

Recomendação n.º 2/2022

Nos termos da alínea c) do artigo 10.º do Estatuto do Provedor do Município da Câmara Municipal do Porto

Entidade visada: **Presidente do Conselho de Administração da Empresa Municipal Águas e Energia do Porto,**
Eng.º Filipe Araújo

Data: 18/05/2022

Assunto: Medidas para garantir a melhoria dos serviços das “Águas do Porto”.

Preliminar

Face aos elementos recolhidos, e por se mostrar pertinente a exposição efetuada junto deste gabinete, entende a Provedora do Município formular a presente recomendação com o objetivo de reforçar a defesa dos legítimos direitos dos munícipes.

Objeto da reclamação

Veio a Munícipe apresentar o seu desagrado, relativamente aos atos praticados pela Empresa Municipal Águas e Energia do Porto (AEdP). Neste segmento afirmou que foi surpreendida com um aviso de corte de água e respetiva execução fiscal, pelo facto de a fatura relativa ao mês de janeiro de 2022 ter ficado *“perdida na caixa de correio eletrónico”* onde recebe as notificações para pagamento. Contudo, **alega que as restantes faturas foram pagas sem que nenhuma delas mencionasse a existência de qualquer valor em dívida.** Como tal, considera que *“não acha correto que não seja feita qualquer comunicação adicional antes de avançarem com a cobrança coerciva”*, considerando que *“seria simples existir um aviso nos documentos de pagamento posteriores, ou simples email ou telefonema, também, bastariam para alerta da situação.”*

Das diligências

Analisados os elementos apresentados, solicitou-se esclarecimentos à entidade visada que informou o seguinte:

“Em 20/01/2022 foi emitido o documento n.º 220102709032674, no valor de 25,63€, tendo como data limite de pagamento 09/02/2022.

Os documentos emitidos posteriormente informavam no campo conta corrente, do valor em dívida naquela data.

Em 12/02/2022, foi enviada mensagem de correio eletrónica para (...), associado à ficha da cliente. Nesta mensagem era informado:

“Assunto: Aviso de Data Limite de Pagamento Ultrapassada

Caro cliente, a data de pagamento do documento 220102709032674 expirou. Pague por MB com Ent 21496 Ref 041715727 Mont:25.63 ou submeta pedido de Plano Pagamento Prestações no nosso Balcão Digital. Se não o fizer, o seu serviço poderá ser suspenso. Se já pagou, pf ignore esta mensagem. Obrigado.”

Também nas faturas, no campo destinado a mensagens o cliente é informado:

“O não pagamento desta fatura no prazo definido, após a data limite, poderá conduzir ao seu envio para execução fiscal, acrescendo juros de mora e custos judiciais”

Quando as faturas, de acordo com a lei geral tributária, não são objeto de pagamento nos prazos estipulados para pagamento voluntário, são devidos juros de mora, de acordo com o art. 86 n.º 1 do Código de procedimento e do processo tributário.

Acresce ainda o pagamento das custas judiciais e juros imputadas ao processo instaurado em Sede de Execução Fiscal.

Como o pagamento não foi efetuado nos prazos estipulados para o efeito, em 28/04/2022, foi emitido e enviado o aviso de corte n.º 1329953.

Esse aviso informava que a não regularização do valor em dívida levaria à suspensão do fornecimento de água ao local que poderia ocorrer a partir de 18/05/2022.

Alertamos ainda, que o nome da reclamante é diferente do titular do contrato. Esta situação pode colocar em causa a resposta a futuras reclamações, no seguimento do regulamento geral de proteção de dados.

Assim, no caso do efetivo utilizador do local de consumo não corresponder ao titular do contrato, este deve ser objeto de alteração, com a celebração de novo contrato de fornecimento de água.

Por fim, aproveitamos para comunicar que esta empresa disponibiliza ao cliente um balcão digital. Esta plataforma permite-lhe de forma autónoma o acesso 24 horas ao arquivo das suas faturas, facilita a sua gestão de pagamentos, a comunicação de leituras, entre muitas outras funcionalidades, como por exemplo a submissão de pedidos de novas referências de pagamento, etc.

Note ainda que através desta ferramenta poderá visualizar os documentos emitidos no âmbito do contrato da instalação 124906, mesmo que estes ainda se encontrem em expedição, bem como os documentos que se encontram em pagamento.”

