

## Recomendação n.º 6/2019



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:** 07/05/2019

**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 o Provedor do Município formular a presente recomendação com o objetivo de prevenir e impedir que os direitos e interesses legítimos dos munícipes sejam desrespeitados.

### Objeto da reclamação

Veio o Município apresentar o seu desagrado através de exposição (NUD 145679/19/CMP), relativamente aos atos praticados pela empresa Municipal Águas do Porto. Neste segmento afirmou que, sem que houvesse motivo e sem ter sido previamente notificado, rececionou um aviso de corte de fornecimento de água, deixado na caixa de correio da entidade que representa (ADITEC), tendo sido indicado como motivo *“a reposição da legalidade”*. Acrescenta que *“não só nos cortam o fornecimento de um bem que honrosamente pagamos (como é nossa obrigação), como nos exigem proceder a uma atualização contratual unilateral, quando (...) nada mudou nos 30 anos de relação contratual com as Águas do Porto, pelo menos da nossa parte.”*

### Das diligências

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

*“Tal como é referido, procedeu esta empresa, a 11 de abril de 2019, à suspensão de fornecimento de água ao local de consumo na Rua da Teiheira 188, L.J, instalação 190802.*

gcl



*A suspensão que foi efetuada por lapso no processamento das respetivas ordens de trabalho e, conseqüentemente, sem a emissão de qualquer pré-aviso, o que lamentamos.*

*No sentido de que de imediato passamos efetuar a religação aguardamos disponibilidade, de V. Exa. ou de um colaborador da entidade que representa, para estar presente no local de consumo, no momento da sua concretização. A presença resulta da necessidade de ter a certeza, por razões de segurança, de que todos os dispositivos de utilização da rede interior se encontram devidamente fechado, evitando-se eventuais perdas de água e inundações. Aproveitamos o ensejo para renovar, a V. Exa. e a entidade que representa, tal como em contato telefónico já transmitimos, o nosso pedido de melhor compreensão para os incómodos que a situação lhes causou."*

#### Considerando que:

1. A Empresa Municipal das Águas do Porto, no exercício das suas funções, deve proceder em conformidade com os ditames que decorrem da natureza pública do serviço, tendo igualmente em conta a importância dos interesses dos utentes que se pretende proteger, sempre no respeito pelos princípios constitucionais.
2. Estes serviços devem pautar-se por princípios de universalidade no acesso, de continuidade, qualidade de serviço e de eficiência,
3. O fornecimento de água é um serviço de caráter estrutural, essencial à vida, ao bem-estar geral e à saúde pública.
4. A proteção dos serviços públicos essenciais, na relação estabelecida entre consumidor e prestador de serviço de fornecimento de água, dada a sua natureza e essencialidade para assegurar a mais básica qualidade de dignidade da pessoa humana, tal e qual nos vem consagrado no artigo 1.º da Constituição da República Portuguesa (C.R.P.), reveste, no nosso ordenamento jurídico, particular acuidade, *máxime* na obrigatoriedade de contratação e de continuidade do serviço, cfr. Lei nº 23/96, de 26 de Julho, que criou no ordenamento jurídico alguns mecanismos destinados a proteger os utentes de serviços essenciais.
5. Este princípio, designadamente quanto à interrupção do abastecimento de água aos utilizadores e continuidade do serviço, está plasmado nas várias alíneas do n. 1 do artigo 60º do Decreto-Lei n.º194/2009, que regula os serviços municipais de abastecimento público de água, saneamento e resíduos urbanos, *ex vi* da alínea b) do n.º 2 do artigo 35º do Regulamento 594/2018, que estabelece as disposições aplicáveis às relações comerciais que se estabelecem no âmbito da prestação dos serviços de abastecimento de água.
6. Por força dos artigos 54º e 104º do Regulamento 594/2018, à *contrário*, a suspensão do serviço de fornecimento de água pressupõe a notificação prévia do utilizador.



7. A interpretação das citadas normas aplicadas no caso concreto impossibilitava que a empresa municipal Águas do Porto interrompesse o fornecimento da água quando não existiam motivos invocáveis para tal.
8. A atuação, da “Águas do Porto” no caso em apreço pode classificar-se como prepotente, violando os nº(s) 1 e 2 do artigo 18.º da Constituição da República Portuguesa, já que os direitos, liberdades e garantias previstos naquele artigo vinculam as entidades públicas e privadas, bem como violadora do princípio da igualdade (artigo 13º) e dos Direitos do Consumidor (artigo 60º), ambos direitos constitucionais.
9. Perante o facto consumado de retirar o acesso à água mesmo quando seja feito em domicílio ou local diferente, atenta-se contra a vida, saúde, a integridade física e moral do cidadão (artigo 25.º da Constituição).
10. O corte puro e simples, pelos motivos elencados pelos serviços, importa um *abuso de direito* por parte da empresa municipal.
11. O restabelecimento do serviço de abastecimento de água, sequente a um corte indevido, implica incómodo para o consumidor pois exige a sua presença física no ato de reposição do serviço.
12. Os serviços públicos devem estar ao serviço do cidadão e não o contrário, desempenhando as suas responsabilidades sociais para ir de encontro ou mesmo exceder as expectativas do cidadão.

### Recomendação

À luz das motivações precedentemente expostas, recomenda-se que a “Águas do Porto” tome as medidas necessárias para garantir que a sua atuação se pauta sempre por um especial cuidado na análise das decisões de forma a evitar casos de insatisfação, assumindo uma cultura organizacional que promova a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados ao cidadão e, conseqüentemente, assegure aos seus clientes total confiança no serviço prestado.

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