



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

RECOMENDAÇÃO ERSARA n.º 01/2020

**PROCEDIMENTOS A ADOTAR PELAS ENTIDADES GESTORAS DE ÁGUAS E
GESTÃO DE RESÍDUOS URBANOS NO CONTEXTO DA PANDEMIA PELO NOVO
CORONAVÍRUS SARS-COV-2, QUE CAUSA A DOENÇA COVID-19**

Considerando que:

- O abastecimento de água às populações, o saneamento de águas residuais urbanas e a gestão de resíduos sólidos urbanos, constituem um dos desafios estruturais do desenvolvimento das sociedades modernas;
- O serviço de abastecimento de água é um serviço público essencial, cuja regulamentação específica decorre da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na sua atual redação, complementada por outros diplomas legais, entre os quais, o Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, na sua atual redação, que estabelece o regime jurídico dos serviços municipais de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos;
- Em consonância com o Regime Financeiro das Autarquias Locais e das Entidades Intermunicipais (RFALEI), aprovado pela Lei n.º 73/2013, de 3 de setembro, na sua atual redação, constituem receitas municipais os preços a cobrar pelo município respeitantes às atividades de exploração de sistemas municipais ou intermunicipais de abastecimento público de água, saneamento e de águas residuais e gestão de resíduos sólidos (cf. artigo 14.º e n.º 3 do artigo 21.º do RFALEI);
- Estas receitas municipais constituem receitas de natureza tributária, cujo regime geral consta da Lei Geral Tributária (LGT), aprovada pelo Decreto-Lei n.º 398/98, 17 de dezembro, na sua atual redação;
- Em consonância com o artigo 3.º da LGT os tributos podem ser estaduais, regionais e locais e *“compreendem os impostos, incluindo os aduaneiros e especiais, e outras espécies tributárias criadas por lei, designadamente as taxas e demais contribuições financeiras a favor de entidades públicas”* (cf. alínea b) do n.º 1 e n.º 2 do artigo 3.º da LGT);
- A cobrança coerciva dos tributos municipais segue as regras do processo de execução fiscal, conforme decorre do disposto no artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 433/99, de 26 de outubro, na sua atual redação, que aprovou o Código de



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

Procedimento e de Processo Tributário (CPPT), no n.º 2 do artigo 12.º do Regime Geral das Taxas das Autarquias Locais, aprovado pela Lei n.º 53-E/2006, de 29 de dezembro, e no artigo 179.º do Código do Procedimento Administrativo, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 4/2015, de 7 de janeiro;

- Por conseguinte, revestem a natureza de dívidas tributárias as que resultam do não pagamento voluntário no prazo fixado, dos preços devidos pelo fornecimento público de água ao domicílio, cabendo aos órgãos municipais competentes proceder à sua execução fiscal, nos termos definidos no CPPT;
- O contrato de abastecimento de água e de recolha de resíduos urbanos, celebrado entre o utilizador e a entidade gestora, é um contrato de adesão, uma vez que as suas cláusulas contratuais são gerais e abstratas, *“elaboradas sem prévia negociação individual, que proponentes ou destinatários indeterminados se limitem, respetivamente, a subscrever ou aceitar”*, regido pelo Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de Outubro, sucessivamente alterado pelos Decretos-Lei n.º 249/99, de 07 de Julho; n.º 323/2001, de 17 de Dezembro e n.º 220/95, de 31 de Agosto, no qual é fornecido ininterruptamente o abastecimento de água a um dos contraentes, ficando este sujeito ao pagamento pela prestação do mesmo serviço, e nada referindo quanto à forma de prestação do mesmo;
- O utilizador é, por sua vez, consumidor aos olhos da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na sua redação atual, uma vez que é *“todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios”*, tendo o *“direito à qualidade dos bens e serviços consumidos”*, tal como consta do n.º 1 do artigo 60.º da Constituição da República Portuguesa, do n.º 1 do artigo 1.º e da alínea a) do artigo 2.º da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na sua versão atualizada; e utente do serviço de fornecimento de água (cf. alínea a) do n.º 2 do artigo 1.º da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na redação atual);
- Nos termos do número 2 do artigo 67.º do Decreto-lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, a entidade gestora deverá realizar leituras reais dos instrumentos de medição, por intermédio de agentes devidamente credenciados, com uma frequência mínima de duas vezes por ano com um intervalo máximo entre duas leituras consecutivas de oito meses, sendo que nos períodos em que não haja leitura o consumo é calculado



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

por estimativa (cf. número 6 do artigo 67.º do Decreto-lei n.º 194/2009, de 20 de agosto);

- A interrupção do abastecimento de água só é possível nos casos taxativamente previstos no artigo 60.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, tais como a “*mora do utilizador no pagamento dos consumos realizados*”, exigindo-se, para o efeito, o envio, de um pré-aviso de suspensão do serviço, com um prazo mínimo de 20 dias face ao corte de água (cf.: n.º 2 do artigo 5.º da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na sua redação atual, doravante denominada Lei dos Serviços Públicos);
- As entidades gestoras disponibilizam, em regra, um conjunto diversificado de modalidades de pagamento, nomeadamente por multibanco, cheque e débito em conta, entre outros, sendo apenas o pagamento em numerário (moedas e notas) obrigatoriamente aceite, não havendo obrigação legal de disponibilização de outros meios de pagamento;
- A diversificação das modalidades de pagamento é vantajosa tanto para os utilizadores, pela comodidade que permite, como para a entidade gestora, por agilizar o processo de pagamento e minimizar os riscos de incumprimento.

Considerando ainda que:

- O Decreto Legislativo Regional n.º 8/2010/A, de 5 de março, que cria a Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos dos Açores (ERSARA), define como missão da ERSARA a regulação dos setores das águas e dos resíduos, incumbindo-lhe exercer funções reguladoras e orientadoras nos setores de abastecimento público de água para consumo humano, das águas residuais urbanas e dos resíduos;
- No âmbito das atribuições da ERSARA de regulação do regime tarifário dos serviços públicos de abastecimento de água para consumo humano, de tratamento de águas residuais urbanas e de resíduos urbanos, foi publicado a Recomendação ERSARA n.º 01/2015, abreviadamente designada como Recomendação Tarifária;
- Dos princípios gerais constantes na Recomendação Tarifária a respeitar na formação de tarifários dos serviços de águas e resíduos, deve ser atendido o princípio da acessibilidade, nos termos do qual os tarifários devem atender à



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

capacidade financeira dos utilizadores finais, na medida necessária a garantir o acesso universal aos serviços de águas e resíduos;

- Deverá ser respeitado o princípio da defesa dos interesses dos utilizadores, traduzido na capacidade de assegurar uma correta proteção do utilizador final, evitando possíveis abusos de posição dominante por parte da entidade gestora no que se refere à continuidade, qualidade e encargo para o utilizador final dos serviços prestados, por um lado, e, por outro, no que respeita a mecanismos de sua supervisão e controlo, fundamentais em configurações monopolistas, como é o caso da prestação destes serviços essenciais;
- A ERSARA tem procurado o respeito permanente do princípio da autonomia das entidades titulares, traduzido no respeito pela autonomia das entidades gestoras e do Poder Local, patente nesta Recomendação Tarifária, sem prejuízo da prossecução dos objetivos fundamentais que a orientam;
- A Recomendação Tarifária prevê uma estrutura tarifária que combine uma componente fixa com uma componente variável, conforme previsto pela OCDE, visando desta forma a tarifa fixa remunerar a entidade gestora por custos fixos incorridos na construção, conservação e manutenção dos sistemas necessários à prestação do serviço e a componente variável, aplicada em função do nível de utilização do serviço durante esse período (volume de água fornecido), procurando remunerar a entidade gestora pelo remanescente dos custos incorridos com a prestação do serviço, devendo ter-se em atenção que não deve ser utilizada apenas uma tarifa fixa, pois tal prática não faz refletir no utilizador final o verdadeiro volume de água consumido, encorajando o desperdício e transmitindo um sinal errado do ponto de vista ambiental;
- A Organização Mundial da Saúde qualificou, no passado dia 11 de março de 2020, a emergência de saúde pública ocasionada pelo novo coronavírus (SARS-CoV-2), causador da doença Covid-19, como uma pandemia internacional, constituindo uma calamidade pública;
- O Governo Regional dos Açores declarou o estado de contingência, no passado dia 13 de março, nos termos do regime jurídico do sistema de Proteção Civil dos Açores;
- Por Decreto do Presidente da República foi decretado o estado de emergência, com fundamento na verificação de uma situação de calamidade pública.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

Entende a Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos dos Açores, formular a seguinte Recomendação relativa a procedimentos excecionais a adotar no âmbito da prestação dos serviços de abastecimento de água para consumo humano e de gestão de resíduos urbanos pelas diversas entidades gestoras no contexto da pandemia pelo novo Coronavírus SARS-CoV-2, que causa a doença COVID-19:

1. Contacto presencial

Para além das situações de comprovada urgência e junto de clientes prioritários, as entidades gestoras, deverão evitar as ações que impliquem deslocação e contacto direto em casa do consumidor e devem reforçar os meios de comunicação à distância.

2. Comunicação de leituras

- 2.1. Deverão as entidades gestoras disponibilizar meios para o fornecimento de leituras relativas ao consumo de água, que permitam realizar os mesmos sem necessidade de deslocação, como a internet, o serviço de mensagem curta de telemóvel (SMS), os serviços postais ou o telefone (cf.: número 8 do artigo 67.º do decreto-lei n.º 194/2009, de 20 de agosto);
- 2.2. Devendo o período ideal para a comunicação das leituras constar das faturas, a entidade gestora deverá aceitar a leitura fornecida pelo utilizador, independentemente da data em que este o faz, de modo a melhorar o serviço prestado;
- 2.3. No entanto, o envio da leitura fora do período indicado não garante que a mesma seja considerada na fatura desse mês, podendo o consumo ser calculado por estimativa;
- 2.4. Se após a comunicação da leitura a entidade gestora proceder a uma leitura real é esta que será tida em conta na fatura seguinte por se encontrar mais atualizada.

3. Formas de pagamento

As entidades gestoras deverão, em regra, disponibilizar um conjunto diversificado de modalidades de pagamento, que permitam realizar os mesmos sem necessidade de deslocação, nomeadamente por transferência bancária, MB Way ou débito direto, em detrimento dos pagamentos por cheque ou numerário.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

4. Cobrança de juros de mora

Deverá ser suspenso o cálculo e a cobrança de juros de mora por dívidas geradas no período da pandemia pelo SARS-CoV-2 (COVID-19).

5. Corte no fornecimento

Sendo a “*mora do utilizador no pagamento dos consumos realizados*” um dos casos taxativamente previsto para a interrupção do abastecimento de água, recomenda-se que o mesmo não seja acionado perante dívidas geradas no período da pandemia pelo SARS-CoV-2 (COVID-19).

Deverá ser dada especial atenção no fornecimento ininterrupto às instalações prioritárias, em particular, hospitais e demais instalações de saúde, incluindo as instalações que sejam mobilizadas para esse regime com carácter excecional, bem como instalações de segurança pública e de proteção civil.

6. Pagamento fracionado

Deverá ser avaliado pelas entidades gestoras a possibilidade da realização do pagamento fracionado de dívidas geradas no período da pandemia pelo SARS-CoV-2 (COVID-19), mediante pedido do utilizador, até ao final do ano de 2020.

Durante o período em que decorra o pagamento fracionado não deverá haver lugar à cobrança de juros de mora.

31 de março de 2020

O Conselho de Administração

Hugo Pacheco

António Costa

Marta Vieira

Esta recomendação foi aprovada pelo Conselho de Administração da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos dos Açores ao abrigo do disposto na alínea h) e i) do artigo 12.º do Decreto Legislativo Regional n.º 8/2010/A, de 5 de Março.