



Recomendação n.º 3/2020

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

Entidade visada: **Empresa Municipal Águas e Energia do Porto**

Data: 07/12/2021

Assunto: Pronúncia sobre atuação da Empresa Municipal Águas e Energia do Porto (AEdP), relativa ao NUD 443835/2021/CMP._ NUP/75812/2021/CMP

Preliminarmente

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 reparar situações que não sejam compatíveis com os deveres assumidos pelas Empresas Municipais e que possam contribuir para a satisfação do cliente.

Objeto de Reclamação

Através da reclamação dirigida a este Gabinete, registada com o **NUD 443835/2021/CMP - NUP/75812/2021/CMP**, veio o município solicitar a reapreciação da exposição apresentada à Empresa Municipal Águas e Energia do Porto (AEdP), por a mesma ter sido indeferida, expondo o seguinte:

“Iniciei o regime de teletrabalho em meados de dezembro de 2020 em Viseu. No dia 3 de março de 2021 estive no Porto, e deparei-me com a torneira do bidé aberta, um quadro da casa de banho que estava fixo na parede terá caído e batido na torneira o que causou a sua abertura, tendo reportado a situação às Águas do Porto com fotos do local. No mesmo dia regresssei a Viseu, onde continuei em regime de teletrabalho. Tenho em minha posse as declarações do teletrabalho da minha empresa, as quais indicam os períodos e o local do teletrabalho. Foi me apresentada uma fatura de 1650 Euros ao



qual pedi atenciosamente às Águas do Porto para considerarem os escalões de consumo mais baixos, visto que ocorreu o acidente. Foi me recusada essa solicitação, tendo sido obrigado a pagar esse valor, o qual tive que recorrer a ajuda de familiares (sublinhado nosso).

Peço encarecidamente a sua atenção, visto que os escalões de consumo e as redes de drenagem foram estabelecidas para que haja maior consciência no uso da água, sendo que no meu caso não foi consumo para benefício próprio. E segundo o meu histórico de consumo, 10 a 20 Euros por mês, é muito oneroso ter que pagar uma conta de 1650 Euros, ainda para mais houve a causa efeito da pandemia. Existem muitos Decretos- Lei no diário da república referentes a muitos municípios os quais abordam o "consumo involuntário de água", e caso ocorra, o utilizador poderá beneficiar de ajustes dos escalões de água face ao seu histórico de consumo de água."

Diligências

Solicitados esclarecimentos, a Empresa Municipal Águas do Porto (AEdP) deu conhecimento do conteúdo das respostas enviadas ao reclamante, em 21/04/21, com a referência ROR 1109765 | Ref <Rec272/2021, e em 12/05/2, com a referência - Instalação nº770862 | Ref <Rec327/2021, na sequência das exposições efetuadas quer por correio eletrónico, quer no livro de reclamações, das quais se retira no essencial que:

“

- I. A Águas e Energia do Porto em caso de **comprovada situação de anomalia na rede predial e da sua reparação**, promove um tratamento excepcional à faturação considerando, e dependendo das características da perda de água, a isenção dos serviços não prestados de águas residuais, taxa de recursos hídricos de saneamento, resíduos urbanos e taxa de gestão de resíduos, para o volume de água medido acima do consumo habitual (uma vez que o tarifário destes serviços está indexado ao consumo de água);

(...)

- III. Conforme preconizado no Art. 44º do Regulamento nº 594/2018 é da responsabilidade dos proprietários a conservação e manutenção das redes prediais, o que significa que aos mesmos compete a deteção e reparação de roturas ou de anomalias nos dispositivos de utilização, assim como o pagamento da água perdida ou consumida em resultado destas avarias ou mesmo de possíveis comportamentos negligentes



ocorridos (por exemplo uma torneira aberta ou um autoclismo deixado a correr por período prolongado, etc);

IV. No caso em análise apresentado por V/ Excia relativo à instalação nº770862, e conforme já informado, não foi comprovada a existência de qualquer anomalia na rede predial nem da sua reparação, pelo que não há lugar ao tratamento mencionado em I);”

Acrescentando que

“Mais se aproveita o ensejo para referir que, no período de consumo em apreciação foram regularmente prestados os serviços contratualizados, pelo que, em face da prática seguida por esta Empresa, aplicável a todos os seus Utilizadores/clientes, a fatura foi emitida com correspondência aos serviços prestados, com valor total que resulta da aplicação dos valores unitários de tarifa contratada, tal como previstos na estrutura tarifária em vigor.”

Resultante das respostas trocadas com o reclamante, **foi ainda solicitada informação adicional** junto da AEdP, no sentido de aferir se, em resultado do consumo involuntário, **comprovado pelo utilizador, foi aplicada a tarifa correspondente ao escalão que assegura a recuperação de custos, bem como** se tal foi ponderado na faturação do serviço de saneamento e resíduos urbanos, uma vez que estas taxas estão indexadas ao consumo de água.

Em reposta a AEdP informou que a respostas transmitidas ao reclamante *“foram do conhecimento da Entidade Reguladora do Setor (Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos), pois tal é obrigatório como legal se dispõe no âmbito da regulação”* e que *“neste sentido, da análise que sempre a entidade reguladora efetua ao conteúdo das Exposições/Reclamações dos utilizadores e às correspondentes resposta desta empresa, não foi rececionada qualquer reparo, mesmo qualquer solicitação de adicionais esclarecimentos (...).”*



Considerando que:

Nos termos da alínea l) do n.º 1 do artigo 13.º da Lei n.º 159/99, de 14 de setembro, o ambiente e saneamento básico são atribuições dos municípios, competindo aos órgãos municipais a organização dos serviços municipais de águas e resíduos, conforme disposto no artigo 26.º do mesmo diploma.

