

Proc. n.º 2080/2023

## DECISÃO ARBITRAL

### Identificação das partes

Reclamante: A.

Reclamada: B

### Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 27 de setembro de 2023, a reclamante recorreu à arbitragem para dirimir o conflito atinente ao corte no fornecimento de água por parte da reclamada.

Segundo a reclamante, a reclamada efetuou o corte de fornecimento de água no dia 27 de setembro de 2023, enquanto já decorria um processo judicial sobre as faturas cujo não pagamento deu origem a esse corte. A reclamante considera que o corte é indevido e pediu a reposição do serviço, considerando que está em causa o fornecimento de um bem essencial. Pediu ainda a condenação da reclamada a pagar a quantia de 1.000,00 eur a título de indemnização.

A reclamada apresentou oposição. No essencial referiu que não foi registada qualquer anomalia no contador que abastece o imóvel ou fração da reclamante, sendo a reclamante livre, contudo, de solicitar uma verificação extraordinária ao funcionamento do contador. A reclamada entende que os consumos registados não são da sua responsabilidade e que o aparelho de medição de consumos está aferido e fica à guarda e fiscalização imediata do cliente. Não se verificou qualquer rutura na rede predial ou qualquer outra situação anómala. É legítimo que o fornecimento seja interrompido por motivo de mora no pagamento do serviço de fornecimento de água.

### 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 4 de janeiro de 2024, diligência a que compareceram a reclamante e o respetivo e ilustre mandatário (com duas testemunhas) e a reclamada, representada pela respetiva e ilustre mandatária (com três testemunhas). 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) Mediante contrato celebrado com o X, a reclamada é concessionária da exploração e gestão do sistema de captação, tratamento e distribuição de água para consumo público no concelho de ...
- B) A reclamante é dona da fração autónoma designada pelas letras “..”, correspondente a apartamento tipo T3 no 6.º andar, do prédio constituído em regime de propriedade horizontal sito R. ..., inscrito na matriz predial urbana da freguesia de Fátima, concelho de ..., com o artigo 0000.
- C) Desde o dia 26 de setembro de 1994, vigora um contrato para o fornecimento de água à fração referida em B), titulado pela reclamante, sendo atualmente a reclamada a entidade responsável pelo fornecimento.
- D) Entre março e junho de 2023, foram emitidas à reclamante pela reclamada faturas cujos valores variam entre 30,13 eur e 50,58 eur.
- E) No dia 12 de junho de 2023, foi emitida pela reclamada o documento de pagamento n.º ....., no valor de 741,05 eur, correspondente às faturas .... no valor de 497,22 eur e ....., no valor de 243,83 eur, com data limite de pagamento a 7 de julho de 2023.
- F) A reclamada não procedeu ao pagamento do documento referido em E).
- G) No dia 13 de julho de 2023, foi emitido e enviado à reclamante pela reclamada o aviso de corte no fornecimento de água, devido ao não pagamento referido em F), com a indicação de data prevista para o corte no dia 3 de agosto de 2023.
- H) No dia 20 de setembro de 2023, foi efetuado o corte no fornecimento de água pela reclamada.
- I) No dia 2 de novembro de 2023, foi novamente efetuado o corte uma vez que o anterior foi desrespeitado e foi lavrado auto de notícia pelo Posto Territorial de .. da GNR a propósito de factos relacionados com furto de água, tendo por referência o contador associado ao contrato referido em D).



Fundamentação relativa aos factos provados

Os factos provados A) e F) resultaram do acordo das partes. O facto provado B) resultou dos documentos de fls 77 (caderneta predial). O facto provado C) resultou do documento de fls 79 (documento do X na origem do início do fornecimento de água à fração habitada pela reclamante). O facto provado D) resultou dos documentos de fls 81 e segs (faturas de consumo). O facto provado E) resultou do documento de fls 89 (documento de pagamento). O facto provado G) resultou do documento de fls 48 (aviso de corte). O facto provado H) resultou do documento de fls 3 (documento alusivo ao corte de água). O facto provado I) resultou do documento de fls 100 (cópia do auto de notícia).

Foram ainda valorados os depoimentos das testemunhas.

A testemunha C é primo da reclamante. Sabe que houve uma conta exorbitante e que a reclamante vive da sua reforma e ficou aflita. Ficou espantado com esta situação. Não foi ao apartamento, embora o conheça. Sabe que a água foi cortada, mas não sabe exatamente quando. Sabe, pelo que lhe foi dito, que tem um consumo médio mensal de cerca de 20 eur. Não consegue explicar o valor da água, trata-se de um apartamento de 6.º andar. Mais tarde a reclamante explicou que houve obras ao lado do apartamento e associam essas obras à possibilidade de ter havido lesão dos interesses da reclamante. Ou seja, põe a hipótese de o consumo exagerado ter a ver com a realização das obras pelo vizinho uma vez que as duas circunstâncias foram contemporâneas. A reclamante tentou resolver a situação contactando a empresa das águas e tentando falar com as pessoas que chefiam a empresa. Mas tanto quanto sabe não houve resposta nenhuma. Não houve reunião apesar de ter sido pedida e não viu que houvesse interesse da reclamada em resolver o assunto. Continua com a água cortada desde setembro. A senhora sobrevive com caldeiros no terraço para aproveitamento de água, trata-se de uma pessoa poupada e regrada, pelas vicissitudes da vida. Relativamente à hipótese de uso da água por terceiros, foi a reclamante que lho transmitiu em conversa. Tentaram ambos perceber o que teria havido de anómalo naquela altura, ou seja, na altura dos consumos elevados e chegaram à conclusão que poderia ter sido nas obras do vizinho. A reclamante falou com os vizinhos sobre um possível acréscimo na conta da água. Associaram as duas coisas.

A testemunha R é amiga da reclamante e sabe que tem 70 anos. Sabe que mora em ... Sabe que lhe cortaram a água no dia do seu aniversário. Não tem água há cerca de 3 meses. O corte de água tem a ver com uma fatura de valor extraordinariamente elevado, cerca de 700 eur. A reclamante tentou esclarecer a situação. A reclamante não tinha explicação, mas sabe que não a gastou. A reclamada exigia uma explicação. A testemunha não sabe o que aconteceu. A reclamante pôs a hipótese de ter a ver com as obras no vizinho. Era uma mera



hipótese, não foi confirmada nem infirmada. Não sabe se a reclamante interpelou o vizinho das obras. A ideia que tem é que a fatura da pessoa do lado não sofreu oscilação por causa das obras. Sabe que habitualmente a fatura que a reclamante paga é de cerca de 20 eur. Critica a reclamada porque entende que não houve um verdadeiro interesse em resolver a questão. A testemunha estava presente quando foram cortar a água pela segunda vez, estava polícia e uma outra senhora, não sabia se essa senhora era ou não advogada. Fora a circunstância de ter estado lá no dia de anos, tudo o que sabe foi por lhe ter sido transmitido pela reclamante.

A testemunha M é funcionária da reclamada há 16 anos. É responsável de clientes. Está a par do processo. Teve conhecimento da reclamação da reclamante a propósito de uma fatura de consumo exagerado. A fatura é orientada pelo registo do contador. Os consumos anormais são todos verificados. Como não houve pagamento da fatura enviou-se aviso de corte, e efetuou-se o corte. Entretanto houve uma violação do selo de corte e houve a reclamação no CNIACC. Até hoje, a fatura está em dívida por isso é que não restabeleceram o consumo da água. A fatura em causa é de leitura real de 7 de março de 2023 e 6 de junho de 2023. Consumiu 143 m3. Pode ter sido uma torneira aberta por esquecimento (15 m3 / hora). Pode também ser uma rutura na rede predial do seu edifício ou um autoclismo avariado. Não tem ideia de qual o motivo concreto que deu origem a uma fatura tão elevada. Não sabe se a reclamante referiu ou não à reclamada a situação das obras nos vizinhos. Não foram verificar os consumos dos vizinhos.

A testemunha F é funcionário da reclamada desde 2000. A única coisa que sabe é que foi lá fazer o corte da água por falta de pagamento, recebeu uma ordem nesse sentido. Metem um selo e fecham a água na torneira de corte. Não teve qualquer outra intervenção. Foi a 27 de setembro de 2023.

A testemunha R trabalha na reclamada desde 2019. Se é a situação que está a pensar, quando chegou ao local foi informado pelo colega que o selo tinha sido violado e que tinha sido utilizada água. O abastecimento tinha sido cortado, mas o corte foi desrespeitado. A seguir esperaram pelas autoridades e deu os seus dados. Fecharam novamente a água e colocaram novo selo. Nestes casos chamam a polícia para haver um registo para efeitos de queixa-crime.

Oe G) resultaram do acordo das partes. Os factos provados B) a D) resultaram dos documentos de fls 64, 65, 66, 70, 71, 83, 84 e 85 (faturas, recibos e comprovativos de transferência) e os factos provados E) e F) resultaram do documento de fls 92 (documento relativo à suposta reserva e explicação facultada pela XXX quanto ao seu teor). Foi ainda considerado o



**ARBITRAGEM DE CONSUMO**

**CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO  
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO**

depoimento da testemunha apresentada  
pelo reclamante e as suas próprias declarações de parte.



**RAL**

**CENTROS  
DE ARBITRAGEM**

### Fundamentação jurídica

No caso concreto, releva para decisão a circunstância de não terem sido pagos valores vencidos, podendo esse não pagamento estar na origem do corte ou suspensão o fornecimento de água à reclamante por parte da reclamada. 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. Por outro lado, 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 imputa qualquer anomalia ao sistema de contador (pelo contrário, reconhece expressamente que o mesmo apresenta condições regulares de funcionamento), nem requereu que fosse averiguado o sistema de verificação de consumos. Na realidade, a reclamada apresenta uma hipótese (que não surge minimamente concretizada) para a justificação das leituras, sem que daí possam ser retiradas quaisquer consequências plausíveis. Por outro lado, se é certo que a reclamante reclamou o valor da fatura, é também certo que a reclamada respondeu às reclamações, não se vendo que assiste ao consumidor um direito de reunião com os responsáveis da empresa prestadora do serviço. Assim, por mais que a situação em que atualmente se encontra a reclamante possa ser credora de preocupação e até comoção, não se vê que, do ponto de vista jurídico, se possa daí extrair 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.

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 por não provada e absolve-se a reclamada do pedido.

Notifique-se.

Braga, 16 de janeiro de 2024

O Juiz-Árbitro

Nuno Duarte Abranches Pinto

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

Rua D. Afonso Henriques, n.º 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt