

fc

Recomendação n.º 5/2019

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 do Porto

Data: 09/05/2019

Assunto: Transmissão da posição contratual a todas as pessoas que tenham efetivamente necessidade de “suceder” ao titular do contrato, por morte deste.

Preliminarmente

No âmbito das competências atribuídas pelo artigo 10.º do Estatuto do Provedor do Município, conjugado com o poder de iniciativa consagrado no artigo 12.º do mesmo Estatuto, o Provedor do Município pode, relativamente a factos que por qualquer modo cheguem ao seu conhecimento, quer, ainda, pela especial acuidade com que analisa as situações, fazer recomendações aos órgãos e serviços municipais, bem como às empresas Municipais, com o objetivo de procurar contribuir para que o respeito pelo cidadão seja a preocupação primordial da atuação dos serviços.

Objeto da reclamação

Com efeito, no processo cuja instrução se encontra em curso no Gabinete do Provedor do Município (NUD 139315/19/CMP), o munícipe apresenta queixa/denúncia por se sentir *“absolutamente indignado com a postura da empresa Águas do Porto...”*, relativamente ao assunto por si exposto e do qual, segundo transmite, *“só obtive (...) respostas insatisfatórias e com uma postura que considero incorreta, e mesmo censurável...”*.

Em síntese, relata que na sequência do falecimento do pai e enquanto cabeça de casal da herança, tratou via internet/email da alteração do nome do titular das quatro contas de fornecimento de água que o seu pai tinha onde residia. Para a referida alteração foi-lhe enviada, pelos serviços, as fichas para atualizar os respetivos dados *“(só nome)...”*, tendo assinado e devolvido. Afirma que nunca foi informado de algum eventual custo e que ficou surpreendido por lhe ter sido debitado 30,00 euros mais IVA, em cada uma das quatro contas, a título administrativo *“um débito global extraordinário de 147,60 euros!!!”*. Substantifica *“que o valor debitado*

g.c.c.



trata-se de um aproveitamento económico (...) o qual não encontra igual, sequer parecido, numa outra entidade (...) seja pública ou privada ...". Informa que expôs o assunto no livro de reclamações, bem como solicitou que a sua exposição fosse dada a conhecer à Administração das Águas do Porto, e solicitou a devolução do valor pago"

Das diligências

Face aos elementos oferecidos, a empresa municipal Águas do Porto pronunciou-se dando conhecimento das respostas enviadas ao reclamante e que representam a interpretação das Águas do Porto.

"A matéria objeto de reclamação, foi tratada, e dada resposta em 2019-04-03, através de mensagem eletrónica, na sequência de uma reclamação apresentada no Livro Eletrónico de Reclamações, que se junta, apresentada pelo Sr. António José Carneiro Azevedo.

"... Apresentou anteriores reclamações, em número de quatro, por entender que não se tratava de novo contrato, mas sim, de pedidos de alteração da titularidade. Os 4 (quatro) contratos, a que se refere, encontravam-se em nome do MANUEL FERNANDO ALMEIDA AZEVEDO. Solicitou e foi concretizada a alteração dos referidos contratos, tendo para a concretização do seu pedido apresentado título legítimo, no caso Caderneta Predial Urbana."

"Na descrição dos serviços faturados, nos documentos, e referente Outros Serviços consta a designação de Custos Administrativos no valor de 30 euros. Esta verba decorre da realização do contrato de fornecimento de água e drenagem de águas residuais e diz respeito ao seu custo.

Com efeito, o custo pela celebração de um contrato, encontra-se aprovada e incluído no tarifário, para o ano de 2019, em "Preços de Serviços Diversos..."

(Resposta dada em 20 de março de 2019)

"A informação que lhe foi transmitida durante o seu contacto telefónica foi incorreta. De fato no tarifário em vigor informa os custos associado a celebração do contrato, a que veio a acontecer no caso em análise

No que se refere a transmissão da posição contratual esta encontra-se regulamentada no ponto 5 do art.º 70, o qual remete para o art.º 78 do regulamento 594 de 2018 da ERSAR, regulamento este com eficácia externa ..."

(Resposta dada em 21 de março de 2019)

"... Dado que, na reclamação, que ora se responde, não acrescenta qualquer elemento novo suscetível de alterar a comunicação anterior desta empresa sobre a matéria, reiteramos na íntegra a informação já comunicada.

(Resposta dada em 28 de março de 2019)

"Contudo, não podemos deixar de referir que, no caso de alteração de titularidade, estamos perante uma situação de novo contrato de consumo, sendo que, as exigências que se aplicam são as mesmas que se aplicam a qualquer contrato de fornecimento de água e drenagem de águas residuais, mais concretamente no que diz respeito à obrigação de deter um título válido de ocupação do imóvel. Sem embargo do que antecede, as quatro situações/contratos a que o queixoso se refere não se enquadram numa simples alteração de titularidade, tal como previsto nos n.ºs 1 e 2 do art.º 78,º — "transmissão da posição contratual", por não ter apresentado qualquer prova de que nos referidos locais ter convivido com o utilizador no local de



consumo mas sim de um pedido de celebração de 4 (quatro) novos contratos em nome de pessoa diversa do titular dos contratos cessados.”(sublinhado nossa)

