

Processo de arbitragem n.º 1316/2017

Demandante: A

Demandada: B

Árbitro único: Jorge Morais Carvalho

Resumo (elaborado pelo árbitro): O preço relativo ao consumo de água registado no contador só não é devido se se concluir que esse registo resulta de uma anomalia no contador ou de um problema na rede pública de abastecimento de água.

Sentença

I – Processo

1. O processo correu os seus termos em conformidade com o [Regulamento do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo](#) (Regulamento)¹.

A demandante submeteu o presente litígio à apreciação deste tribunal arbitral ao abrigo do artigo 15.º, n.º 1, da Lei n.º 23/96, de 26 de julho (com a redação introduzida pela Lei n.º 6/2011, de 10 de março), que estabelece que “os litígios de consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais estão sujeitos a arbitragem necessária quando, por opção expressa dos utentes que sejam pessoas singulares, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”. O serviço de fornecimento de água é um serviço público essencial [artigo 1.º, n.º 2, alínea a), da Lei n.º 23/96] e a utente-demandante é pessoa singular.

¹ Autorizado por despacho do Secretário de Estado da Justiça n.º 20778, de 8 de setembro de 2009, publicado no Diário da República, 2.ª série, de 16 de novembro de 2009, pp. 37874 e 37875.

O árbitro signatário foi designado por despacho de 8 de novembro de 2017 da coordenadora do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo.

2. No dia 25 de outubro de 2017, a demandante enviou ao CNIACC um requerimento de arbitragem relativo a um conflito com a demandada.

A demandante alega que foi efetuada uma *aferição* ao seu contador da água, tendo o contador sido enviado para uma entidade incorreta. De acordo com a demandante, as aferições devem ser executadas pelo IPQ, que as delega em dois laboratórios. Segundo a demandante, por forma a dar cumprimento tardio à lei, a demandada terá enviado o contador para o IPQ. Decorrida a análise, o contador apresentava os valores dos caudais em conformidade com a lei. Através da ERSAR, tomou conhecimento da ocorrência de intervenções na rede pública de abastecimento de água, na proximidade da habitação, nos dias 15 de julho de 2016, 18 de julho de 2016 e 12 de agosto de 2016. Suspeitou que essa intervenção tivesse afetado a rede predial.

No dia 7 de julho de 2017, data da última leitura efetuada pela demandada antes dessas intervenções, o contador apresentava a contagem de 71 m³ de água. No dia 12 de setembro de 2017, posteriormente às referidas intervenções, passou a apresentar consumos de 433 m³ de água, originando uma fatura no valor de € 1 504,44.

Na ótica da demandante, tais valores não são plausíveis por várias ordens de razões, designadamente porque o sistema de rega gota a gota tem a torneira de segurança da habitação fechada, porque a casa esteve sempre vigiada semanalmente por duas pessoas que faziam a manutenção dos canteiros, recolhiam o correio e verificavam o estado geral da habitação, porque seria impossível a vizinhança não se ter apercebido da situação, porque a própria estrutura da habitação não evidencia a existência de ervas, musgo ou bolor, porque não possui qualquer tipo de abastecimento de água alternativa, porque não dispõe de piscina nem de relvado, porque os consumos dos últimos meses (entre novembro de 2015 e junho de 2017) apresentam como valor mais baixo 4,58 euros e como valor mais elevado 69,86 euros, num mês em que o valor incluía já a

mudança e aferição do contador e, por fim, porque a PSP descartou a possibilidade de “roubo de água”.

A demandante concluiu o seu requerimento pedindo a este tribunal arbitral a desconsideração da leitura efetuada no dia 12 de setembro de 2016 e a devolução do valor pago pela aferição do contador à ITRON (€ 32,55, acrescidos de IVA), dado que é um valor mais oneroso do que o valor cobrado pelo IPQ.

A demandada foi citada, no dia 9 de novembro de 2017, para contestar no prazo de 10 dias, nos termos do artigo 14.º, n.º 2, do Regulamento.

A demandada contestou, no dia 20 de novembro de 2017, rejeitando todos os factos alegados pela demandante. Afirmou, na mesma contestação, que só houve duas intervenções na rede pública em 2016, nomeadamente a 18 de julho (avaria de ramal) e a 12 de agosto (avaria de rede). Afirmou que a rede pública de abastecimento de água está munida de dispositivos de purga automática de ar (ventosas), pelo que, a ter entrado algum ar, o mesmo terá sido expurgado a partir desse dispositivo, não contabilizando um consumo de água erróneo. Alegou, apesar de tudo, que o contador em análise não é um dos contadores suscetíveis de facultar a passagem de ar e que as alegações da reclamante não coincidem com as datas das reparações efetuadas.

