

**SENTENÇA**

Proc. Nº: 3050/2020.

**REQUERENTE: A**

**REQUERIDAS: B**

#

**SUMÁRIO:** O facto de a requerida não ter estipulado e esclarecido no seu regulamento ou na sua tabela de taxas, elementos objetivos quanto à previsão de aplicação de uma ou outra taxa aqui em questão, nomeadamente indicando qual o prazo de validade da vistoria pelos serviços após o qual teria de ser paga a taxa mais elevada, ou um prazo de interrupção de ligação após o qual teria de ser paga a taxa mais elevada, ou qualquer outro elemento objetivo que fixa-se os parâmetros para a aplicação das taxas, introduz um elemento subjetivo e casual que poderá colocar em causa o princípio do tratamento igual dos seus utentes e em alguns casos colocar em causa o princípio da universalidade de acesso ao serviço acima abordado. Para além da incerteza no utente perante a taxa que terá de liquidar para ter a ligação efetiva à rede pública, entendemos que os serviços demonstrados pela requerida foram realizados no âmbito da “... *gestão e exploração do serviço público de abastecimento de água.*”, ou seja, funcionam como garante do cumprimento por parte da requerida das obrigações legais a que está adstrita, nomeadamente de qualidade e segurança na prestação do serviço, não podendo, no presente caso, ser imputados ao utente final.

#

**I – RELATÓRIO:**

1 – No pedido dirigido ao CNIACC na sua reclamação inicial, a requerente, por considerar um exagero o valor da taxa de ligação que a requerida pretende cobrar, pede para pagar o valor da taxa de ligação de 16,0363 euros e a colocação do contador de 19,4726, que constam do tarifário da empresa.

2 – Alega na sua reclamação inicial, que solicitou a ligação da água num apartamento e recebeu via correio eletrónico a informação que teria de pagar 383,22 euros de taxa de ligação, tendo apresentado reclamação no livro de reclamações e junto da ERSAR sem que tenha obtido resposta.

**CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

3 - Citada a requerida veio aos autos comunicar que a tarifa de ligação e restabelecimento da rede interior ao ramal de ligação à rede pública de abastecimento de água, após interrupção solicitada ou imposta, no valor de 16,0363 euros se aplica aos casos em que a ligação já existia, mas foi interrompida, nomeadamente devido ao não pagamento dos serviços ou alteração da titularidade do contrato. No caso da requerente a tarifa de 292,0895 euros que se aplica é a referente à taxa de ligação do contador de água ao ramal de ligação à rede pública de habitação plurifamiliar, estabelecimentos comerciais e indústria, quanto a cada unidade a instalar, que se consubstancia no custo dos serviços indispensáveis para o bom funcionamento da ligação à rede pública de água, a prestar previamente ao fornecimento, dando vários exemplos dos serviços a prestar. O facto de no passado ter existido uma ligação não torna desnecessários esses serviços, no caso concreto em que a requerida não verificou, manteve ou fiscalizou essa ligação da mesma forma que faz com as ligações ativas, não podendo assegurar que a mera colocação do contador fosse suficiente para o fornecimento dos serviços nas condições legalmente exigíveis, por não estar em condições de assegurar que a ligação anterior, uma vez interrompida e não utilizada por determinado período de tempo, mantenha todas as condições de utilização. Afirma que a cobrança de tal taxa deverá ser ponderada caso a caso, variando em função da necessidade de prestar tais serviços sempre que é feito novo contrato. Tendo a instalação em causa estado inutilizada por tempo suficiente para que tivessem ocorrido deteriorações ou desgaste, previamente ao fornecimento a requerida teve de prestar serviços que constituem grande parte da razão de ser da referida taxa de ligação. Por fim refere estarem perfeitamente assegurados, quer a legitimidade quer os formalismos legais necessários à vigência da estrutura tarifária.

4 – Notificada desta resposta, a requerente afirmou não ter sido apresentado qualquer relatório datado e assinado com descrição dos serviços prestados, ou seja, com referência à realização de quaisquer ensaios ou aferições realizadas. Menciona uma situação semelhante ocorrida com um seu conhecido em que a ERSAR concluiu: “tendo em atenção o exposto, assim como o estabelecido no tarifário em vigor, a tarifa a cobrar na situação em que é pedida a colocação de um contador dever ser designada como taxa de colocação do contador de água, no montante de € 19,6344.”. Atendendo a que a água é um bem de primeira necessidade da qual não pode prescindir a requerente informa ter procedido ao pagamento sob protesto do valor requerido pela empresa, alterando o seu pedido para a devolução do valor pago em excesso. Em comunicação aos autos posterior afirmou que foi efetuada a ligação, tendo sido colocado o

**CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

contador da água, não tendo tal operação demorado mais de 10 minutos, entendendo não fazer sentido cobrarem serviços que não efetuaram.

