

Proc. n.º 122/2023

DECISÃO ARBITRAL

Identificação das partes

Reclamante: A

Reclamada: B

Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 14 de janeiro de 2023, a reclamante recorreu à arbitragem para dirimir o conflito atinente à cobrança pela reclamada de tarifa de execução de ramal de ligação de saneamento e de tarifa de alteração de ramal de ligação de água.

Segundo a reclamante, a reclamada cobrou tarifa de execução de ramal de ligação de saneamento na construção de um ramal novo cuja extensão é inferior a 20 metros, cobrança que contraria, no entender da reclamante, o disposto no Regulamento Municipal de Águas Residuais (designadamente os respetivos arts. 49.º e 53.º). Por outro lado, a reclamada cobrou a tarifa de execução de ramal de ligação de água, efetuada a pedido do reclamante, valor que, do ponto de vista regulamentar, também não deveria ter sido cobrado porque da vistoria e análise prévia à alteração do ramal resultou que o pré-existente já não garantia boas condições, pelo que sempre necessitaria de ser renovado ou substituído independentemente do pedido de alteração do reclamante (situação que igualmente contraria o disposto nos arts. 28.º e 58.º do Regulamento aplicável). A reclamante pede a devolução dos valores pagos, sendo 1.353,00 eur relativos ao ramal de saneamento e 553,50 eur relativos ao ramal de água, no total de 1.906,50 eur.

A reclamada apresentou contestação em que, no essencial, alega que se limitou a aplicar o tarifário que se encontra em vigor desde 1 de agosto de 2022 e que foi objeto de parecer prévio vinculativo da Entidade Reguladora do setor - a ERSAR.

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 realização da audiência arbitral no dia 18 de abril de 2023, diligência a que compareceram as partes e duas testemunhas, uma por cada parte. 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 dos arts. 14.º, n.os 2 e 3 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, e 15.º, n.º 1 da Lei n.º 23/96, de 26 de julho.

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

Factos dados como provados

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

- A) A reclamada é uma sociedade anónima constituída por tempo indeterminado que tem por objeto a exploração e a gestão do Sistema Intermunicipal de Ambiente do Médio Tejo, o que agrega os sistemas municipais de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos dos municípios de Ferreira do Zêzere, Mação, Sardoal, Tomar, Ourém e Vila Nova da Barquinha, no respetivo território, incluindo a conceção, a construção, a extensão, a reparação, a renovação, a operação, a manutenção, a conservação, a melhoria e a exploração das infraestruturas, instalações e equipamentos que compõem tal sistema;
- B) A atividade da reclamada é exercida mediante delegação, pelos municípios de Ferreira do Zêzere, Mação, Sardoal, Tomar, Ourém e Vila Nova da Barquinha, da gestão e exploração do sistema intermunicipal cuja exploração e gestão constitui o respetivo objeto social, a qual é efetuada através da celebração de contrato de gestão delegada entre os municípios e a sociedade;
- C) A reclamada, no desenvolvimento das atividades incluídas no respetivo objeto social, goza dos poderes públicos que lhe forem delegados no contrato de gestão delegada, sempre que tal se mostre conveniente à prossecução das suas atividades;
- D) Para a prossecução do respetivo objeto, a reclamada celebrou com os municípios referidos em A) um contrato de gestão delegada;
- E) A reclamada tem disponíveis no respetivo sítio de internet os seguintes elementos documentais: estatutos sociais, tarifário, contrato de gestão delegada e regulamentos municipais aplicáveis em cada concelho;
- F) A reclamada cobrou à reclamante a quantia de 1.353,00 eur (1.100,00 eur acrescidos de IVA a 23%) relativa à execução de ramal de ligação de saneamento;
- G) A extensão do ramal de ligação de saneamento referida em F) é inferior a 20 metros;
- H) A reclamada cobrou à reclamante a quantia de 553,50 eur (450,00 eur acrescidos de IVA de 23%) relativa à execução de ramal de ligação de água;
- I) Os serviços de execução de ramais referidos em F) e H) foram executados em dezembro de 2022, tendo-lhes correspondido as faturas n.º e, ambas emitidas em 3 de novembro de 2022;