Considerando que:

1. O Decreto-Lei 194/2009, de 20 de agosto, estabelece o Regime Jurídico dos Serviços Municipais de Abastecimento de Água, de Saneamento de Águas Residuais Urbanas e de Gestão de Resíduos Urbanos.
2. À empresa municipal das Águas do Porto, no quadro de transferência de atribuição e competências para as autarquias locais, titulado pela Lei 15/99 de 14 de setembro, assegura a provisão de serviços municipais de abastecimento de água.
3. Os serviços prestados pela empresa Municipal das Águas do Porto assentam nos valores de sentido de Serviço Público, Equidade, Sustentabilidade, Transparência, Confiança, Inovação, Excelência, e que tem como missão ser focada para o cliente.
4. O Regulamento n.º 594/2018 estabelece 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.
5. De acordo com o artigo 4º do citado regulamento (e.g. *vi 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.

Mais considerando que,

6. De acordo com o n.º 6 do Decreto-Lei 194/2009, “a alteração do utilizador pode se feita por transmissão da posição contratual ou através da substituição do contrato de fornecimento e de recolha.”
7. O artigo 17º das cláusulas do Contrato Tipo de Fornecimento de Água e Drenagem de águas residuais Domésticas, disponível em <https://www.aguasdoporto.pt/cliente/clausulas-do-contrato>, prevê a cessão da posição contratual.
8. Nas situações de sucessão por morte, nos termos n.º 1 e 5 do artigo 70º, conjugado com o n.º 2 do artigo 78º do Regulamento 594/2018, à contrário, a simples alteração do titular do contrato opera sem necessidade de qualquer formalidade escrita ou de aceitação, “...adquirindo o novo titular todos os direitos e obrigações do titular anterior, designadamente a responsabilidade dos consumos já registados.”(Cfr n.º 3 do citado artigo 78º)

JCS



9. Nos termos do disposto no artigo 2079º do Código Civil, “a administração da herança, até a sua liquidação e partilha, pertence à cabeça de casal.”
10. No âmbito desses poderes de administração é de considerar que o reclamante/cabeça de casal passou a ser titular do direito à transmissão do contrato, agindo apenas e só no interesse da herança e não no seu interesse próprio.
11. Havendo a manifestação de vontade em manter o contrato existente, e tratando-se apenas de uma simples alteração, não se vislumbra em que medida a imposição de “prova de convivência” possa colher o suporte ou aplauso do ordenamento jurídico no segmento da proteção do consumidor, para que possa ser visto como uma mera alteração do contrato e não como um novo contrato.
12. Facto que comprova a falta de fundamento em que se baseia a decisão tomada pelas Águas do Porto, nomeadamente por se encontrarem preenchidos os pressupostos para a sujeição da cessão em apreço ao artigo 78º do Regulamento 594/2018.
13. A decisão proferida pelos serviços laborou num manifesto erro na medida em que foi, indevida e injustificadamente, desconsiderado tal facto que deveria ser dado como assente para que a transmissão da posição contratual operasse sem mais.
14. Para que se verificasse a celebração de um novo contrato como alegam os serviços, tal pressupunha a entrega de outros elementos, *vide site* <https://www.aguasdoporto.pt/cliente/celebracao-de-contrato>, e não apenas a indicação do nome, o que não verificou.
15. Ponderadas as esclarecimentos supra, os serviços municipais das Águas do Porto ao agirem como agiram — alterando o nome sabendo que novo titular agia na qualidade de cabeça de casal da herança do *de cujus* e cobrando o valor de 30€ mais iva — interpretaram incorretamente a aplicação das normas consagradas quer no Regulamento 594/2018, este com eficácia externa, quer do Decreto-Lei 194/2009, de 20 de agosto, desconsiderando factos e incorrendo, desta forma, num erro de facto e de Direito.
16. Seja a quem for atribuída a administração da herança, ainda que não seja nenhum dos mencionados no artigo 2080º do Código Civil, a transmissão do titular do contrato deve operar sem qualquer encargo.

Recomendação

Que se providencie no sentido de ser **devolvida a quantia de 147,6 euros (cento e quarente e sete euros e seis cêntimos) ao munícipe reclamante**, pois consideramos ter sido indevidamente cobrada por falta de informação clara e precisa, nos termos supra descritos.

Ainda, e de forma a garantir que o princípio da transparência seja alcançado, **recomendamos que o artigo 17º das cláusulas gerais do Contrato Tipo de fornecimento de Água e Drenagem de Águas Residuais**



Domésticas seja clarificado, devendo ser redigido de forma simples e clara facilitando a sua compreensão por todos os consumidores, bem como seja clarificada a questão das heranças indivisas, no artigo 295º do Código Regulamentar das Águas do Porto, por ser omissivo quanto a esta matéria.

Procedimento que revela uma maior clareza, equidade e uniformidade das regras aplicáveis às relações comerciais entre os diversos intervenientes, e que garante uma mais ampla e efetiva defesa dos direitos dos consumidores dos serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos.

Na sequência do exposto, muito agradeço a V. Ex.ª. que nos seja comunicado o acolhimento que esta recomendação mereceu.

O Provedor do Município

José Carlos Marques dos Santos