5 – Notificada da data de realização da arbitragem, a requerida veio aos autos apresentar contestação onde reitera a informação anteriormente prestada e pede a improcedência da reclamação da requerente.

6 - Notificada da data de realização da arbitragem, a requerente veio aos autos reiterar a sua reclamação, anexando o parecer da ERSAR proferido na reclamação apresentada por um seu conhecido numa situação semelhante. Informou ainda que nunca recebeu resposta da ERSAR.

7 – Foi realizada a audiência de julgamento e ouvidas as testemunhas apresentadas pelas partes.

#

## **II – SANEAMENTO, OBJECTO DE LITÍGIO E QUESTÕES A RESOLVER:**

O tribunal é competente em razão da matéria (uma vez que se trata de um conflito de consumo fundado no serviço de abastecimento de água para uso particular da requerente), do território (o serviço é prestado na residência da requerente sita no concelho de X, município que não se encontra abrangido por outro centro de arbitragem de conflitos de consumo), cabendo na competência deste Tribunal (nos termos do artigo 3.º do regulamento do CNIACC por despacho proferido pelo Secretário de Estado da Justiça n.º 20778/2009 de 8 de Setembro) e as partes são legítimas e capazes.

Nos termos do artigo 15.º da Lei n.º 23/96, os conflitos de consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais estão sujeitos a arbitragem necessária quando por opção expressa dos consumidores sejam sujeitos a tribunal arbitral, o que torna a presente arbitragem necessária e independente da existência de compromisso arbitral ou adesão a este meio RAL – Resolução Alternativa de Litígios.

No mais não existem nulidades processuais ou irregularidades da instância que impeçam o conhecimento do mérito da causa.

O objeto do litígio concentra-se na questão de saber se à requerente assiste o direito a ver devolvido o montante pago de 367,4502 euros (298,74+23%IVA) pela ligação do contador nos termos faturados pela requerida e pago sob protesto.

São questões a resolver as de 1) conhecer do cumprimento por parte da requerida e 2) do direito da requerente a ver devolvido o valor 367,4502 euros.

#

### **III - FUNDAMENTOS DA SENTENÇA:**

#### **A – Matéria de facto provada com interesse para a decisão da causa:**

1 – A requerente é proprietária, em conjunto com o seu marido C, de uma fração autónoma de um prédio urbano constituído sob o regime da propriedade horizontal sito na Y em X, como resultou das declarações da requerente em audiência e do depoimento da testemunha apresentada pela requerente.

2 – Apesar do contrato do fornecimento do serviço estar em nome do marido da requerente é esta que administra as questões relativas ao imóvel em causa, nomeadamente os contratos de prestação de serviços público essenciais, como resultou das declarações da requerente em audiência, do depoimento da testemunha por si apresentada, do contrato de prestação, da fatura e do seu comprovativo de pagamentos junto aos autos por correio eletrónico de 17 de Março.

3 – Em data não concretamente apurada, mas anterior a 9 de Novembro de 2020, a requerente formulou junto dos serviços da requerida um pedido para ligação da água à fração autónoma descrita no ponto 1, tendo recepcionado na data acima mencionada, por correio eletrónico emitido pelos serviços da requerida, a indicação de que o valor orçamentado para a ligação pretendida teria um custo de 383,22 euros, como resultou da reclamação da requerente e do documento junto a folhas 7 dos autos.

4 – No dia 9 de Novembro de 2020 a requerida, através de um seu funcionário de nome António, procedeu a uma fiscalização da ligação à rede de abastecimento de água na morada da requerente, como resulta dos documentos juntos pela requerida aos autos por correio eletrónico de 19 de Março de 2021.

5 – Para além das verificações

constantes do auto de fiscalização mencionado no ponto anterior, em virtude da ligação da habitação da requerente à rede pública estar inativa há dois anos, o técnico/fiscal procedeu à verificação do estado dos acessórios, da pressão da ligação, do estado da válvula de pressão, verificou a inexistência de ligações ilícitas ou abusivas e confirmou se era possível fazer a religação, como resultou do depoimento da testemunha apresentada pela requerida.

6 – No dia 16 de Novembro de 2020 a requerente apresentou reclamação no livro de reclamações eletrónica da requerida, dirigida à ERSAR, reclamando o valor da taxa de ligação que lhe era pedida pela requerida, como resultou da sua reclamação e do documento junto a folhas 5 dos autos.