- J) O serviço referido em F) correspondeu à execução de um ramal novo;
- K) O serviço referido em H) correspondeu a uma alteração do ramal pré-existente, a pedido da reclamante;

Não se consideram outros factos (provados ou não provados) que sejam relevantes para a decisão da causa. Concretamente, não se considerou provado que o ramal de ligação de água pré-existente patenteasse condições insuficientes de exploração, necessitando de ser substituído ainda que não tivesse havido um pedido de alteração por parte da reclamada (não foi produzida qualquer prova minimamente consistente sobre este facto).

Fundamentação relativa aos factos provados

Os factos provados A) a D) resultaram da consulta dos seguintes documentos: (i) os estatutos da reclamada, disponíveis em [https://....](https://...) (acedido em 1 de maio de 2023); (ii) o contrato de gestão delegada, disponível em [https://.....](https://...)(acedido em 1 de maio de 2023). O facto provado E) assentou no depoimento das testemunhas ouvidas em audiência arbitral. Os factos F), H) e I) resultam dos documentos de fls 4 a 5 (faturas e recibo), bem como do depoimento da testemunha apresentada pela reclamante e do próprio acordo das partes. Os factos G), J) e K) resultaram também do depoimento da testemunha apresentada pela reclamante e ainda do acordo das partes (a reclamada não coloca em causa a veracidade destas indicações).

A testemunha N (apresentada pela reclamante) referiu que uma das situações se prendia com a cobrança da execução de um ramal novo de esgoto, entendendo a testemunha que essa cobrança não está prevista. Foi cobrada a quantia de 1100,00 eur, mais iva. A norma que fala na tarifa prevê três exceções em que há lugar a cobrança: segundo ramal, alteração do ramal existente por exigência do consumidor e ramais superiores a 20 metros (cobrando apenas a diferença que acresce aos 20 metros). Como neste caso se trata de um único e primeiro ramal, não se trata de nenhuma alteração, sabendo a testemunha que são seguramente menos de 20 metros de acordo com indicações que lhe foram facultadas pela empresa (serão até menos de 10 metros), foi apresentada reclamação. A reclamação não obteve qualquer resposta tendo a empresa limitado a transmitir, de forma que reputa como vaga e genérica, que o valor estava a ser cobrado de acordo com o tarifário em vigor. Quanto à segunda situação, a mesma prende-se com águas, tendo sido solicitada uma alteração do ramal existente por exigência do consumidor. Em princípio, deveria ser pago. Contudo, quando foi executado, os funcionários da empresa disseram que o ramal pré-existente tinha de ser desconsiderado com execução de um novo devido ao estado de conservação muito degradado que o primeiro apresentava. A indicação não foi dada por escrito. Foi uma conversa entre funcionários que ali estavam na altura. Não tem nenhum relatório. Não tem conhecimento técnico que lhe permita avaliar se estava ou não em condições técnicas para o efeito. Neste caso, foram pagos 450,00 eur, mais

iva. Só se apercebeu da segunda situação depois de já ter apresentado reclamação da primeira. No caso da água, houve um pedido do cliente para instalação do ramal da água. Estão a fazer uma reconstrução de uma habitação. O ponto de entrada da água era diferente. Antes de fazerem os pedidos, pediram ao balcão o regulamento, mas não foi fornecido. Refere-se ao balcão da loja de ... onde informaram que o documento estava disponível *online*. Na internet encontraram regulamentos e tarifário. Conseguiram perceber bem o tarifário a que tiveram acesso. Esta informação foi prestada antes de pedirem a prestação do serviço. A funcionária deu a entender que o regulamento não importava, o que importava era o tarifário. Mesmo assim avançaram com o pagamento porque não tinham alternativa.

A testemunha J é funcionário da reclamada e foi por esta apresentada. A reclamada tem um contrato de gestão delegada, recentemente revisto (1.º semestre de 2022, entrou em vigor em 1 de agosto de 2022). O contrato foi sujeito a parecer vinculativo da entidade reguladora. A entidade solicitou correções e recomendações. O contrato, no que toca ao tarifário, está aprovado pela entidade reguladora como sendo obediente relativamente à legislação nacional. Até 2022, os ramais não eram cobrados. Passaram a ser cobrados a partir de agosto de 2022. A ERSAR aceitou o início de faturação de ramais, desde que devidamente justificado pela empresa. Em 2020, saiu um regulamento que revogou o regulamento das relações comerciais – regulamento 781/2020, de 16 de setembro, que alterou / eliminou o ponto 5 do art. 43.º e alterou o ponto 7 do art. 43.º para permitir à entidade gestora incluir no tarifário a faturação dos ramais independentemente da extensão dos ramais. A ERSAR avalia a conformidade do regulamento e do tarifário com o regulamento das relações comerciais. O parecer da ERSAR é vinculativo. A reclamada tem neste momento 6 regulamentos distintos, um em cada município. Está neste momento em discussão pública um regulamento de uniformização. A testemunha estabeleceu uma hierarquização normativa em que o regulamento é o instrumento mais fraco comparado com o parecer da ERSAR. Atualmente, não é possível haver condições diferentes nos diferentes municípios. O tarifário que entrou em vigor no dia 1 de agosto foi divulgado por mailing (ctt), publicação em site e no regulador. O tarifário é aprovado em reunião do conselho de administração ou em assembleia geral (no caso concreto dos ramais foi em assembleia geral da empresa, depois de previamente aprovados pelos executivos municipais e assembleias municipais).

Fundamentação jurídica

Considerando a matéria de facto dada como provada, a questão alusiva à alteração do ramal de água perde relevância. Com efeito, não se considerou provado que o estado de degradação da instalação fosse de molde a tornar inexigível a cobrança do preço. Assim sendo, não interessa verdadeiramente a discussão em torno da legalidade dessa cobrança.

Sobra a questão relativa à necessidade de saber se havia ou não razões jurídicas que permitissem cobrar 1.353,00 eur (1.100,00 eur acrescidos de IVA a 23%) tendo por referência a execução de ramal de ligação de saneamento, considerando que se trata de um ramal novo e que a respetiva extensão é inferior a 20 metros.

O Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, estabelece o regime jurídico dos serviços municipais de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos. O art. 6.º deste diploma estabelece que os municípios são as entidades titulares no que se refere à gestão dos serviços municipais de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos. À entidade titular compete definir a entidade gestora de acordo com um dos seguintes modelos: prestação direta do serviço; delegação do serviço em empresa constituída em parceria com o Estado; delegação do serviço em empresa do sector empresarial local; e concessão do serviço (art. 7.º). Na presente reclamação, discute-se a problemática que contende com um modelo de gestão delegada, modelo esse que é regulado pelo Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, nos respetivos arts. 17.º e segs. O contrato de gestão delegada deve incluir o tarifário e a sua trajetória de evolução temporal [art. 20.º, n.º 3, al. d)].

Para além do contrato de gestão delegada (que inclui o tarifário), a entidade gestora deve submeter à entidade titular uma proposta de regulamento de serviço (no prazo máximo de 1 ano a contar da assinatura do contrato de gestão delegada) contendo as regras de prestação do serviço aos utilizadores, sob parecer da entidade reguladora (neste caso, a ERSAR) (art. 62.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto). Até à entrada em vigor do regulamento de serviço proposto é aplicável o regulamento existente em tudo quanto não contrarie as condições definidas no contrato de gestão delegada (art. 62.º, n.º 7). No caso concreto, não estando ainda em vigor um regulamento de serviço associado à implementação do modelo de gestão delegada, dir-se-ia que se mantém em vigor o Regulamento Municipal de Águas Residuais do Município de

As soluções que são veiculadas no tarifário e no Regulamento para a possibilidade de cobrança do serviço de execução de ramal de ligação de saneamento são diferentes.

Quanto ao Tarifário, o mesmo contempla a possibilidade de cobrança da execução de ramal de ligação independentemente da extensão do mesmo, sendo essa extensão apenas um critério que diferencia os valores a cobrar. É certo que na versão original do contrato de gestão delegada o tarifário contemplava a cobrança da execução dos ramais apenas a partir dos 20 metros. Contudo, a reclamada demonstrou ter havido uma revisão extraordinária do contrato, tendo junto o parecer da ERSAR sobre essa revisão, sendo certo que, relativamente à recomendação de eliminação da cobrança individualizada de ramais com uma dimensão

inferior a 20 metros, a entidade reguladora considerou suficiente a justificação / fundamentação dada pela reclamada sobre este aspeto, tendo emitido parecer favorável à alteração no seu todo.

Já o Regulamento Municipal de Águas Residuais do Município de ... estipula que a execução dos ramais só é cobrada se a dimensão do ramal for superior a 20 metros. Com efeito, nos termos do art. 49.º, n.os 2, al. a) e 4, al. c), a execução de ramais de ligação só são cobrados nas hipóteses contempladas no art. 53.º. Este art. 53.º estabelece que a construção de ramais de ligação superiores a 20 metros está sujeita a uma avaliação técnica e económica pela entidade gestora. Se daquela avaliação resultar que existe viabilidade, os ramais de ligação instalados pela entidade gestora apenas são faturados aos utilizadores no que respeita à extensão superior à distância referida no número anterior (os tais 20 metros). Ou seja, do Regulamento resulta que a execução de ramais de dimensão inferior a 20 metros não é cobrada.

Perante esta discrepância de regulação, qual a solução que deve prevalecer? Afigura-se que deve prevalecer a solução do Tarifário, com base nos seguintes dois fundamentos normativos:

- i. Por um lado, o art. 62.º, n.º 7 do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, estabelece que até à entrada em vigor do regulamento de serviço (aquele que a entidade gestora deve submeter à aprovação da entidade titular, mediante parecer da ERSAR) é aplicável o regulamento existente em tudo quanto não contrarie as condições definidas no contrato de gestão delegada ou de concessão. Ou seja, a sobrevigência do regulamento anterior não vale contra disposição de sentido contrário do contrato, sendo certo que o tarifário é parte integrante do contrato, nos termos do art. 20.º, n.º 3, al. d) do diploma suprarreferido; recorde-se, aliás, que o contrato replica a solução normativa do art. 62.º, n.º 7 na respetiva cláusula 12.ª, ponto 8 (de onde poderia até considerar-se ter havido uma revogação tácita das disposições dos regulamentos contrárias ao Tarifário).
- ii. Por outro lado, porque o art. 5.º do Regulamento de Relações Comerciais dos Serviços de Águas e Resíduos (Regulamento n.º 594/2018, publicado na Parte E da 2.ª Série do Diário da República, de 4 de setembro de 2018), estabelece que os direitos e os deveres dos utilizadores e das entidades gestoras são os que resultam (i) da legislação específica aplicável; (ii) dos regulamentos da ERSAR com eficácia externa; (iii) dos contratos que transferem a responsabilidade pela gestão dos serviços, sempre que a entidade titular não opte pela gestão direta; (iv) dos regulamentos de exploração ou tratamento ou dos regulamentos de serviço; e (v) dos contratos de fornecimento de água e de recolha de águas residuais e de

entrega e receção de resíduos, sendo certo que, em caso de divergência entre o disposto nos instrumentos jurídicos previstos no número anterior, a prevalência é determinada pela ordem pela qual são indicados. Ou seja, o contrato (logo, o Tarifário) prevalece sobre o regulamento de serviço.

Nessa medida (e ainda que pareça censurável o atraso na entrada em vigor de um regulamento de serviço uniformizado e a forma como a entidade gestora dá cumprimento ao dever de informação aos utentes), a ação não pode deixar de ser julgada improcedente.

Decisão

Nestes termos e com base nos fundamentos expostos, julga-se a reclamação improcedente e absolve-se a reclamada dos pedidos aqui formulados.

Notifique-se.

Braga, 2 de maio de 2023

O Juiz-Árbitro

Nuno Duarte Abranches Pinto