(Resposta dada em 11 de maio de 2022)

Réplica da Município às motivações apresentadas pelas AEdP:

“Os documentos emitidos posteriormente informavam no campo conta corrente do valor em dívida naquela data.”

“Envio em anexo a fatura que recebi imediatamente após a fatura onde houve falha no pagamento. Pela leitura da fatura não é nada claro que há um valor em dívida anterior. Só agora, após ter recebido a vossa resposta, me apercebi que o “Saldo Anterior” na Conta Corrente diz respeito a um valor anterior que ainda não foi pago. Este “Saldo Anterior” sempre foi lido por mim como o valor pago no mês anterior. Para além desta falta de clareza na fatura, seria interessante ser dada a possibilidade ao cliente de pagar o acumulado do valor em dívida. Seria certamente do interesse de ambas as partes.

“Também nas faturas, no campo destinado a mensagens o cliente é informado: O não pagamento desta fatura no prazo definido, após a data limite, poderá conduzir ao seu envio para execução fiscal, acrescendo juros de mora e custos judiciais”

“Não está em causa a vossa legitimidade para o fazer. Apenas nos parece que, uma melhor comunicação com o cliente (a nível das faturas p.ex.) poderia evitar execuções fiscais em casos de esquecimento na falha de um pagamento. Esta reclamação pretende ser construtiva a nível dos procedimentos futuros.”

“Como o pagamento não foi efetuado nos prazos estipulados para o efeito, em 28/04/2022, foi emitido e enviado o aviso de corte n.º 1329953. Esse aviso informava que a não regularização do valor em dívida levaria à suspensão do fornecimento de água ao local que poderia ocorrer a partir de 18/05/2022.

“Foi este aviso que desencadeou a reclamação em causa.”

Considerando que:

1. Os serviços prestados pela empresa Municipal das Águas e Energia do Porto (AEdP) assentam nos valores de sentido de Serviço Público, Equidade, Sustentabilidade, Transparência, Confiança, Inovação, Excelência, e que tem como missão ser focada para o cliente;
2. O Regulamento n.º 594/2018 regula as disposições aplicáveis a todos os intervenientes nas relações comerciais que se estabelecem no âmbito da prestação de serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos, independentemente do respetivo título e modelo de gestão;
3. De acordo com o artigo 4º do citado regulamento (e.g. da alínea b) e c) do artigo 5º do Decreto-Lei 194/2009) as entidades gestoras devem, no relacionamento comercial com os utilizadores finais, entre outros, observar o princípio da transparência na prestação dos serviços e publicação das regras aplicáveis às relações comerciais; da garantia da qualidade; proteção dos interesses dos utilizadores e da igualdade de tratamento e de acesso;
4. O artigo 9º da Lei 23/96 de 26 de julho consagra que “o utente tem direito a uma fatura que especifique devidamente os valores que apresenta”;
5. Que as AEdP tem publicado no seu site, na área do Cliente, uma nota explicativa de “como ler a sua fatura?”;
6. Que o ponto 12., da referida nota explicativa, a área de conta corrente pressupõem ser uma “área de consulta de saldo atual, anterior e movimento da conta (exceto faturas em execução fiscal)”;

7. A nota explicativa, do ponto 18., menciona a “valor total da(s) fatura(s) e/ou saldo liquidável (se apresentadas duas referências) a pagamento à data da emissão do documento (exceto faturas em execução fiscal)”;

Considerando ainda que:

