam em causa as tarifas fixas e variáveis associadas aos serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais, e dos valores referentes à respetiva taxa de recursos hídricos, que sejam incluídas na mesma fatura.

6 — A apresentação de reclamação escrita alegando erros de medição do consumo de água suspende o prazo de pagamento da respetiva fatura caso o utilizador solicite a verificação extraordinária do contador após ter sido informado da tarifa aplicável.

7 — O atraso no pagamento, depois de ultrapassada a data limite de pagamento da fatura, permite a cobrança de juros de mora à taxa legal em vigor.

8 — O atraso no pagamento da fatura superior a 15 dias, para além da data limite de pagamento, confere à Entidade Gestora o direito de proceder à suspensão do serviço do fornecimento de água desde que o utilizador seja informado com uma antecedência mínima de 10 dias úteis relativamente à data em que venha a ocorrer.

9 — Não pode haver suspensão do serviço de abastecimento de água, nos termos do número anterior, em consequência da falta de pagamento de um serviço funcionalmente dissociável do abastecimento de água, quando haja direito à quitação parcial nos termos do n.º 3.

10 — O aviso prévio de suspensão do serviço deve ser enviado por correio registado ou outro meio equivalente, sendo o custo do registo imputado ao utilizador em mora.

Artigo 73.º

Prescrição e caducidade

1 — O direito ao recebimento do serviço prestado prescreve no prazo de seis meses após a sua prestação.

2 — Se, por qualquer motivo, incluindo o erro da Entidade Gestora, tiver sido paga importância inferior à que corresponde ao consumo efetuado, o direito do prestador ao recebimento da diferença caduca dentro de seis meses após aquele pagamento.

3 — O prazo de caducidade das dívidas relativas aos consumos reais não começa a correr enquanto a Entidade Gestora não puder realizar a leitura do contador por motivos imputáveis ao utilizador.

Artigo 74.º

Arredondamento dos valores a pagar

1 — As tarifas são aprovadas com quatro casas decimais.

2 — Apenas o valor final da fatura, com IVA incluído, é objeto de arredondamento, feito aos centimos de euro em respeito pelas exigências do Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de março.

Artigo 75.º

Acertos de faturação

1 — Os acertos de faturação do serviço de águas são 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 de águas ou de efluentes medidos.

2 — Quando a fatura resulte em crédito a favor do utilizador final, a Entidade Gestora procede ao reembolso autónomo do crédito a favor do utilizador, em cumprimento do previsto na Lei n.º 23/96 na redação atual.

CAPÍTULO VI

Penalidades

Artigo 76.º

Regime aplicável

O regime legal e de processamento das contraordenações obedece ao disposto no Decreto-Lei n.º 433/82, de 27 de outubro, na Lei n.º 2/2007, de 15 de janeiro, e no Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, todos na redação em vigor e respetiva legislação complementar.

Artigo 77.º

Contraordenações

O Regime Sancionatório é de acordo com o previsto nos artigos 72.º e 73.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto.

CAPÍTULO VII

Reclamações

Artigo 78.º

Direito de reclamar

1 — Aos utilizadores assiste o direito de reclamar, por qualquer meio, perante a Entidade Gestora, contra qualquer ato ou omissão desta ou dos respetivos serviços ou agentes, que tenham lesado os seus direitos ou interesses legítimos legalmente protegidos.

2 — Os serviços de atendimento ao público dispõem de um livro de reclamações onde os utilizadores podem apresentar as suas reclamações.

3 — Para além do livro de reclamações a Entidade Gestora disponibiliza mecanismos alternativos para a apresentação de reclamações que não impliquem a deslocação do utilizador às instalações da mesma, designadamente através do seu sítio na Internet.

4 — A reclamação é apreciada pela Entidade Gestora no prazo de 22 dias úteis, notificando o utilizador do teor da sua decisão e respetiva fundamentação.

5 — A reclamação não tem efeito suspensivo, exceto na situação prevista no n.º 6 do Artigo 72.º do presente Regulamento.

Artigo 79.º

Inspeção aos sistemas prediais no âmbito de reclamações de utilizadores

1 — Os sistemas prediais ficam sujeitos a ações de inspeção da Entidade Gestora sempre que haja reclamações de utilizadores, perigos de contaminação ou poluição ou suspeita de fraude.