

**Processo:** R-2014/09 (A2)

**Assessor:** André Barata

**Assunto:** Consumo. Água. Facturação. Interrupção do fornecimento. Pré-aviso. Ónus da prova.

**Objecto:** Interrupção da prestação do serviço público essencial sem pré-aviso adequado.

**Decisão:** Arquivamento do processo após a entidade visada ter decidido alterar os seus procedimentos e reembolsar o utente do valor pago para restabelecimento do serviço.

**Síntese:**

1. Foi recebida na Provedoria de Justiça uma queixa contra a INDAQUA Matosinhos – Gestão de Água de Matosinhos, S.A., concessionária do serviço de abastecimento de água no concelho de Matosinhos, por alegada suspensão do fornecimento do serviço sem pré-aviso.
2. Nos termos do disposto no art.º 5.º da Lei n.º 23/96, de 26 de Julho, que criou no ordenamento jurídico alguns mecanismos destinados a proteger o utente de serviços públicos essenciais, como é o caso do serviço de fornecimento de água, a suspensão só poderá ocorrer após o utente ter sido advertido, por escrito, com a antecedência mínima de dez dias relativamente à data em que venha a ter lugar, devendo a entidade gestora, para além da justificação do motivo da suspensão, incluir no aviso informação atinente aos meios que o utente tem ao seu dispor para evitar o corte e, bem assim, para a retoma do serviço.
3. Interpelada por este órgão do Estado, a entidade visada esclareceu que no caso concreto a suspensão do serviço se deveu a mora do utente, a quem remetera o pré-aviso por correio simples.
4. Seguidamente sublinhado que, de acordo com o disposto n.º 1 do art.º 11.º da Lei n.º 23/96, na versão que lhe foi dada pela Lei n.º 12/2008, de 26 de Fevereiro, 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 a que se refere aquele diploma, a entidade gestora admitiu não dispor de elementos para o efeito.

5. Assim, e de forma a evitar a repetição de situações idênticas, decidiu a INDAQUA passar a enviar o pré-aviso de suspensão por correio registado, bem como restituir ao queixoso a verba já paga para reposição do fornecimento de água.
6. Assegurada, por meios informais e expeditos, a obtenção de um resultado favorável ao reclamante e demais utentes do serviço prestado pela INDAQUA, que ficou convencida da necessidade de adaptar os seus procedimentos, em matéria de pré-aviso de suspensão, às crescentes exigências da Lei n.º 23/96, foi determinado o arquivamento do processo.