8. Se reconhece que a situação da “perda da fatura na caixa do correio” é da exclusiva responsabilidade da reclamante;
9. No dicionário o significado de “saldo” pressupõe o valor restante; valor que sobre depois de quitada uma despesa;
10. O conceito “saldo anterior” considera os lançamentos anteriores;
11. Sendo esse valor formado pela soma de todos os lançamentos dos meses anteriores à data emissão da fatura, sem mencionar se o saldo anterior é positivo ou negativo, de acordo com a configuração da AEdP, e que tal pode gerar dúvidas de interpretação nos termos em que está mencionado;
12. O campo reservado a mensagem de alerta ou informação (ponto 15. da nota explicativa) ao mencionar “o não pagamento desta fatura no prazo definido”, omite a que fatura e valor se refere, não fazendo correspondência direta com o item “Saldo Anterior”;
13. Confrontado o ponto 18. da nota explicativa “*como ler a sua fatura?*”, com a devida reprodução em imagem do exemplo de uma fatura presente no site, fica claro que a existência de valores em atraso pressupõe que sejam geradas duas referências de pagamento distintas: uma que possibilita o pagamento do valor acumulado em dívida - “*para pagar este saldo*” e uma outra com menção “*para pagar apenas esta fatura*” referente ao mês em causa;
14. A fatura imediatamente emitida, isto é, do mês de fevereiro, não reproduziu o elencado no ponto anterior, omitindo a referência do pagamento com o valor total em dívida;
15. A informação existente na fatura não se mostrou suficientemente esclarecedora, para que a cliente tivesse conhecimento da existência de outros valores em pagamento;
16. A não aplicação das citadas regras, no caso concreto, impossibilitou que a reclamante tivesse a oportunidade de corrigir a falha de pagamento atinente à fatura do mês de janeiro;
17. Atendendo a que a fatura de mês de janeiro tinha como prazo estipulado para pagamento o dia 28/04/2022, data a partir do qual seria enviada para cobrança em sede de execução fiscal;

18. A atuação da “Águas do Porto”, no caso em apreço, é suscetível de configurar a violação do nº (s) 1 e 2 do artigo 18.º da Constituição da República Portuguesa, já que preceitos constitucionais respeitantes aos direitos, liberdades e garantias vinculam as entidades públicas e privadas, bem como dos Direitos do Consumidor (artigo 60º);

Entende-se promover a seguinte

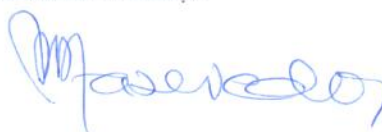
Recomendação

À luz das motivações precedentemente expostas, recomenda-se que a “Águas do Porto” tome as medidas necessárias de modo a garantir que as regras publicadas no seu *site* sobre “*como ler a sua fatura?*”, sejam sempre aplicáveis, assumindo, assim, uma cultura organizacional que promova a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados ao cidadão e, conseqüentemente, assegure um serviço reconhecidamente de excelência, merecedor da confiança e da satisfação de quem a ele recorre.

Ainda, e de forma a garantir que o princípio da transparência seja alcançado, recomendamos que o ponto 12. Área da Conta corrente – Saldo Anterior, seja alterado, devendo ser redigido de forma clara (referindo, expressamente, p.ex. se se trata de um crédito ou débito) facilitando a sua compreensão por todos os consumidores, e fazendo uma correspondência direta com o que é reproduzido no espaço *mensagens*.

Este procedimento revelará uma maior clareza, justiça e uniformidade das regras aplicáveis às relações comerciais entre os diversos intervenientes, e garantirá uma mais ampla e efetiva defesa dos direitos dos consumidores dos serviços de abastecimento público de água.

A Provedora do Município



Maria José Azevedo



Ex.ma Senhora

Ref: O3865/2023

Provedora do Município

Dra. Maria José Azevedo

Gabinete de Apoio à Provedoria do Município

Praça General Humberto Delgado

4049-001 Porto

Data: 11/05/2023

Assunto: O3865/2023 - Resposta ao ofício com V. Ref. NUD/266708/2023/CMP – Falta de resposta à Recomendação n.º 2, de 18.05.2022

Analisada a exposição apresentada por V. Exa., relativamente à Recomendação n.º 2, de 18.05.2022, cumpre-nos agradecer o contributo prestado e informar que:

No ano de 2021, a AEdP implementou uma nova imagem e reestruturou o conteúdo das suas faturas, procurando reforçar os aspetos de clareza, transparência e simplicidade, com uma imagem graficamente apelativa, com destaque para a informação dos valores devidos e ainda para a respetiva data-limite de pagamento, código QR Code, barra destinada aos contactos preferenciais desta Entidade Gestora e área dedicada exclusivamente às mensagens que são partilhadas com os Clientes.

Esta nova estrutura teve em consideração as recomendações da Entidade Reguladora (ERSAR) e incorporou as sugestões apresentadas pelos clientes, pelo que a fatura inova, também, ao apresentar novos históricos de leituras, indicadores de consumo em litros e em metros cúbicos, nomeadamente, valores médios de consumo diário, e gráfico com o histórico de consumos e respetiva comparação com a média de consumo.