7 – Do tarifário da requerida para o ano de 2020 consta que a taxa de ligação do contador de água à rede pública de um “contador até  $\frac{3}{4}$  – habitação plurifamiliar, estabelecimentos comerciais e industriais – cada unidade a instalar” é de 292,0895 euros, a taxa de ligação do contador de água à rede pública de uma “ligação e restabelecimento da rede interior ao ramal de ligação à rede pública de abastecimento de água, após interrupção solicitada ou imposta” é de 16,0363 euros e a taxa de “colocação do contador de água” é de 19,4726 euros, como resultou do documento junto a folhas 4 dos autos e dos meios de prova documental indicados pela requerida na sua contestação.

8 – Do tarifário da requerida para o ano de 2021, relativamente aos serviços descritos no ponto anterior, constam, respectivamente, como valor a cobrar os montantes de 298,7357 euros, de 16,4012 euros e de 19,9157 euros, como resultou da consulta do tarifário disponível em <https://www.B.pt/pt/tarifario>.

9 – No dia 12 de Fevereiro de 2021 foi celebrado contrato de fornecimento de água para a habitação de requerente, tendo sido faturado o valor de 298,74 euros (+IVA) relativo ao serviço de ligação de contador até  $\frac{3}{4}$  habitação plurifamiliar e o valor de 19,92 euros (+IVA) relativo à colocação do contador de água, valores estes que foram liquidados pela requerente a 15 de Fevereiro de 2021, sob protesto, como resultou das suas declarações em audiência, do depoimento da testemunha por si apresentada e dos documentos juntos aos autos pela requerente por correio eletrónico de 17 de Março de 2021.

10 – No dia 18 de Fevereiro de 2021 os

serviços da requerida procederam à colocação do contador na morada da requerente tendo tal serviço durado cerca de 10 minutos, não tendo sido feita qualquer verificação da instalação, como resultou do depoimento da testemunha apresentada pela requerente que presenciou o serviço.

#

### **B – Motivação:**

O processo arbitral de consumo, atendendo às várias fases processuais que o compõem (instrução, mediação à distância/presencial, conciliação e arbitragem), é sempre mutável e sofre alguma instabilidade, com contestações a serem apresentadas muitas vezes a dias da audiência, os pedidos a serem alterados em sede de audiência em função do cumprimento parcial ou da alteração de circunstâncias, vicissitudes que somente em audiência e com a audição das partes e testemunhas se conseguem sanar e sanear.

Para além da motivação acima indicada quanto a cada facto dado como provado, a factualidade dada como provada foi obtida através da consulta da documentação e comunicações remetidas ao CNIACC pelas partes, do que resulta nos autos por confissão ou admissão das mesmas e dos depoimentos das testemunhas apresentadas em audiência.

Da reclamação da requerente resultam factos que não foram contraditados pela requerida, nomeadamente os relativos ao local de consumo, às comunicações entre as partes, ao contrato celebrado e aos valores cobrados, ou seja, consubstanciam os factos invocados pela requerente.

Da posição da requerida não resulta uma refutação da ocorrência dos factos descritos pela requerente, antes uma defesa do seu entendimento quanto à aplicação do tarifário em vigor à ligação pretendida pela requerente.

Pela requerente foi apresentada uma testemunha, seu marido, que apesar de ter interesse na causa, uma vez que reside na habitação fornecida pelo serviço da requerida e do contrato estar em seu nome, ainda que administrado pela requerente, prestou um depoimento coerente e credível quanto aos factos a que assistiu, nomeadamente quanto à colocação do contador na instalação em causa, a duração dos serviços e do pagamento sob protesto por parte da requerente.

**CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

Pela requerida foi apresentada uma testemunha, que apesar da ligação profissional à requerida, sendo seu diretor geral, prestou depoimento de forma credível e esclarecida, demonstrando conhecimento direto dos procedimentos da requerida resultante do exercício das funções laborais, nomeadamente quanto ao histórico de ligação da instalação da habitação da requerente, dos procedimentos de fiscalização levados a cabo pelo técnico da requerida na deslocação ao local e dos procedimentos e processos de aprovação do tarifário.

Das declarações da requerente em audiência, da sua reclamação, comunicações aos autos e pedido de devolução resultou que esta entende que a tarifa a aplicar no seu caso é a de a de ligação e restabelecimento da rede interior ao ramal de ligação à rede pública de abastecimento de água, após interrupção solicitada ou imposta e não a cobrada pela requerente.

Em conclusão, com base na análise crítica da prova trazida aos autos, acima descrita, se formou a convicção do tribunal na verificação dos factos dados como provados.

#

### **C – O Mérito da Causa:**

#### **1) - conhecer do cumprimento por parte da requerida:**

Está em causa a responsabilidade da requerida que se obrigou a prestar à requerente um serviço de ligação à rede de pública, fundamental para a prestação do serviço público essencial de abastecimento de água, estando assim abrangida pelas disposições da Lei dos Serviços Públicos Essenciais - SPE, independentemente da sua natureza jurídica ou do título a que sejam prestados.

E em consequência estabelece para estes prestadores de serviços regras que estes têm de cumprir, designadamente quanto aos ónus da prova (artigo 11.º) relativo ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços a que se refere a Lei.

A ERSAR fez público um Guia Técnico (20) relativo à *“Relação das entidades gestoras com os utilizadores dos serviços de águas e resíduos”* com o seguinte objetivo: *“O presente Guia técnico, intitulado “Relação das entidades gestoras com os utilizadores dos*

*geral a informação essencial sobre os direitos e os deveres recíprocos das entidades gestoras e dos utilizadores dos serviços, abrangendo apenas os serviços prestados aos utilizadores finais.”.*

Nos termos definidos no ponto 3.1 Disponibilização do serviço, afirma-se que: “*O abastecimento público de água e o saneamento de águas residuais constituem serviços de interesse geral, devendo ser prestados de acordo com o princípio da promoção tendencialmente universal [alínea a) do n.º 1 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, e n.º 1 do artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de agosto].”.*

Ainda no referido Guia a propósito da execução da ligação e respetivos custos é dito: “*Os custos com a execução de ramais pela entidade gestora devem ser recuperados pelas tarifas cobradas aos utilizadores como, de resto, todos os demais custos com a prestação do serviço. Existem, porém, duas vias para tal recuperação: de forma individualizada, ou seja, através de tarifas específicas aplicadas por ocasião da construção dos ramais de ligação, ou antes de forma difusa como mais um encargo a recuperar através das tarifas aplicadas mensalmente aos utilizadores do serviço (tal como a construção e manutenção das redes, por exemplo). A existência de tarifas específicas devidas pela construção de ramal constitui uma prática ainda frequente dos municípios portugueses. No entanto, a ERSAR considera que as mesmas representam muitas vezes um obstáculo (económico) no acesso aos serviços, atentos os valores que apresentam, pondo em causa o princípio da universalidade no acesso (geográfica e económica) pelo qual se deve nortear a prestação destes serviços públicos essenciais”.*

No presente caso o que está em causa é e o tipo de ligação à rede pública de abastecimento de água da instalação da requerente e o custo a esse serviço associado.

Do tarifário da requerida, sob a epígrafe “Outras taxas”, consta, ao que aos autos interessa, dois tipos de ligação de contador de água à rede pública, um refere a ligação de um contador até  $\frac{3}{4}$  – habitação plurifamiliar, estabelecimentos comerciais e industriais – cada unidade a instalar e outro refere a ligação e restabelecimento da rede interior ao ramal de ligação à rede pública de abastecimento de água, após interrupção solicitada ou imposta. O primeiro no valor de 298,7357 euros e o segundo no valor de 16,4012 euros, aos quais acresce IVA.

A requerida entende que está em causa, e cobrou à requerente, a prestação do serviço correspondente ao primeiro tipo de ligação.

Funda a sua posição na existência de uma prestação de serviços que se deram como provados a pontos 4 e 5 da matéria de facto acima fixada.

Sobre questão semelhante a ERSAR já teve oportunidade de se pronunciar em resposta a uma reclamação de um outro utente do serviço, numa situação similar, como resultou de documento junto aos autos pela requerente, afirmando: “..., a ERSAR manifesta a sua discordância com os esclarecimentos prestados pelas B relativamente à cobrança da referida taxa, considerando que os serviços especificados, cuja necessidade carece de ser devidamente comprovada, fazem parte da gestão e exploração do serviço público de abastecimento de água e não devem ser faturados de forma autónoma.”.

A requerida esclareceu, em relação a este outro caso, que as instalações da habitação desse utente tinham sido sujeitas a vistoria cerca de 3 meses antes da nova ligação, tendo concluído não haver necessidade de efetuar as verificações, ensaios e fiscalizações subjacentes à cobrança da taxa do primeiro tipo acima descrito.