Compete à empresa municipal das Águas Energia do Porto (AEdP), no quadro de transferência de atribuição e competências para as autarquias locais, titulado pela referida Lei, assegurar a provisão desses serviços.

O Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, sobre **regime jurídico dos serviços municipais de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos**, no n.º 4, do artigo 69.º estabelece que a instalação dos sistemas prediais e respetiva conservação em boas condições de funcionamento e salubridade é da responsabilidade do proprietário.

Pelo facto dos proprietários serem responsáveis pela conservação e manutenção das redes prediais significa que aos mesmos compete a deteção e reparação de roturas ou de anomalias nos dispositivos de utilização, assim como o pagamento da água perdida ou consumida devido a estas avarias (às quais a entidade gestora é alheia).

É entendimento da Entidade Reguladora dos Serviços de Água e Resíduos (ERSAR) que relativamente à questão dos escalões tarifários aplicáveis à água perdida, tendo presente que está em causa um desperdício de água que não é utilizada na sua totalidade pelos utilizadores em seu benefício, justifica-se realizar um ajustamento da faturação, de forma a atenuar o impacto na fatura de um consumo não habitual e excessivo provocado por uma situação anómala.

A Entidade Reguladora dos Serviços de Água e Resíduos (ERSAR) recomendou que, para o excesso de consumo decorrente de uma **situação de consumo involuntário, comprovado pelo utilizador**, seja aplicada a tarifa correspondente ao escalão que assegura a recuperação de custos (que será um dos escalões intermédios, em função da forma como o tarifário foi construído em cada município).



Para avaliação do que constitui excesso de consumo, sugere que se tenha por referência o consumo médio apurado entre as duas últimas leituras reais efetuadas pela entidade gestora ou o 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, nos termos do n.º 6 do artigo 67.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto.

A mesma preocupação é partilhada para a faturação do serviço de resíduos urbanos quando indexada ao consumo de água, na medida em que não se pode considerar que a água perdida, seja por rotura ou por mau funcionamento de um dispositivo de utilização, constitui um indicador fiável da quantidade de resíduos produzidos

Considerando ainda que:

Se reconhece que a situação em análise não se enquadra em nenhuma das causas indicadas pelas AEdP (rutura na rede predial e da sua reparação), para que *“promovesse um tratamento excecional à faturação.”*

Relativamente *“as caraterísticas da perda de água”*, exigia-se que o contexto da situação *“deparei-me com a torneira do bidé aberta, um quadro da casa de banho que estava fixo na parede terá caído e batido na torneira o que causou a sua abertura, tendo reportado a situação às Águas do Porto com fotos do local”*, fosse atendível, porquanto é perfeitamente enquadrável como uma situação anómala, considerando-se a definição de anómalo – *“substantivo feminino, particularidade ou condição do que é anômalo, fora do comum”*.

Sendo uma situação fora do comum que originou a perda de água, levando a um consumo involuntário que **não foi utilizado pelo usuário em seu benefício** e que foi devidamente comprovado.

A decisão proferida padeceu de erro nos pressupostos que a motivaram.



Acresce que:

Independentemente da (in) definição no que diz respeito à caracterização da situação, o que se admite por mero dever de ofício, perante as dúvidas de interpretação dos conceitos e respetivo contexto, defendemos que a situação deveria ter sido ponderada em favor do utilizador dado que facilmente se comprovava, com recurso ao histórico de consumo, que o gasto médio mensal não ascendia aqueles valores.

Os serviços prestados pela empresa Municipal das Águas do Porto tem como missão o enfoque no cliente e como tal não pode e não deve desconsiderar factos, ignorando todo o contexto da situação e prova apresentada.

Não é curial que a AEdP utilize como argumento o facto de ter sido do conhecimento *da Entidade Reguladora do Setor (Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos)*, as respostas transmitidas ao reclamante e que *"neste sentido, da análise que sempre a entidade reguladora efetua ao conteúdo das Exposições/Reclamações dos utilizadores e às correspondentes resposta desta empresa, não foi rececionada qualquer reparo, mesmo qualquer solicitação de adicionais esclarecimentos (...)"* para que a sua decisão fosse naquele sentido e, como tal, não fosse objeto de uma reanálise que permitisse ir ao encontro das orientações da ERSAR e, assim, exceder as expectativas do cidadão relativamente a um serviços público que se quer comprometido com as suas responsabilidades sociais.

Este tipo de situações marcam a vida das pessoas, que experimentam dificuldades inaceitáveis para as resolver.

Recomendação

À luz das motivações precedentemente expostas, **entende-se que a situação deve ser reanalisada tomando em conta esta recomendação e as orientações da ERSA, quanto às situações de consumo involuntário, comprovado pelo utilizador, relativamente à aplicação da tarifa correspondente ao escalão que assegura a recuperação de custo, quer quanto à faturação do serviço de resíduos urbanos. Procedimento que revela um especial cuidado na análise das decisões de forma a evitar casos de insatisfação futura, porquanto humaniza e aproxima as decisões das entidades aos cidadãos.**

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

O Provedor do Município



José Carlos Marques dos Santos