

Processo nº 2198/2019

TÓPICOS

Produto/serviço: Água

Tipo de problema: Facturação e cobrança de dívidas

Direito aplicável: Lei dos serviços Públicos Essenciais

Pedido do Consumidor: Correção da factura emitida em 17/04/2019 (sem que se verifique a interrupção do abastecimento de água), nomeadamente com acertos no que diz respeito:

- aos consumos de água pelo escalão intermédio, conforme recomenda a ERSAR e consta do Regulamento de Relações Comerciais emitido por aquela Autoridade, para os casos de consumo involuntário comprovado pelo utilizador;
- às águas residuais (€827,86), que *“... têm valores indexados ao valor de água consumida e não foram alvo de qualquer revisão, mesmo após demonstração da reparação do dispositivo de utilização que originou as perdas de água”*.

Sentença nº 130/19

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada-Advogada)

Iniciado o Julgamento, encontram-se presentes o reclamante e a ilustre mandatária da firma reclamada.

Foi tentado o acordo em virtude da mandatária da reclamada sustentar que, os cálculos foram feitos de acordo com o regulamento, e mantendo-se insensível ao gasto do reclamante não ter sido em proveito próprio referente ao consumo de água, que foi de 374m³ entre 15/10/2018 a 11/04/2019 ou seja, no decurso de 6 meses, ignorando pura e simplesmente que o reclamante de acordo com o histórico de leitura referida na factura nº --, datada de 17/04/2019, vinha consumindo mensalmente apenas 7m³.

FUNDAMENTAÇÃO:

Acontece ainda que, segundo informação do reclamante, o funcionário da reclamada se deslocou ao seu imóvel em Janeiro de 2019, verificou "in loco", o consumo exagerado fora do normal que estava a ser registado pelo contador do reclamante, e só em 11 de Abril de 2019 é que registou a leitura real, que na altura era já de 530m³, prejudicando deste modo o reclamante, se for verdade, sem se saber.

Acontece que, o Tribunal teve acesso através do reclamante à opinião da ERSAR em relação aos critérios que os fornecedores de serviços devem seguir para os casos análogos, neste caso a reclamada, mas esta ignorou tudo isso, invocando agora através da sua mandatária o regulamento actual. A reclamada ignora pura e simplesmente o entendimento da ERSAR, para casos análogos a este, onde sugere não se dever seguir rigorosamente o regulamento sem ter em consideração e seguir-se um tratamento mais razoável, nos casos em que a água por razões não imputáveis diretamente aos consumidores, como aconteceu no caso em apreciação, que possam surgir ocasionalmente. A ilustre mandatária em representação da reclamada, sustenta que, se a ERSAR pretendesse que a sua opinião continuasse a funcionar em relação a estes casos anómalos, teria feito constar do regulamento como modo de solução destes casos.

Não se entende que assim seja porquanto os regulamentos não tratam os casos excepcionais, mais as situações habituais ou comuns.

A reclamada parecem ignorar pura e simplesmente, que os casos excepcionais não podem constar em princípio nos regulamentos, pelo simples facto de serem excepcionais e como tal imprevisíveis.

As coisas imprevisíveis não podem constar em nosso entender, do regulamento por serem imprevisíveis.

DECISÃO:

Assim, sem necessidade de mais alongadas considerações, julga-se parcialmente procedente a reclamação e em consequência, ordena-se que a reclamada efetuem os cálculos para obterem o valor justificável da dívida do reclamante, em conformidade com o parecer da ERSAR, que se junta ao processo, e que deverá ser enviado à ERSAR juntamente com esta Sentença para conhecimento da prática corrente da reclamada.

Esclarece-se que a reclamada através da sua ilustre mandatária, vêm aplicando o regulamento a nosso ver, "**cegamente**" mesmo nas situações em que se verifica de forma clara e inequívoca, que a situação dos casos como este que se considera que é "*absolutamente anómalo*". Aconteceu que reclamação só teve em consideração na alteração da factura objecto de reclamação de Abril de 2019, a parte relativa aos resíduos sólidos, apesar de, como é por demais evidente, o desperdício das águas verificadas, nada tem a ver com os resíduos sólidos, o que deveria de ter sido levado em consideração desde início e não foi.

Há que ter em consideração, o facto de as águas residuais terem entrado diretamente nos esgotos, sendo águas limpas e por isso, em boa verdade nada têm a ver com as águas residuais derramadas habitualmente nas cozinha e casas de banho das casas dos cidadãos, ou mesmo dos autoclismos quando descarregados para fazer sair da sanita os detritos das pessoas, facto que não pode deixar de ser tido em consideração na elaboração da conta a pagar pelo consumidor à reclamada.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 31 de Julho de 2019

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)