

Conclusão, 2020-03-11

#

#

SENTENÇA

#

Reclamação n.º 19/20

Demandante: [REDACTED]

Demandada: [REDACTED]

Sumário:

- Serviço público essencial
- Aviso de suspensão de fornecimento
- Conhecimento efectivo por parte do consumidor

Artigos:

- Lei 23/96-26/7 (Lei dos serviços públicos essenciais)
-1º.2 c), 3º, 5º e 11º

A remessa do pré-aviso escrito para corte de energia eléctrica, gás ou água por via postal simples, não cumpre as exigências legais se não houver um conhecimento efectivo por parte do destinatário.



CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

I- RELATÓRIO

#

1-Na presente reclamação pretende a demandante que a reclamada seja condenada devolver-lhe a quantia de 86,10 € que teve de pagar pela religação.

#

2-Alega para tanto e em resumo que lhe foi suspenso o fornecimento de água sem ter sido avisada previamente

#

3- A demandada citada contestou pugnando pela improcedência da pretensão da demandante alegando que remeteu aviso de corte por correio registado simples de acordo com o que prevê o nº 5 do artº 57 do Regulamento Municipal face á recomendação da ERSAR.

#

4- Este tribunal é competente e o processo não enferma de nulidades que o invalidem.

As partes têm personalidade judiciária e são legítimas.

A instância é regular e válida nada havendo que impeça o conhecimento do mérito da causa.

2

RECLAMAÇÃO Nº19/20

Av. Fernão Magalhães, n.º 240, 1º 3000-172 COIMBRA

<http://www.centrodearbitragemdecoimbra.com> Email: geral@centrodearbitragemdecoimbra.com

tel. 239 821 690 * 239 821 289



CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

II- FUNDAMENTOS

#

a- Matéria de facto provada

1. Reclamante e reclamada estabeleceram contrato de fornecimento de água para a morada sita na [REDACTED], [REDACTED].

2. Em 23-7-2019, pelas 9 horas a demandada efectuou o corte de fornecimento.

3. A reclamada enviou por correio registado simples o aviso de corte nº [REDACTED] com o nº de registo [REDACTED].

4. A reclamante não recebeu aviso referido em 3 nem qualquer outro.

5. Para efectuar a religação gastou 86,10 €.

FUNDAMENTAÇÃO

A factualidade dada provada alicerçou-se nos documentos juntos aos autos bem como nos depoimentos do representante da demandante e demandada.

#



CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

b-O mérito da causa

Como ressalta das várias decisões que a este propósito, corte de energia/gás/água, temos proferido, e que reproduziremos, não recomendamos, pelos riscos daí resultantes quer para o consumidor quer para a entidade comercializadora, o procedimento adoptado, como no caso, de envio de aviso postal simples .

Como temos vindo a defender a Lei nº 23/96 de 26 de Julho criou no ordenamento jurídico nacional alguns mecanismos destinados a proteger o utente de serviços públicos essenciais, entre eles o serviço de fornecimento de energia eléctrica (artº 1º.nº 2, c) da citada Lei).

A necessidade de tais mecanismos de protecção tem plena justificação, destinando-se não só a desencorajar abusos das empresas concessionárias desses serviços públicos como também a evitar aos utentes os inconvenientes de uma suspensão abrupta e de surpresa da prestação de serviços de capital importância no estágio actual da vida em sociedade.

É assim que se consagra, na referida lei, como princípio geral (cfr. Artº 3º), o que o prestador do serviço deve proceder de boa-fé e em conformidade com os ditames que decorrem da natureza pública do serviço, tendo igualmente em conta a importância dos interesses dos utentes que se pretende proteger; e que se estabelece, no seu artº



CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

5º que a prestação do serviço não pode ser suspensa sem pré-aviso adequado, salvo caso fortuito ou de força maior (nº 1) e que em caso de mora do utente que justifique a suspensão do serviço, esta só poderá ocorrer após o utente ter sido advertido, por escrito, com a antecedência mínima de 10 dias relativamente à data em que ela venha a ter lugar (nº 2), sendo que tal advertência, para além de justificar o motivo da suspensão, deve informar o utente dos meios adequados que estão ao seu dispor para evitar a suspensão do serviço e bem assim, para a retoma do mesmo, sem prejuízo de poder fazer valer os direitos que lhe assistam nos termos gerais (nº 3).

A suspensão da prestação do serviço sem observância deste formalismo é, pois, ilegal e ilegítima, assumindo-se como violadora do direito do utente á prestação do serviço e facultando-lhe, assim, o uso de meios legais de reacção contra essa violação (¹)

Tendo, in casu, a demandante afirmado não haver a demandada cumprido este ritual – não o tendo avisado por escrito (sublinhe-se que por escrito não significa remessa por via postal simples) que iria suspender a prestação do serviço – impendia sobre a reclamada o ónus da correspondente prova (artº 11º da L. 23/96), isto é, da prova de ter feito chegar ao conhecimento do reclamante, com a antecedência mínima assinalada, e por escrito, o aviso de que iria

¹ Ac. Relação de Lisboa de 19-3-1998 processo 68472



CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

proceder ao corte do fornecimento de energia, com indicação dos motivos justificativos e dos meios de o reclamante obviar a tal situação.

É altura de perguntar se a remessa do pré-aviso escrito por via postal simples cumpre as exigências legais?

A resposta é negativa.

Não esteve no espírito do legislador, que tantos cuidados teve em fixar a forma de pré-aviso, e numa área tão sensível, como dos serviços públicos essenciais, bastar-se com um modo de comunicação que não assegurasse um eficaz conhecimento objectivo efectivo por parte do consumidor. É necessária uma regularidade formal de recepção do pré-aviso que não está assegurada com a remessa por via postal simples. Não cumpre essa exigência o pré-aviso remetido via postal simples, mesmo quando não há correspondência devolvida pelos CTT.

No caso não obstante ter sido utilizado o aviso postal simples, o que mais uma vez sublinhamos não é fiável, o que é certo é que a demandante não teve conhecimento atempado do corte.

A recomendação da ERSAR (Entidade Reguladora dos Serviços de Água e Resíduos) é isso mesmo, não tem carácter



CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

vinculativo, e se não salvaguarda os interesses, quer dos consumidores quer das empresas, ou tem que ser alterada ou não deve ser seguida.

Como tal impende sobre a demandada o pagamento dos prejuízos daí decorrentes que a reclamante cingiu á devolução da taxa de religação.

#

III- DECISÃO

#

Julgando procedente a presente reclamação condena-se a reclamada a devolver à reclamante a quantia de 86,10 €(oitenta e seis euros e dez cêntimos).

Sem custas.

Valor: € 86,10

Notifique.

Coimbra,2020-03-25

(João Carlos Pires Trindade)

7

RECLAMAÇÃO Nº19/20

Av. Fernão Magalhães, n.º 240, 1º 3000-172 COIMBRA

<http://www.centrodearbitragemdecoimbra.com> Email: geral@centrodearbitragemdecoimbra.com

tel. 239 821 690 * 239 821 289