

Proc. n.º 274/2024

DECISÃO ARBITRAL

Identificação das partes

Reclamante: A

Reclamada: B

Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 17 de janeiro de 2024, a reclamante recorreu à arbitragem para dirimir o conflito atinente ao contrato de abastecimento de água.

A reclamante dá nota de ter recebido uma fatura de água no valor de 658,05 eur, valor que considera inusitado e sem qualquer justificação no consumo real da edificação em causa, que é de férias e não está habitada em permanência. Considera ainda que não poderia ter havido corte no abastecimento de água uma vez que estava pendente reclamação relativa à fatura. A reclamante pede a reposição imediata do serviço de água e a anulação da fatura acima referida, bem como da fatura de 10,87 eur entretanto também recebida.

A reclamada deduziu oposição indicando que as faturas foram emitidas com base em leituras de consumos e que a reclamada não responde pelos consumos efetuados. Alegou que cumpriu as notificações prévias de que depende o corte do fornecimento de água. Mais manifestou disponibilidade para acordar um plano de pagamento em prestações do valor em dívida.

Resumo

O processo tramitou de acordo com as regras previstas no Regulamento do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), sem irregularidades que devam aqui ser apontadas ou conhecidas, culminando com a realização da audiência arbitral no dia 20 de fevereiro de 2024, diligência a que compareceu a reclamante (devidamente representada), a reclamada e uma testemunha indicada pela reclamante. O litígio é suscetível de ser decidido por via da arbitragem, considerando o teor do art. 4.º do Regulamento do CNIACC, bem como o teor do art. 14.º, n.os 2 e 3 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho.

Factos dados como provados

Com interesse para a decisão da causa, consideram-se provados os factos seguintes:



- A) A reclamada tem por objeto a prestação dos serviços de abastecimento público de água, incluindo a captação, a elevação, o tratamento, a adução, o armazenamento e a distribuição de água para consumo público e saneamento de águas residuais urbanas, incluindo a recolha, a drenagem, a elevação, o tratamento e a rejeição de águas residuais urbanas através de redes fixas, bem como a recolha, o transporte e o destino final de lamas de fossas sépticas individuais, na área dos concelhos de
- B) Entre a reclamante e a reclamada vigora um contrato tendo em vista o abastecimento de água à edificação com a seguinte morada:
- C) A reclamada emitiu em nome da reclamante as seguintes faturas, perfazendo o valor total a pagamento de 658,05 eur, com data limite de pagamento em 14 de fevereiro de 2023, respeitante ao período compreendido entre 15 de dezembro de 2022 e 12 de janeiro de 2023, com consumo medido de 15 de novembro de 2022 a 12 de janeiro de 2023: fatura n.º, emitida em 16 de janeiro de 2023, respeitante a água e saneamento; fatura n.º, emitida em 16 de janeiro de 2023, respeitante a resíduos.
- D) No dia 14 de novembro de 2022 e no dia 12 de janeiro de 2023, foram efetuadas leituras (reais) ao contador da reclamante;
- E) A reclamada emitiu em nome da reclamante as seguintes faturas, perfazendo o valor total a pagamento de 13,09 eur, com data-limite de pagamento em 18 de maio de 2023, respeitante ao período compreendido entre 14 de março de 2023 e 17 de abril de 2023, com consumo medido de 14 de março de 2023 a 17 de abril de 2023: fatura n.º, emitida em 19 de abril de 2023, respeitante a água e saneamento; fatura n.º, emitida em 19 de abril de 2023, respeitante a resíduos;
- F) A reclamada emitiu em nome da reclamante as seguintes faturas, perfazendo o valor total a pagamento de 10,79 eur, com data-limite de pagamento em 15 de junho de 2023, respeitante ao período compreendido entre 18 de abril de 2023 e 12 de maio de 2023, com consumo medido de 18 de abril de 2023 a 12 de maio de 2023: fatura n.º, emitida em 17 de maio de 2023, respeitante a água e saneamento; fatura n.º, emitida em 17 de maio de 2023, respeitante a resíduos.
- G) No dia 28 de março de 2023, a reclamante efetuou o pagamento da quantia de 37,69 eur;
- H) No dia 28 de março de 2023, a reclamante efetuou o pagamento de 6,93 eur;
- I) A edificação referida em B) não se encontra permanentemente habitada, sendo esporadicamente ocupada, sobretudo em períodos de férias;



- J) No dia 31 de março de 2023, a reclamante endereçou mensagem de correio eletrónico à reclamada com reclamação relativamente ao teor da fatura de água referida em C), invocando a circunstância de a casa não estar habitada em permanência e invocando normativos legais que impediriam a reclamada de cortar a água na pendência da reclamação;
- K) Em resposta, a reclamada recusou a existência de qualquer erro de medição e informou que tinha pedido uma fiscalização ao local de consumo por técnicos, mais solicitando que lhe fosse facultado um contacto telefónico para efeitos de concretização da fiscalização;
- L) No dia 11 de janeiro de 2024, a reclamante endereçou mensagem de correio eletrónico à reclamada reiterando o teor da reclamação referida em J) e dando nota de que não tinha conhecimento do resultado da fiscalização referida em K); mais, a reclamada protestou contra o corte no abastecimento de água efetuado em 11 de janeiro de 2024.
- M) No dia 11 de janeiro de 2024, a reclamada suspendeu o fornecimento de água no âmbito do contrato referido em B).
- N) A reclamada enviou à reclamante, sob registo, comunicações escritas com anúncio de corte com data de 3 de fevereiro de 2023 e 29 de março de 2023.

Não se consideram provados outros factos que sejam relevantes para a decisão da causa.

Fundamentação relativa aos factos provados

Os factos provados A) a B) resultaram do acordo das partes. Os factos provados C) e D) resultaram do documento de fatura de fls 5, o facto provado E) resultou do documento de fatura de fls 13, o facto provado F) resultou do documento de fatura de fls 15 e os factos provados G) e H) resultaram dos comprovativos de pagamento de fls 17 e 18. Os factos J), K) e L) resultaram do teor das mensagens correio eletrónico de fls 7 e segs. O facto provado N) resultou dos documentos de fls 27 e 28.

Quanto a todos os factos, mas em particular os factos I) e M), foi ainda valorado o depoimento da testemunha indicada pela reclamante e as declarações de parte da reclamada.

M é nora da reclamante. Conhece a situação em causa e acompanhou-a. Na altura, a reclamante ficou muito surpreendida por ter recebido a fatura. A casa tem um consumo estável, é uma casa que não está habitada, é de férias, geralmente é ocupada no Verão e esta fatura é de Inverno. A fatura é de janeiro e comentaram que não estava lá ninguém e que nada justificava aquele consumo. Ninguém lá reside em permanência. Os pais que lá moravam faleceram há muitos anos. Nos períodos de férias vai lá a testemunha, a sogra, o marido e a filha da testemunha e os irmãos do marido. Ninguém permanece períodos longos na casa, não sabe se em dezembro de 2022 e janeiro de 2023 lá terá ido alguém por 3 ou 4 dias. A utilização de águas de consumo é de cozinha, banhos, é a utilização doméstica normal. A casa tem terreno um terreno razoável,



construiu uns reservatórios (2) de água que enchem com a chuva e é esta a água que é utilizada para rega. O consumo habitual da casa era na ordem de 10 eur / 15 eur média. A sogra tem 89 anos e ficou chocada com a fatura. Fez uma reclamação para a empresa. Foi falado que a empresa iria fazer uma fiscalização, mas não se chegou a saber de mais nada. Sabe que não houve fiscalização nenhuma. Em janeiro de 2024 cortaram a água. Foi o mês passado. Não houve nenhum aviso de corte, pelo menos que o tenham recebido. A caixa do correio é fora da propriedade, mas não receberam nada. Agora a casa já tem água outra vez. Nada justifica o valor da fatura. A casa é pouco frequentada. Pouca gente em períodos muito curtos. Não houve nenhuma rutura. Houve um pedido à reclamada argumentando que era um bem essencial e a reclamada aceitou repor até que a questão fosse decidida. Não passaram lá o Natal de 2022. Os pais estão com muita idade e já não há condições para irem lá. A casa é muito fria.

A reclamada referiu que emitiu a fatura e que a mesma não foi paga. A reclamação foi apresentada e foi respondida. Os contadores não avariaram para depois se arranjamem sozinhos. No verão, o consumo aumentava de 2 para 13 metros. Acreditam que tenha havido um descuido qualquer, por exemplo, uma torneira aberta ou outra coisa qualquer. O contador não aparentava nenhuma espécie de mau funcionamento. Aceita que o terreno seja grande e que existam reservatórios. Contudo, em períodos de seca pode ter sido utilizada água da rede para rega do terreno. Foram mandando respostas às reclamações / questões colocadas pela Senhora M. Quanto a não terem conhecimento da fiscalização, na realidade a reclamada solicitou o contacto telefónico, contacto esse que nunca foi dado. Como não tinham como entrar na casa, nunca fizeram fiscalização nenhuma. Enviaram dois avisos de corte por carta registada. Um deles terá sido entregue a 3 de abril (enviado no dia 31 de março). O contador conta a água que vem da rede pública para a rede predial. O facto de a casa não estar habitada não implica que não haja consumo de água. Pode, por exemplo, estar a perder água (p. ex. mau funcionamento de autoclismo ou torneira aberta). O intervalo temporal entre o aviso de corte e o corte efetivo tem a ver com a grande área geográfica coberta pela reclamada, é um atraso normal. Não há qualquer iniciativa ou processo de cobrança em curso.

Fundamentação jurídica

No caso concreto, releva para a decisão a circunstância de não terem sido pagos valores vencidos, interessando saber se esse não pagamento pode estar na origem do corte ou suspensão do fornecimento de água. Nos termos do art. 60.º, n.º 1, al. h) do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, o “abastecimento de água aos utilizadores deve ser assegurado de forma contínua”, mas pode ser interrompido em caso de mora do utilizador no pagamento dos consumos realizados, sem prejuízo da necessidade de aviso prévio, nos termos previstos na legislação aplicável. A mesma solução decorre do teor do art. 54.º, n.º 1, al. h) do Regulamento ERSAR n.º 594/2018, de 4 de setembro.

A reclamada alega não ter efetuado o consumo. Contudo, não concretizou qualquer anomalia que possa ter afetado o sistema de contador, nem requereu que fosse averiguado o sistema de



ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO



RAL

CENTROS
DE ARBITRAGEM

verificação de consumos. Por outro lado, se é certo que a reclamante protestou o valor da fatura, é também certo que a reclamada respondeu às reclamações. Não se vê que, do ponto de vista jurídico, se possa extrair da matéria de facto dada como provada uma solução que determine a reposição do serviço sem pagamento das faturas vencidas, sendo certo que esse pagamento poderá ser feito através de plano de pagamento faseado.

Não foi feita prova do pagamento das faturas, considerando que os pagamentos que se dão como provados em G) e H) não estão especificamente associados a nenhuma das faturas que se discutem nesta reclamação.

Finalmente, cumpre referir que não há outras questões validamente invocadas pelas partes no âmbito da reclamação ou que sejam de conhecimento oficioso de que cumpra conhecer.

À luz do exposto, a reclamação deverá ser julgada improcedente.

Decisão

Nestes termos e com base nos fundamentos expostos, julga-se a reclamação totalmente improcedente e absolve-se a reclamada do pedido formulado pela reclamante.

Notifique-se.

Braga, 6 de março de 2024

O Juiz-Árbitro

Nuno Duarte Abranches Pinto