

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 1894/2020.

Demandante: A

Demandada: B

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): **1.º** Deve existir um contador destinado à medição do consumo de água em cada local de consumo, incluindo as partes comuns dos condomínios quando nelas existam dispositivos de utilização (**artigo 84.º/1** do “RRCSAR” da “ERSAR”); **2.º** A entidade gestora procede à verificação periódica dos contadores nos termos da legislação em vigor, e, sempre que o julgar conveniente procede ainda à verificação extraordinária do contador (**artigo 88.º/1**); **3.º** As faturas emitidas discriminam os serviços prestados e as correspondentes tarifas, bem como os demais encargos e impostos legalmente exigíveis (**artigo 97.º/1**); **4.º** A faturação dos serviços de fornecimento e de recolha tem por base a informação sobre os dados de fornecimento e de recolha, os quais são obtidos através de leitura real dos instrumentos de medição, nos termos do **artigo 92.º**, ou por estimativa de consumos, nos termos do **artigo 93.º** e do **artigo 94.º** (**artigo 97.º/6**); **5.º** Os acertos de faturação podem ser motivados, designadamente pelas seguintes situações: *a)* Anomalia de funcionamento do equipamento de medição (**artigo 99.º/1-alínea a**); **6.º** O incumprimento destas regras traduz-se na violação do disposto nos **artigos 3.º, 4.º, 7.º e 9.º**, da Lei n.º23/96, de 26/07, na sua redação atualizada, e **artigos 8.º e 9.º**, da Lei n.º24/96, de 31/07, na sua redação atualizada, e torna a ilegal a faturação e cobrança do fornecimento de água aos utentes.

I. - Relatório:

A. - Das Partes e do Objeto da Ação Arbitral:

O demandante **A**, residente na rua Y, no concelho de X, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 1894/2020, contra a demandada **“B”**.

Tendo-se frustrado a possibilidade de celebração de um acordo entre as partes o processo prosseguiu, então, para a sua fase arbitral, por vontade expressa do demandante.

Por se tratar de arbitragem necessária, nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 15.º/1**, da Lei n.º23/96, de 27/09, na sua redação atualizada, compete a este tribunal julgar e decidir este litígio.

A instância arbitral estabilizou-se, por isso, com as partes acima identificadas, não se tendo verificado qualquer modificação subjetiva decorrente da intervenção de novas partes.

De igual modo os pedidos e causa de pedir constantes da reclamação inicial da demandante não foram objeto de alteração, que se dão aqui por integralmente reproduzidos para todos os efeitos, e consistem, no reconhecimento que o mesmo não é devedor da quantia de €820,33, relativa à fatura n.º 000, referente ao período de consumo de 17-01-2020 a 21-03-2020, por um lado, e na condenação da demandada a retificar a referida fatura nos termos legalmente previstos.

A demandada “B” interveio na fase “arbitral” desta ação estando representada na audiência arbitral, mas não apresentou contestação escrita ou oral.

B. – A Mediação e a Constituição do Tribunal Arbitral:

Nos termos do regulamento do CNIACC a fase da arbitragem é precedida da fase da mediação que tem como objetivo a obtenção de um acordo entre as partes litigantes com vista à resolução do litígio que as opõe.

Na fase da “Mediação” as Ex.mas Senhoras Juristas adstritas ao CNIACC promoveram todos os procedimentos previstos no seu regulamento e procuraram, precisamente, a resolução, por acordo, do litígio que opõe as partes neste processo arbitral.

Fruto dessa “Mediação” foi possível reunir, desde logo, os factos e os documentos que os suportam, e concluir que foram cumpridos todos os requisitos e procedimentos relativos à fase da “Mediação” previstos no regulamento do CNIACC e da Lei da “Resolução Alternativa de Litígios”.

Na fase de “Mediação” não foi possível conciliar as partes e obter um acordo para a resolução amigável do litígio, razão pela qual o processo seguiu para a fase “Arbitral”, em virtude do demandante ter manifestado a sua pretensão de ver o litígio decidido pelo Tribunal Arbitral do CNIACC e aquele estar sujeito à arbitragem necessário nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 15.º/1**, da Lei n.º23/96, de 26/07, na sua redação atualizada.

Nos termos do **artigo 13.º** do regulamento do CNIACC o tribunal arbitral é constituído por um único Árbitro.

O árbitro signatário da presente sentença arbitral foi designado para o efeito pelo CNIACC e aceitou a nomeação na data mencionada nos autos deste processo.

C. – Audiência Arbitral (artigo 14.º do Regulamento do CNIACC):

Nos termos do **artigo 14.º** do Regulamento do CNIACC as partes foram notificadas da data, hora e local da audiência arbitral, precedida da tentativa de conciliação prevista no **artigo 11.º** do referido regulamento.

Nos termos do **artigo 14.º**, acima citado, a demandada poderia apresentar a sua contestação escrita até 48 horas antes da hora marcada para a audiência ou oralmente na própria audiência e, ainda, produzir toda a prova que considerem relevante.

O demandante esteve presente na audiência arbitral e a demandada esteve representada pelo Dr.º C, Advogado, mas não apresentou contestação escrita ou oral.

A audiência arbitral realizou-se na sede deste Tribunal Arbitral, em Braga, no dia 16-12-2020, pelas 15:00.

Finda a audiência arbitral foi elaborada a respetiva ata e assinada pelo árbitro signatário e pela Ex.ma Senhora Jurista do CNIACC presente na audiência.

II. – Saneamento e Valor da Causa:

Questão prévia - Omissão de apresentação de contestação pela demandada “B”:

A demandada em causa não apresentou contestação escrita ou oral.

Em sede de “saneamento” importará que este tribunal determine qual o efeito processual decorrente da omissão de apresentação da contestação por parte da referida demandada.

De acordo com o disposto no **artigo 35.º/2**, da Lei da Arbitragem Voluntária (LAV), aplicada supletivamente por força do disposto no **artigo 19.º/3**, do regulamento do CNIACC, “*Se o demandado não apresentar a sua contestação, em conformidade com o n.º2 do artigo 33.º, o tribunal arbitral prossegue o processo arbitral, sem considerar esta omissão, em si mesma, como uma aceitação das alegações da demandante*”.

Da norma acaba de citar resulta, em suma, que a ausência de contestação por parte da demandada “B” não implica a sua confissão dos factos alegados pelo demandante, o que não implica, contudo, que este tribunal não possa apreciar livremente os factos que lhe são imputados pelo demandante neste processo arbitral e, ainda, o cumprimento do ónus da prova as obrigações previstas no **artigo 11.º**, “Ónus da Prova”, da Lei n.º23/96, de 26/07.

Conclui-se, então, que este tribunal arbitral é competente, foi validamente constituído, as partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

O processo é o próprio tendo em conta a causa de pedir e o pedido e está isento de quaisquer nulidades que tenham de ser apreciadas ou outras questões prévias que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

Nenhuma das partes atribuiu valor à causa nas fases de “Mediação” ou “Arbitral”.

Compete a este tribunal fazê-lo no uso dos poderes que lhe são conferidos pelo disposto no **artigo 14.º** do regulamento do CNIACC e, subsidiariamente, pela remissão operada pelo disposto no **artigo 19.º**, nos termos da Lei da Arbitragem Voluntária e do Código do Processo Civil (**artigo 306.º/1**).

Analisando o pedido e a causa de pedir à luz das regras previstas no CPC para a verificação do valor da causa fixa-se o valor da causa em **€820,33**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 296.º/1**, do CPC, em virtude de ser o valor da fatura objeto do presente litígio arbitral que o demandante pretende que este tribunal o exonere do seu pagamento e que a demandada pretende, por sua vez, que seja pago.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€820,33** (oitocentos e vinte euros e trinta e três cêntimos), nos termos do **artigo 296.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 19.º** do Regulamento do CNIACC para a Lei de Arbitragem Voluntária e desta para o Código de Processo Civil, com os fundamentos acima enunciados.

Cumpra, por isso, apreciar e decidir:

III. – Enquadramento de Facto:

Considerando os meios de prova admissíveis no regulamento do CNIACC (**artigo 14.º**), o articulado do demandante, os documentos juntos aos autos, os factos admitidos por acordo, confessados e provados por documentos, as declarações de parte do demandante, que se revelaram coerentes, seguras, coincidentes com a realidade, com precisão de datas, lugares e pessoas, revelando, por isso, autenticidade e genuinidade, e, desse modo, credíveis não revelando qualquer sinal de contradição entre si, o depoimento da testemunha D, trabalhadora da demandada, que se limitou a reproduzir o teor das comunicações escritas dirigidas pela demandada ao demandante relativamente ao objeto deste litígio, em conjugação, ainda, com as regras da experiência e com os juízos da normalidade da vida, **resultaram provados**, com relevância para a decisão desta causa arbitral, os factos seguintes:

1. O demandante é cliente da demandada;
2. A demandada presta ao demandante os serviços públicos de abastecimento de água e saneamento de águas residuais na sua habitação sita na rua das Y, no concelho de X;
3. O agregado do demandante é composto por si, pela esposa e dois filhos menores;

4. A demandada faturou ao demandante a quantia de €820,33, relativamente ao período de faturação de 17-01-2020 a 21-03-2020, através da fatura n.º202000430105, datada de 25-03-2020;
5. A fatura em causa menciona que no período de sessenta e cinco dias o demandante consumiu na totalidade 220.656,00 litros de água e 3394 litros por dia, em média;
6. A demandada imputa este consumo ao demandante;
7. O demandante rejeita ter consumido esta quantidade de água;
8. O demandante e o seu agregado familiar não alteraram os hábitos de consumos de água;
9. Nos doze meses anteriores ao período de faturação em causa o demandante consumiu 173.000,00 litros de água;
10. Após aquele período os consumos faturados pela demanda ao demandante correspondem aos consumos faturados nos períodos anteriores;
11. Não se verificou qualquer rotura na rede predial existente na habitação do demandante;
12. Não se verificou qualquer fuga na rede predial existente na habitação do demandante;
13. O demandante apresentou três reclamações junto da demandada;
14. A demandada respondeu sempre dizendo que o contador não apresentava qualquer anomalia;
15. Em 06-04-2020 a demandada substituiu o contador existente na habitação do demandante.

Não resultaram provados, em razão da matéria, **os factos seguintes**:

1. O equipamento de leitura e registo, vulgo “contador”, existente na habitação do demandante, encontrava-se a funcionar corretamente e sem qualquer anomalia no período de 17-01-2020 a 21-03-2020;

2. O “contador” existente na habitação do demandante foi substituído no âmbito do programa de manutenção preventiva de contadores de forma a dar cumprimento à legislação sobre controlo metrológico que determina que os contadores devem ser substituídos a cada 8-10 anos;
3. No período de 17-01-2020 a 21-03-2020 o demandante consumiu na totalidade 220.656,00 litros de água e 3394 litros por dia, em média.

Não existem outros factos, provados ou não provados, com relevância para esta sentença arbitral.

IV. – Motivação:

Este Tribunal Arbitral formou a sua convicção do modo seguinte:

- a) Quanto aos factos n.ºs 1, 2, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 13, 14, e 15, pelos documentos juntos aos autos;
- b) Quanto aos factos n.ºs 3, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 e 13, pelas declarações de parte prestadas pelo demandante na audiência arbitral;
- c) Quanto aos factos n.ºs 1, 2 e 3, da matéria de facto que não resultou provada pela circunstância da demandada não ter logrado cumprir o ónus da prova prevista no **artigo 11.º**, da Lei n.º23/96, de 26/07, no que concerne ao cumprimento das suas obrigações, designadamente quanto à faturação dos consumos reais de água na habitação do demandante.

Para o apuramento da matéria de facto revelaram-se determinantes os documentos juntos aos autos pelo demandante e as declarações de parte prestadas por si.

Da conjugação dos documentos com as referidas declarações de parte foi possível a este tribunal concluir, desde logo, que algo de muito errado terá ocorrido no registo, mediação e leitura dos consumos de água na habitação do demandante.

De facto, não é minimamente plausível, sequer verosímil, que de um momento para outro, sem qualquer razão justificativa, que um agregado familiar composto por dois adultos e dois menores, consumam em dois meses a mesma quantidade de água que consumiram nos doze meses anteriores, e que após esse período voltem a consumir a mesma quantidade mensal média de água que consumiram naquele período de doze meses.

Acresce, ainda, que dos factos que resultaram provados e não provados revela-se decisivo para a apreciação e julgamento do mérito desta causa arbitral o funcionamento à data dos factos do “contador” existente na habitação da demandante.

A demandada gere os sistemas de abastecimento de água e saneamento de águas residuais em “alta” e “baixa”, conforme resulta da informação institucional constante do seu “website”, tendo, por isso, a seu cargo as atividades de instalação, manutenção, verificação metrológica e substituição dos contadores existentes nos locais de consumo, sendo, estando obrigada, por isso, a cobrar apenas aos seus utentes os consumos reais de água, em cumprimento das suas obrigações de prestadora de serviço público essencial.

Acresce que não é ao demandante que compete provar que consumiu ou não a água que lhe é faturada, mas, ao invés, à abastecedora, neste caso a demandada, nos termos e para os efeitos previstos no **artigo 11.º**, da Lei n.º23/96, de 26/07, que consagra o ónus da prova por parte da mesma do cumprimento de todas as suas obrigações.

Pese embora a sua ausência da fase “arbitral” deste processo não signifique uma confissão dos factos alegados pelo demandante, tal como decorre, desde logo, da norma do **artigo 35.º**, da Lei da Arbitragem Voluntária, isso não significa, contudo, que este tribunal esteja limitado na apreciação dos factos e das provas e, de igual modo, a atuação da demandada em causa, pois se é verdade que o silêncio não implica confissão de factos, não é menos verdade, porém, que aquela fique desonerada do cumprimento do ónus da prova dos factos relativos ao cumprimento ad suas obrigações, como resulta da norma do citado **artigo 11.º**.

A demandada não logrou, assim, provar que o “contador” existente na habitação do demandante funcionava corretamente à data dos factos, pois só assim conseguiria demonstrar, então, o cumprimento do ónus da prova que recaía sobre si, de acordo com a Lei n.º23/96, de 26/07, que os consumos faturados na fatura objeto deste litígio correspondem aos consumos reais.

V. – Enquadramento de Direito:

A questão objeto deste litígio arbitral resume-se em saber se a demandada cumpriu as suas obrigações enquanto prestadora do serviço público essencial de abastecimento de água, designadamente na faturação dos consumos.

Da matéria de facto que resultou provada e não provada este tribunal concluiu, desde logo, que não há garantias mínimas de veracidade e fiabilidade das leituras que estão na origem dos valores faturados pela demandada no período de 17-01-2020 a 21-03-2020 e, conseqüentemente, validar a fatura n.º000.

Este tribunal concluiu, aliás, que nesse período o demandante não consumiu a água que lhe é imputada na dita fatura.

A atuação da demandada consubstancia, assim, a violação das regras previstas nas Leis n.ºs 23/96, de 27/06, e 24/96, de 31/07, que se destinam a proteger o demandante na qualidade de utente deste serviço público essencial.

Confrontado a matéria de facto dada como provada com os deveres previstos no primeiro daqueles diplomas este tribunal considera que a demandada ao agir deste modo não cumpriu, desde logo, o princípio geral da “boa-fé” e o dever de informação previstos nos **artigos 3.º e 4.º**, respetivamente, do primeiro dos diplomas acima citados: “O prestador do serviço deve proceder de boa-fé e em conformidade com os ditames que decorram da natureza pública do serviço, tendo igualmente em conta a importância dos interesses dos utentes que se pretende proteger.” (...) “1 - O prestador do serviço deve informar, de forma clara e conveniente, a outra parte das condições em que o serviço é fornecido e prestar-lhe todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias. 2 - O prestador do serviço informa diretamente, de forma atempada e eficaz, os utentes sobre as tarifas aplicáveis pelos serviços prestados, disponibilizando-lhes informação clara e completa sobre essas tarifas.”.

Da conjugação do incumprimento do princípio geral da boa-fé e do dever de informação resulta, também, para este tribunal, que a demandada não cumpriu os padrões de qualidade previstos no **artigo 7.º**, da Lei n.º 23/96, de 26/07, na sua redação atualizada: “A prestação de qualquer serviço deverá obedecer a elevados padrões de qualidade, neles devendo incluir-se o grau de satisfação dos utentes, especialmente quando a fixação do preço varie em função desses padrões.”.

Não respeitou, de igual modo, o direito do demandante, na qualidade de utente, a “...uma fatura que especifique devidamente os valores que apresenta.”, conforme dispõe o **artigo 9.º**, da referida lei.

Ao atuar deste modo a demandada violou, por isso, os direitos do demandante, previstos nos **artigos 8.º e 9.º**, da Lei n.º 24/96, de 31/07, na sua redação atualizada: 1 - O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto, nomeadamente sobre: (...).” ; (...). “1 - O consumidor tem direito à proteção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa-fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos.”.

Em suma: este tribunal considera que a inexistência de garantias mínimas de fiabilidade e veracidade das leituras dos consumos imputados ao demandante, designadamente das que serviram de base à emissão da fatura n.º 000, resulta da atuação ilegal da demandada que violou as normas acima citadas.

Estando em causa, então, uma “anomalia no funcionamento do equipamento de medição” a demandada está obrigada a acertar a faturação nos termos e condições previstos no **artigo 99.º**, do Regulamento de Relações Comerciais dos Serviços de Águas e Resíduos, da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (“ERSAR”).

VI. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente procedente, por provada, a presente ação arbitral e, conseqüentemente:**

- a) **Absolvo o demandante do pagamento à demandada** da quantia de €820,33 relativa à fatura n.º000;
- b) **Condeno a demandada a acertar a faturação relativa ao período de 17-01-2020 a 21-03-2020** nos termos previstos no artigo 99.º, do Regulamento de Relações Comerciais dos Serviços de Águas e Resíduos, da “ERSAR”.

Tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do CNIACC;

VI. – Encargos processuais e Depósito da decisão arbitral:

O valor da causa fixa-se, assim, em **€820,33** (oitocentos e vinte euros e trinta e três cêntimos), nos termos do **artigo 296.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 19.º** do Regulamento do CNIACC para a Lei de Arbitragem Voluntária e desta para o Código de Processo Civil, com os fundamentos acima enunciados.

Os eventuais encargos processuais decorrentes deste processo arbitral serão liquidados e cobrados pelo CNIACC nos termos do **artigo 16.º** do seu regulamento.

Notifiquem-se as partes com cópia desta decisão e deposite-se o seu original no CNIACC nos termos do artigo **15.º/2** do referido regulamento.

Braga, 15-01-2021.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,