Na sequência destas alterações, a entidade “Claro” atribuiu o valor de 7,4 à nova fatura da AEdP, numa escala de 0 a 10, com base no “Índice de clareza da fatura”. Em comparação com o valor de 4,6, atribuído em 2020, em resultado de uma melhoria considerável na imagem, conteúdo e facilidade de leitura da fatura da AEdP, em 2021.

Em paralelo ao envio de faturas e de avisos de suspensão do fornecimento por mora no pagamento e/ou aviso de dívida remetidos através de distribuição postal, a AEdP implementou o envio de comunicações de alerta (através de SMS e email) aos clientes sobre o aproximar da data-limite de pagamento da fatura e, quando ultrapassada, indicando referência de pagamento alternativa para a sua regularização.

Aproveitamos para informar que a AEdP disponibiliza a todos os seus clientes a possibilidade de acesso a um Balcão Digital, onde, de forma autónoma, podem consultar e obter 2.^a via dos documentos de pagamento emitidos por esta Entidade Gestora, mesmo que estejam em distribuição postal, permitindo-lhes ter total controlo e conhecimento dos mesmos e do seu estado de pagamento, possibilitando ainda, caso este não tenha acontecido, a submissão de pedidos para emissão de novas referências de pagamento.

Complementarmente ao descrito, está em curso o desenvolvimento do projeto "CCO - Conta Corrente Online" que, num futuro próximo, permitirá aos clientes conhecer ainda com maior detalhe, relativamente aos documentos de pagamento em dívida, a situação em que se encontram e eventuais encargos adicionais a si inerentes, nomeadamente, em processo de cobrança coerciva (execução fiscal) ou ainda em sede de cobrança voluntária (dívida corrente).

Sem prescindir, acolhendo a Recomendação n.º 2 de V. Exa., iremos reformular o texto do Ponto 12. Área de Conta Corrente da brochura explicativa da fatura, no sentido de melhor clarificar estas situações, pelo que será proposta que a sua descrição passe a ser a seguinte: "12. Área de conta corrente: área de consulta de saldo atual, anterior e movimentos da conta (exceto faturas em execução fiscal). Se desta caixa não constar uma ou mais linhas de sinal negativo cujo valor total corresponda ao valor do saldo anterior, deve considerar a existência de valor(es) anterior(es) em sede de pagamento voluntário por regularizar."

Pedindo sinceras desculpas pela demora na resposta, apresentamos os nossos melhores cumprimentos, *e até uma pessoal,*



Filipe Manuel Ventura Camões de Almeida Araújo
Presidente do Conselho de Administração

Exmo. Senhor Presidente do Conselho de Administração da
Empresa de Águas e Energia do Município do Porto, EM.
Eng.º Filipe Araújo
Rua Barão de Nova Sintra nº 285
4300 – 367 Porto

Data	Nossa Referência	Vossa Referência
25/05/2023	NUD/332312/2023/CMP	

Assunto: Resposta ao V/ ofício – Ref.ª 03865/2023

Exmo. Senhor Eng. Filipe Araújo,

Em resposta ao ofício de V. Exa., com a Refª. 03865/2023, a qual mereceu a nossa melhor atenção, congratulamo-nos com o acolhimento da Recomendação n.º 2/2022.

Contudo, analisado o seu teor, mais concretamente quanto à proposta de reformulação do Ponto 12. Área de Conta Corrente da brochura explicativa da fatura, consideramos, salvo melhor opinião, que o texto proposto pode continuar a suscitar dúvidas, uma vez que grande parte dos cidadãos tem pouca literacia e está mais habituado, no seu dia a dia, a identificar um valor em dívida se este tiver a indicação de saldo negativo.

Assim, e reiterando aquela que foi a nossa proposta, julgamos que o ponto 12. Área da Conta Corrente – Saldo Anterior, deveria referir expressamente que se trata de um débito, assinalado com os dígitos com sinal negativo, o que facilitaria a sua compreensão por todos os consumidores, fazendo uma correspondência direta com o que é reproduzido no espaço mensagens, garantindo-se, assim, um melhor entendimento do montante efetivamente em débito.

Com os melhores cumprimentos, *o estípite pessoal.*

A Provedora do Município

