

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

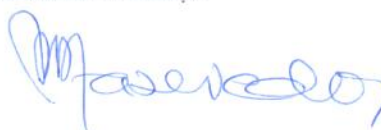
Recomendação

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