Já quanto ao caso da requerente afirmou que as instalações estiveram sem ser vistoriadas pelos serviços da requerida durante cinco anos e a ligação foi desativada dois anos antes do novo pedido de ligação efetuado.

Dos serviços prestados resultou provado que no dia 9 de Novembro de 2020 um funcionário da requerida, procedeu a uma fiscalização da ligação à rede de abastecimento de água na morada da requerente, resultando do auto o preenchimento de várias caixas de verificação por cruz, cujos parâmetros eram verificáveis através de mera observação visual.

Da fotografia junta com este auto, resulta existir uma caixa com três ligações, para colocação de igual número de contadores, encontrando-se duas ligações ativas e a correspondente à habitação da requerente desligada, sem contador.

Para além das verificações constantes do auto de fiscalização mencionado no ponto anterior, em virtude da ligação da habitação da requerente à rede pública estar inativa há dois anos, o técnico/fiscal procedeu à verificação do estado dos acessórios, da pressão da ligação, do estado da válvula de pressão, verificou a inexistência de ligações ilícitas ou abusivas e confirmou se era possível fazer a religação, como resultou do depoimento da testemunha apresentada pela requerida.

O facto de a requerida não ter estipulado e esclarecido no seu regulamento ou na sua tabela de taxas, elementos objetivos quanto à previsão de aplicação de uma ou outra taxa aqui em questão, nomeadamente indicando qual o prazo de validade da vistoria pelos serviços após o qual teria de ser paga a taxa mais elevada, ou um prazo de interrupção de ligação após o qual teria de ser paga a taxa mais elevada, ou qualquer outro elemento objetivo que fixa-se os parâmetros para a aplicação das taxas, introduz um elemento subjetivo e casual que poderá colocar em causa o princípio do tratamento igual dos seus utentes e em alguns casos colocar em causa o princípio da universalidade de acesso ao serviço acima abordado.

Para além da incerteza no utente perante a taxa que terá de liquidar para ter a ligação efetiva à rede pública, entendemos que os serviços demonstrados pela requerida foram realizados no âmbito da “... *gestão e exploração do serviço público de abastecimento de água.*”, ou seja, funcionam como garante do cumprimento por parte da requerida das obrigações legais a que está adstrita, nomeadamente de qualidade e segurança na prestação do serviço, não podendo, no presente caso, ser imputados ao utente final.

Não podemos esquecer as palavras de Marcelino António Pereira de Abreu, em “Lei dos Serviços Públicos Essenciais (Anotada e comentada)”, 2016, disponível em <https://recipp.ipp.pt>, quando afirma: “*Deste modo, uma das regras que se impõe neste domínio é a necessidade permanente de assegurar a todos, em pé de igualdade, o acesso a todos os bens e serviços essenciais, o que se consegue, entre outras formas, com a sujeição desses bens e serviços a preços baixos e com a adoção de medidas que os façam chegar a todos.*”.

Temos assim de concluir que a requerida incumpriu com as suas obrigações de prestação de serviço público essencial, uma vez que atuou no mercado, criando mecanismos de cobrança de taxas que provocam situações de desigualdade de tratamento dos utentes e colocam em causa o princípio da universalidade de acesso ao serviço público de abastecimento de água.

## **2) do direito da requerente a ver devolvido o valor 367,4502 euros:**

A requerente formula este pedido fundando a sua reclamação no entendimento de que deveria pagar a taxa referente à ligação e restabelecimento da rede interior ao ramal de ligação à rede pública de abastecimento de água, após interrupção solicitada ou imposta, cujo custo tabelado é de 16,4012 euros, aos quais acresce IVA.

Ou seja, a devolução que pretende do valor de 367,4502 euros (298,7357€ +23%IVA), cujo pagamento entende não ser devido, terá de ser substituído pelo pagamento desta outra taxa que no seu entendimento será a correta.

Numa mera operação aritmética se conclui que a diferença do valor pago pela requerente e o valor da taxa que seria devida, resulta num saldo a seu favor de 282,3345 euros aos quais acresce IVA à taxa de 23%.

Fundado no acima exposto decide este Tribunal que é devida à requerente a devolução da quantia de 347,2714 euros (282,3345+23% IVA).

#

### **III – DECISÃO:**

Julgo parcialmente procedente a reclamação apresentada, condenando a requerida a devolver à requerente o montante de 347,2714 euros.

\*

Sem Custas.

Valor: € 367,4502.

Notifique.

Braga, 20 de Maio de 2021. (não antes por se aguardar parecer da ERSAR)

O Juiz-árbitro,

(

P

e

d

r

o

A

r

e

**CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt