

Processo nº 3278/2016

RESUMO

Entre o reclamante e a reclamada foi celebrado um contrato de fornecimento de água. Em janeiro/16 o reclamante recebeu uma factura para pagar um montante que considerou elevado face ao seu consumo habitual.

Embora tenha reclamado junto da reclamada e pedido a rectificação da facturação no valor de €2274,6 a reclamação manteve-se sem resolução.

Analisada a reclamação e os documentos juntos, verifica-se que não foi feita prova de que a água registada no contador tenha sido consumida pelo reclamante e, em consequência, tivesse entrado nos esgotos.

Assim, de harmonia com o preceituado no art. 11º nº 1 da Lei dos Serviços Públicos (Lei 23/96 de 26 de julho com a redação actual), cabe à reclamada fazer prova dos factos e não pode cobrar ao reclamante a taxa relativa ao saneamento variável, pelo que a reclamação é julgada parcialmente procedente e em consequência a reclamada deve proceder à rectificação da factura, excluindo a taxa de saneamento variável, relativa aos meses que ultrapassam o consumo habitual.

TÓPICOS

Produto/serviço: Água

Tipo de problema: Facturação e cobrança de dívidas

Direito aplicável: : Art. 11º nº 1 da Lei dos Serviços Públicos (Lei 23/96 de 26 de julho com a redação actual)

Pedido do Consumidor: Rectificação da facturação no valor de € 2.274,61, de acordo com a sua média mensal bem como a anulação dos valores debitados pelas tarifa de Saneamento Variável, TRH Saneamento e RSU Variável

Sentença nº 1/2017

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada)

FUNDAMENTAÇÃO:

Iniciado o Julgamento foi tentado o acordo, não tendo o mesmo sido possível em virtude da representante da reclamada sustentar que as leituras foram correctamente efectuadas e os metros cúbicos que o contador registou foi a água que passou efectivamente pelo contador. Tanto assim que o contador colocado na casa do reclamante voltou a registar a contagem normal de consumo (2m³/mês).

Da apreciação da reclamação e dos documentos juntos, dão-se como provados os seguintes factos:

1. O reclamante é cliente da ----, no que se refere ao fornecimento de água à sua residência na Rua ----.
2. Em 11.01.2016, o reclamante recebeu factura no valor de € 1.986,88 (doc.1), respeitante a consumo de 505m³, no período de 29.06.2015 a 29.12.2015, correspondente a uma média mensal de 84,16m³.
3. Dado que de Junho de 2014 a Junho de 2015, o reclamante gastou um total de € 21m³, correspondente a uma média mensal de 1,75m³, de imediato chamou um canalizador a sua casa que após análise da instalação, verificou não existir qualquer rotura.
4. Em 19.01.2016, o reclamante apresentou reclamação à empresa (doc.2), solicitando a verificação do contador bem como a rectificação da facturação de acordo com a sua média habitual de consumo.
5. Em Fevereiro de 2016, o reclamante recebeu nova factura, no valor de € 287,73 (doc.3), correspondente a um consumo de 51m³, no período entre 29.12.2015 e 22.01.2016, pelo que se mantinha uma média muito superior à sua média habitual, tendo também recebido carta da empresa (doc.4) informando que “cabe ao cliente proceder à verificação da canalização interna e nos casos que considere necessário à sua reparação.
6. Ainda em Fevereiro de 2016, o reclamante apresentou nova reclamação à empresa (doc.5) informando que o canalizador que chamara para verificação da sua instalação não detectara a existência de qualquer rotura,

- pelo que só poderia concluir pelo mau funcionamento do contador ou que a água estava a se furtada por algum vizinho.
7. Em Abril de 2016, o reclamante recebeu nova factura com débito de consumo de 1m³ (+ consumo estimado), correspondendo ao consumo verificado entre 22.01.2016 e 10.02.2016 (doc.6), tendo o reclamante verificado que retomara a sua média habitual.
 8. Em 23.05.2016, o reclamante apresentou nova reclamação (doc.7), anexando quadro referente ao seu consumo real com base nos registos da empresa, no qual se verifica que a sua média mensal oscila entre 0,5 e 2,3m³, mas que no período de 30.06.2015 a 22.01.2016, o consumo mensal foi de 80,6 m³, tendo solicitado a rectificação da facturação de acordo com a sua média mensal bem como a anulação dos valores debitados pelas taxas de RSU e de saneamento.
 9. Em 08.08.2016, o reclamante reiterou a reclamação apresentada (doc.8), tendo informado que não existindo fuga em casa, a rotura apenas poderia ter acontecido no jardim ou decorrente de acto de vandalismo ou furto, pelo que solicitava a anulação dos valores facturados pela RSU e taxa de saneamento.
 10. Por carta de 12.09.2016 (doc.9), a empresa informou que no caso de existência de rotura, procede à isenção da tarifa de Saneamento Variável, TRH Saneamento e RSU Variável referente ao consumo considerado de rotura e só mediante a apresentação de documento comprovativo da reparação da mesma.
 11. O reclamante manteve o pedido de rectificação da facturação de acordo com a sua média mensal bem como a anulação dos valores debitados pelas tarifa de Saneamento Varável, TRH Saneamento e RSU Variável, o que não se verificou, mantendo-se o conflito sem resolução.
 12. O contador colocado na casa do reclamante voltou a registar um consumo normal de água (2m³/mês).

Estes os factos provados que passaremos a apreciar.

Da apreciação dos factos assentes resulta que a água registada pelo contador instalado na casa do reclamante, passou efectivamente pelo contador. Não há no entanto prova de que a água tenha sido consumida pelo reclamante ou gasta no seu jardim ou noutra local, designadamente que tenha sido furtada por eventuais empreiteiros que laboravam na área.

Assim, resulta da matéria dada como assente que o objecto de reclamação assenta em dois factos separados.

O primeiro relativo aos metros cúbicos de água fornecidos pela reclamada e que passaram pelo contador do reclamante e estes metros cúbicos estão provados que foram consumidos. Tanto assim que o reclamante que inicialmente pretendia uma verificação extraordinária, deixou de querer essa verificação extraordinária,

por o contador passar a fazer o registo normal, aceitando assim que o contador está bom.

O outro facto, tendo em consideração que a factura se desdobra em duas componentes essenciais, o custo dos metros cúbicos da água consumida e a taxa de esgotos que incide sobre a água drenada para os esgotos.

Não foi provado que a água registada no contador tenha sido consumida pelo reclamante e, em consequência, tivesse entrado nos esgotos. A água pode ter sido consumida no jardim ou furtada, o que não é pensável é que tenha sido para consumo próprio do reclamante, uma tão grande quantidade de água.

A prova deste facto cabia à reclamada por força do art. 11º nº 1 da Lei dos Serviços Públicos (Lei 23/96 de 26 de julho com a redação actual), uma vez que de harmonia com este preceito legal cabe ao prestador do serviço a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços.

Não tendo a reclamada feito prova de que a água que passou pelo contador foi drenada para os esgotos, não pode a reclamada tributar ao reclamante a taxa relativa ao saneamento variável.

DECISÃO:

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se parcialmente procedente a reclamação e em consequência deverá a reclamada no prazo de trinta dias, proceder à rectificação da factura, excluindo a taxa de saneamento variável, relativa aos meses que ultrapassam o consumo habitual.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 4 de Janeiro de 2017

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)