Além do mais, a demandada veio afirmar que, relativamente à aferição efetuada pela ITRON, esta é uma entidade certificada e idónea, que a suspeição da demandante é abusiva, que o processo de aferição consiste apenas na comparação de resultados, não sendo feita qualquer desmontagem do contador, que foi enviado o relatório do ensaio e que não é admissível que a reclamante sugira a prática de fraude, em conluio e a pedido da requerida.

Por fim, a demandada afirma que o envio para a ITRON é menos oneroso do que para o IPQ; que é possível que o sistema de rega gota a gota tenha causado o gasto de água faturada, caso esteja avariado; que é também possível que ninguém se apercebesse da situação, pelo facto de a água poder ter sido absorvida pelo jardim ou escoada pela grelha de águas pluviais; que um dos familiares da reclamante enviou um e-mail à mesma reportando que a torneira do sistema de rega gota a gota estava aberta; que o

sistema de rega gota a gota estava ligado a uma torneira integrada na rede predial, de cujo bom funcionamento dependia o sistema de rega, mas que foi apresentado à reclamada desmontado e dentro de um saco plástico; que a aferição técnica de duas entidades distintas ao contador não revelou qualquer anomalia que justificasse um desfasamento na contagem; e que a ERSAR considerou não assistir à demandante fundamento na reclamação.

A demandante foi notificada da contestação no dia 24 de novembro de 2017. A demandante respondeu à contestação.

No dia 15 de dezembro de 2017, foi proferido despacho fixando os temas da prova. Nesse despacho, as partes foram ainda convidadas, nos termos do artigo 14.º do Regulamento, a apresentarem, no prazo de 20 dias, os documentos que considerassem necessários. No mesmo despacho ficou determinado que a produção de prova testemunhal de José Manuel Gomes Henriques dos Santos, Mónica Alexandra Reis Henriques e Paulo Jorge dos Santos Gonçalves seria feita por escrito no prazo de 10 dias.

A demandada respondeu ao despacho através de carta datada de 29 de dezembro de 2017, começando por reclamar dos factos dados como provados e respondendo, ainda, aos temas da prova, tendo juntado vários documentos, entre os quais os depoimentos escritos de duas testemunhas. A demandada protestou juntar o depoimento da terceira testemunha indicada (Paulo Jorge dos Santos Gonçalves), mas não o fez.

No dia 16 de janeiro de 2018, foi proferido despacho convidando as partes a apresentarem as suas alegações finais no prazo de 10 dias. A demandante apresentou alegações finais no dia 27 de janeiro de 2018, que foram notificadas à demandada no dia 1 de fevereiro de 2018. A demandada apresentou alegações finais no dia 6 de fevereiro de 2018, que foram notificadas à demandante no dia 8 de fevereiro de 2018.

Cumpre decidir.

II – Enquadramento de facto

Tendo em conta os elementos de prova introduzidos no processo pelas partes, nas respetivas alegações, consideram-se provados, com relevância para o caso, os seguintes factos:

- Em 2016, foram realizadas várias intervenções na rede pública, em local junto da zona de abastecimento reclamado;
- Na zona de abastecimento de água que serve a demandante foram efetuadas intervenções nos dias 18 de julho de 2016 e 12 de agosto de 2016;
- A 7 de julho de 2016, o contador apresentava uma leitura de 71 m³ de água;
- A 12 de setembro de 2016, o contador apresentava uma leitura de 433 m³ de água;
- O contador foi sujeito a duas aferições;
- A primeira aferição (conduzida pela ITRON) concluiu que o contador apresentava erros de medição dentro do túnel de erros estabelecido para a sua classe metrológica, o que se traduz numa faturação do consumo de água de acordo com o previsto na lei;
- A segunda aferição (por iniciativa do IPQ) concluiu que o contador apresentava erros dentro dos erros máximos admissíveis;
- O envio para aferição pela ITRON custou € 32,55, mais IVA, enquanto a aferição conduzida pelo IPQ teve um valor total de € 64,76.

III – Enquadramento de direito

A principal questão a que é necessário dar resposta no âmbito do presente processo diz respeito ao consumo efetivo, pela demandante, de água no local de consumo em causa.

Entre 7 de julho e 12 de setembro de 2016, o contador registou um consumo anormal, tendo em conta o histórico de consumo naquele local. Isto não significa

necessariamente que o consumo não tenha sido efetuado, de forma voluntária ou involuntária, pela demandante.

O contador foi verificado por duas entidades certificadas para o efeito, que concluíram no sentido de que este não tinha qualquer problema, o que pressupõe que a contagem do consumo de água corresponde à realidade.

Não havendo problema no contador, a demandante, para ver satisfeito o seu pedido, teria que fazer prova de que os consumos registados resultam de algum facto com origem na rede pública (e não no sistema predial).

Com efeito, a repartição de responsabilidade entre o prestador de serviço e o utente depende da origem do problema. Nos termos do artigo 69.º, n.º 4, do Decreto-Lei n.º 194/2009², “a instalação dos *sistemas prediais e respetiva conservação em boas condições de funcionamento e salubridade é da responsabilidade do proprietário*” (itálico nosso).

O artigo 32.º, n.º 1, do Decreto Regulamentar n.º 23/95, de 23 de agosto (Regulamento Geral dos Sistemas Públicos e Prediais de Distribuição de Água e Drenagem de Águas Residuais) determina que “os ramais de ligação asseguram o abastecimento predial de água, desde a rede pública *até ao limite da propriedade a servir*, em boas condições de caudal e pressão”.

Da conjugação destes dois preceitos resulta, por um lado, que a rede pública termina no limite da propriedade de cada utente e que a rede predial começa nesse mesmo limite da propriedade e, por outro lado, que o utente é responsável por qualquer anomalia que surja na instalação ou na conservação da rede predial, sendo o prestador de serviço responsável por problemas relacionados com a instalação ou conservação da rede pública.

Neste sentido, pode ler-se na [Sentença do Julgado de Paz de Cascais, de 6 de maio de 2013, Processo n.º 73/2013](#), que:

² Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, alterado pelo Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho, e pela Lei n.º 12/2014, de 6 de março.



“A instalação, manutenção e conservação destes ramais, assim como a dos demais elementos da rede de distribuição de água a montante deles, estão a cargo da entidade que presta esse serviço. Por ramal de ligação, entende-se, nos termos do Anexo III do citado Regulamento Geral, «a canalização entre a rede pública e o limite da propriedade a servir».

E se as obrigações de manutenção do distribuidor de água estão limitadas aos elementos que constituem a rede pública, então é porque *a partir do limite da propriedade a servir o sistema deixa de ter natureza pública e passa a ser privado. Esta tubagem, como todos os acessórios necessários ao seu funcionamento, passa, então, a integrar o denominado sistema predial*” (itálico nosso)

A única exceção a esta regra é o contador, que, apesar de se situar na rede predial, é da responsabilidade do prestador de serviço. É o que resulta do artigo 66.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, que determina, entre outros aspetos, que “compete à entidade gestora a colocação, a manutenção e a substituição de instrumentos de medição adequados às características do local e ao perfil de consumo do utilizador, dando cumprimento ao estabelecido na legislação sobre controlo metrológico” (n.º 2), e que “a entidade gestora é responsável pelo pagamento dos custos com a substituição ou reparação dos instrumentos de medição por anomalia não imputável ao utilizador” (n.º 9). O artigo 295.º, n.º 1, do Decreto Regulamentar n.º 23/95 também estabelece que “os contadores de água das ligações prediais são fornecidos e instalados pela entidade gestora, que fica com a responsabilidade da sua manutenção”.

Ora, neste caso, a demandante não conseguiu provar que a origem do problema, a existir, se situava na rede pública. Ficou igualmente provado que o contador não tinha qualquer problema que afetasse a contagem.

Logo, tem de concluir-se no sentido de que a água foi consumida, ainda que involuntariamente, pela demandante, não sendo a demandada responsável por esse facto.

Em relação ao pedido de devolução do valor da aferição do contador pela Itron, é necessário ter em conta que o artigo 6.º, n.º 1, da Portaria n.º 21/2007, de 5 de janeiro, estabelece que “a verificação extraordinária compete ao IPQ”. A demandada acabou por fazer duas aferições, uma pela Itron e a outra conduzida pelo IPQ, tendo cobrado à demandante apenas a efetuada pela Itron. Não assiste, no entanto, razão à demandante no pedido de devolução, uma vez que foi dado como provado que o custo com a aferição feita pela Itron é inferior ao custo da aferição conduzida pelo IPQ. Tendo sido cobrada pela aferição um valor inferior ao que a demandante teria de pagar pela aferição conduzida pelo IPQ, nada há a devolver.

IV – Decisão

Em consequência, julga-se a ação improcedente, absolvendo-se a demandada dos pedidos.

Lisboa, 8 de fevereiro de 2018

O Árbitro,