

## SENTENÇA

Processo n.º: 677/2021.

**REQUERENTE: A**

**REQUERIDA: B**

#

**SUMÁRIO:** Ainda no referido Guia, (3.5) quanto à responsabilidade dos proprietários pela rede predial é afirmado: “Os sistemas prediais incluem todas as canalizações e eventuais reservatórios no interior de cada propriedade, bem como os troços de ligação ao contador de água e a caixa onde este é instalado. O contador, assim como as válvulas a montante e a jusante e o filtro de proteção (se aplicável), necessários ao manuseamento e proteção do contador, já são da responsabilidade da entidade gestora.”. No presente caso o que está em causa a responsabilidade pela manutenção das válvulas de seccionamento, vulgo torneiras, instaladas a montante e a jusante do contador de água da instalação da requerente e o custo associado à sua avaria ou mau funcionamento bem como à sua substituição. Da alínea e) do n.º2 do artigo 35.º do RRC – Regulamento das Relações Comerciais, Regulamento n.º 594/2018 da ERSAR, sob a epígrafe “*Deveres das entidades gestoras*”, resulta que compete às entidades gestoras do serviço de abastecimento público de águas: “*e) Fornecer, instalar e manter os contadores, as válvulas de seccionamento a montante ou a jusante do contador e, quando aplicável, os filtros de proteção aos mesmos.*”.

#

### **I – RELATÓRIO:**

1 – No pedido dirigido ao CNIACC na sua reclamação inicial, a requerente pede o reembolso do valor 133,03 euros, correspondente ao valor debitado e que entretanto se viu obrigada a pagar, o que de resto, foi o parecer tomado pela ERSAR.

2 – Alega na sua reclamação inicial, resumidamente, que existiu um consumo de água excessivo entre 7/10/2019 e 6/02/2020, 4 meses sem leitura. Isto ocorreu sem que a casa fosse habitada, tendo apresentado um consumo de 51 m³. Verificou-se depois que a torneira geral de segurança estava avariada, deixando passar água como se não existisse. Esta torneira foi substituída tal como o contador que em seu entender também funcionava mal.

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

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

3 - Citada a requerida veio aos autos comunicar que a requerida alega um consumo excessivo entre 7/10/2019 e 6/02/2020 de 51 m<sup>3</sup>, o qual segundo a mesma, será devido ao facto de a torneira geral de segurança estar avariada, desconhecendo a requerida de quais factos tenha a requerente concluído que a torneira e o contador estavam avariados, desconhecendo qualquer avaria de algum daqueles instrumentos, sendo que os mesmos foram substituídos apenas e só por tal ter sido solicitado pela requerente. A substituição destes equipamentos ocorreu a 28/02/2020, a leitura que originou o referido consumo de 51 m<sup>3</sup> foi de 150 m<sup>3</sup> e foi fornecida a um leitor de consumos a 6/02/2020 por um familiar da requerente. A 17/02/2020 o próprio reclamante notificou a reclamada de que àquela data o contador marcava 151 m<sup>3</sup>, isto é tinha um consumo de mais 1 m<sup>3</sup> relativamente à leitura realizada a 6/02/2021. Alega que se mesmo antes da substituição dos referidos instrumentos a contagem deixou de ser anómala não se pode concluir que a anomalia se verificou por avaria destes e não por outras causas. Se entre 7/10/2019 e 6/02/2020 o contador contou um consumo de 50 m<sup>3</sup> e se entre esta data e 17/02/2020 contou apenas 1 m<sup>3</sup> claro se torna que o problema não pode residir nos posteriormente substituídos contador e torneira de suspensão, pelo que o consumo contado terá tido outra origem a qual a requerida desconhece. Alega ainda que uma eventual avaria de alguns dos instrumentos em causa não provocaria qualquer consumo, ainda que os mencionados instrumentos deixassem anormalmente passar água, se nenhum instrumento da rede predial a deixasse passar, esta não andaria mantendo-se imóvel nas tubagens, não sendo contada, termos em que mesmo que algum dos ditos instrumentos estivesse avariado o consumo anormal apenas se verificaria se algum instrumento da rede predial, da responsabilidade do utilizador, o permitisse. Alega ainda que ao contrário do que foi dito pela requerente o verificado consumo não é consequência ou foi potenciado por qualquer falta de contagem, afastando a sua responsabilidade no sucedido.

4 – Notificada desta resposta, a requerente veio responder afirmando que inequivocamente o consumo excessivo de água ficou a dever-se à avaria e ao mau estado de funcionamento das torneiras de segurança a montante e a jusante do contador, facto do qual a requerente só se apercebeu depois de ter sido apresentada a fatura com o consumo de 51 m<sup>3</sup>. Esta situação foi testada procedendo-se ao fecho de ambas as torneiras e abrindo as torneiras da cozinha e do lavatório tendo verificado que as torneiras da rede predial interna debitavam água corrente normalmente como se as torneiras de segurança estivessem abertas. Alega que a alínea c) do artigo décimo, do capítulo segundo, do regulamento dos sistemas públicos e prediais de abastecimento de água do município de Beja é bem esclarecedor da responsabilidade que

impende sobre a requerida, na sua qualidade de entidade gestora, ou seja: assumir a responsabilidade da conceção, construção e exploração do sistema Público de abastecimento de água bem como mantê-lo em bom estado de funcionamento e conservação. Entende também ser inequívoca a responsabilidade da requerida pelo mau estado de funcionamento e conservação das torneiras de segurança colocadas a montante e a jusante do contador de água, uma vez que a ERSAR, emitiu parecer no sentido da inequívoca responsabilidade da requerida no caso em apreço. Do parecer da entidade reguladora resulta que: *“de acordo com a alínea RRR do número 2 do artigo terceiro do regulamento das relações comerciais, a válvula de seccionamento a montante ou a jusante do contador é a válvula destinada a seccionar a rede a montante ou a jusante do contador permitido interromper o fornecimento de água a fração, sendo exclusivamente manobrável por pessoal da entidade gestora. De acordo com o número 2 do artigo 35 do mesmo regulamento das relações comerciais, compete às entidades gestoras dos serviços de abastecimento Público de água fornecer, instalar e manter os contadores, as válvulas de seccionamento a montante ou a jusante do contador e, quando aplicável, os filtros de proteção aos mesmos.”*. Tendo concluído em atenção ao exposto que é à entidade gestora que compete manter a mesma, pelo que estando avariada, compete à entidade gestora repará-la e ou substituí-la, sendo responsável por todos os danos decorrentes da sua avaria o mau funcionamento. Entende que o excessivo consumo de água decorreu de mau funcionamento das citadas torneiras de segurança, as quais embora fechadas e bem fechadas não cortavam/interrompiam a passagem de água, dando origem a que se perdesse água através do autoclismo cujo sistema de automático de veda por vezes prendia e cuja torneira de segurança por norma não se fechava, confiando no bom funcionamento das torneiras de segurança junto ao contador da água. Entende assim que as expectativas de segurança depositadas nas torneiras de segurança a montante e a jusante do contador ficaram frustradas. Não tendo inicialmente reclamado o valor da torneira de segurança cujo custo lhe foi debitada, por entender inoportuno, entende face ao acima exposto que não lhe será devido esse custo pelo que requer que tal valor lhes seja reembolsado, ou seja o montante de 21, 11 EUR.

5 – Notificada da data de realização da arbitragem, a requerida não apresentou contestação nem compareceu na mesma.

6 – Foi realizada a audiência de julgamento não tendo sido apresentadas testemunhas apresentadas pelas partes.

#

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

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

## **II – SANEAMENTO, OBJECTO DE LITÍGIO E QUESTÕES A RESOLVER:**

O tribunal é competente em razão da matéria (uma vez que se trata de um conflito de consumo fundado no serviço de abastecimento de água para uso particular da requerente), do território (o serviço é prestado na residência da requerente sita no concelho de Beja, município que não se encontra abrangido por outro centro de arbitragem de conflitos de consumo), cabendo na competência deste Tribunal (nos termos do artigo 3.º do regulamento do CNIACC por despacho proferido pelo Secretário de Estado da Justiça n.º 20778/2009 de 8 de Setembro) e as partes são legítimas e capazes.

Nos termos do artigo 15.º da Lei n.º 23/96, os conflitos de consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais estão sujeitos a arbitragem necessária quando por opção expressa dos consumidores sejam sujeitos a tribunal arbitral, o que torna a presente arbitragem necessária e independente da existência de compromisso arbitral ou adesão a este meio RAL – Resolução Alternativa de Litígios.

No mais não existem nulidades processuais ou irregularidades da instância que impeçam o conhecimento do mérito da causa.

O objeto do litígio concentra-se na questão de saber se à requerente assiste o direito a ser reembolsada do montante pago de 154,14 euros (133,03+21,11) pelos consumos de água faturado e pela substituição da torneira de segurança.

São questões a resolver as de 1) conhecer do cumprimento por parte da requerida e 2) do direito da requerente a ser reembolsada do valor 154,14 euros.

#

## **III - FUNDAMENTOS DA SENTENÇA:**

### **A – Matéria de facto provada com interesse para a decisão da causa:**

1 – A requerente é proprietária de uma habitação antiga, pouco habitada, em Beja, como resultou das declarações do seu representante em audiência e da fatura de consumos reclamada.

2 – Por fatura datada de 11 de Fevereiro de 2020, referente ao período de consumo entre 07/10/2019 e 06/02/2020, a requerida cobrou e recebeu da requerente a quantia de 133,03 euros, correspondente a um consumo de 51 m<sup>3</sup>, como resultou das declarações do representante da

requerente em audiência e da fatura junta aos autos por correio eletrónico de 15 de Setembro.

3 – Entre Março de 2019 e Janeiro de 2020 a instalação da requerente apresentou consumos mensais inferiores a 5 m<sup>3</sup>, como resultou das declarações em audiência do representante da requerente e da fatura junta aos autos por correio eletrónico de 15 de Setembro.

4 – No dia 28 de Fevereiro de 2020 a requerida procedeu à substituição do contador e torneira de segurança instaladas na habitação da requerente, tendo por causa registada solicitação/antiguidade, como resultou das declarações do representante da requerente em audiência e dos documentos juntos aos autos pela requerida a folha 18 a 20.

5 – Por fatura emitida a 2 de Março de 2020 a requerida faturou e cobrou à requerente a quantia de 21,11 euros, como resultou das declarações do representante da requerente em audiência e da fatura junta aos autos por correio eletrónico de 15 de Setembro.

6 – Entre Fevereiro de 2020 e Janeiro de 2021 o representante da requerente estabeleceu diversos contactos com a requerida e com a ERSAR, como resultou da reclamação, dos documentos juntos com a mesma e das declarações em audiência do representante da requerente.

7 – Por carta datada de 11/12/2020, dirigida ao representante da requerente, a ERSAR, informou que na sequência do pedido de esclarecimentos que esta dirigiu à entidade gestora, esta enviou os seguintes esclarecimentos: *“A torneira de suspensão, encontra-se instalada na rede predial pública, sendo o seu manuseamento da exclusiva responsabilidade da entidade gestora. A torneira de segurança, encontra-se instalada junto ao contador e faz parte da rede predial particular, sendo o seu manuseamento efetuado pelos particulares, quando e sempre que necessário.”*. E sobre esta questão a ERSAR informou que: *“De acordo com a alínea RRR do número 2 do artigo terceiro do regulamento das relações comerciais, a válvula de seccionamento a montante ou a jusante do contador é a válvula destinada a seccionar a rede a montante ou a jusante do contador, permitido interromper o fornecimento de água a fração, sendo exclusivamente manobrável por pessoa da entidade gestora. Segundo a alínea SSS do mesmo número, a válvula de seccionamento do ramal de ligação é a válvula destinada a seccionar o ramal de ligação de água ao prédio, permitindo interromper o fornecimento de água ao prédio, sendo exclusivamente manobrável pelo pessoal da entidade gestora e/ou da proteção civil. De acordo com o número 2 do artigo 35 do mesmo regulamento das relações comerciais, compete às entidades gestoras do serviço de abastecimento Público de água fornecer, instalar e manter os contadores, as válvulas de seccionamento a montante ou a*

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

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

*jusante do contador e quando aplicável, os filtros de proteção aos mesmos. Tendo em atenção o exposto, é à entidade gestora que compete manter a mesma, pelo que estando avariada, compete à entidade gestora repará-la e/ou substituí-la, sendo responsável por todos os danos decorrentes da sua avaria ou mau funcionamento.”, como resultou do documento junto a folhas 4 e 5 dos autos.*

8 – A requerente e os seus familiares têm por hábito, sempre que não se encontram na habitação, fechar as torneiras a montante e a jusante do contador, nomeadamente uma sua familiar que semanalmente se desloca a esta habitação para regar o quintal e verificar o estado da mesma, como resultou das declarações do representante da requerente em audiência.

9 – Em data não concretamente apurada, mas anterior a 06/02/2020, a familiar da requerente verificou que as torneiras de segurança a jusante e a montante do contador não estavam a funcionar, deixando passar água para a rede predial da habitação, como resultou das declarações do seu representante em audiência.

#

#### **B – Motivação:**

O processo arbitral de consumo, atendendo às várias fases processuais que o compõem, é sempre mutável e sofre alguma instabilidade, com contestações a serem apresentadas muitas vezes a dias da audiência, os pedidos a serem alterados em sede de audiência em função do cumprimento parcial ou da alteração de circunstâncias, vicissitudes que somente em audiência e com a audição das partes e testemunhas se conseguem sanar e sanear.

Para além da motivação acima indicada quanto a cada facto dado como provado, a factualidade dada como provada foi obtida através da consulta da documentação e comunicações remetidas ao CNIACC pelas partes e do que resulta nos autos por confissão ou admissão das mesmas.

Da reclamação da requerente resultam factos que não foram contraditados pela requerida, nomeadamente os relativos ao local de consumo, às comunicações entre as partes, ao contrato celebrado e aos valores cobrados, ou seja, consubstanciam os factos invocados pela requerente.

Da posição da requerida não resulta uma refutação da ocorrência dos factos descritos pela requerente, antes uma defesa do seu entendimento quanto à aplicação da regulamentação

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

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

para o sector e da sua responsabilidade no sucedido.

Das declarações do representante da requerente em audiência, da sua reclamação e comunicações aos autos resultou que esta entende que a responsabilidade pelo consumo faturado impende sobre a requerida enquanto entidade gestora do sistema de fornecimento de água ao seu domicílio, entendimento este corroborado pela comunicação da ERSAR.

Em conclusão, com base na análise crítica da prova trazida aos autos, acima descrita, se formou a convicção do tribunal na verificação dos factos dados como provados.

#

### **C – O Mérito da Causa:**

#### **1) - conhecer do cumprimento por parte da requerida:**

Está em causa a responsabilidade da requerida que se obrigou a prestar à requerente um serviço de ligação à rede de pública, fundamental para a prestação do serviço público essencial de abastecimento de água, estando assim abrangida pelas disposições da Lei dos Serviços Públicos Essenciais - SPE, independentemente da sua natureza jurídica ou do título a que sejam prestados.

E em consequência estabelece para estes prestadores de serviços regras que estes têm de cumprir, designadamente quanto aos ónus da prova (artigo 11.º) relativo ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços a que se refere a Lei.

A ERSAR fez público um Guia Técnico (20) relativo à “*Relação das entidades gestoras com os utilizadores dos serviços de águas e resíduos*” com o seguinte objetivo: “*O presente Guia técnico, intitulado “Relação das entidades gestoras com os utilizadores dos serviços de águas e resíduos”, procura disponibilizar ao setor e ao público em geral a informação essencial sobre os direitos e os deveres recíprocos das entidades gestoras e dos utilizadores dos serviços, abrangendo apenas os serviços prestados aos utilizadores finais.*”.

Nos termos definidos no ponto 3.1 Disponibilização do serviço, afirma-se que: “*O abastecimento público de água e o saneamento de águas residuais constituem serviços de interesse geral, devendo ser prestados de acordo com o princípio da promoção tendencialmente universal [alínea a) do n.º 1 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, e n.º 1 do artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de agosto].*”.

**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

A propósito (3.4) da execução da ligação e respetivos custos, é dito: *“No caso do serviço de abastecimento, os ramais de ligação correspondem ao troço de canalização desde a conduta da rede pública até ao limite da propriedade a servir, sendo o limite entre a rede pública e a rede predial estabelecido, em regra, pela válvula de seccionamento colocada junto ao limite de propriedade....O artigo 250.º do Decreto Regulamentar n.º 23/95, de 23 de agosto, prevê que as câmaras de ramal de ligação sejam instaladas na extremidade jusante dos sistemas prediais, localizadas preferencialmente fora da edificação, em logradouros quando existam, junto à via pública e em zonas de fácil acesso ou, alternativamente, no interior dos edifícios, em zonas de fácil acesso e em zonas comuns nos edifícios de vários fogos quando, por condicionantes locais, não possam ser instaladas no exterior dos edifícios.”*.

Ainda no referido Guia, (3.5) quanto à responsabilidade dos proprietários pela rede predial é afirmado: *“Os sistemas prediais incluem todas as canalizações e eventuais reservatórios no interior de cada propriedade, bem como os troços de ligação ao contador de água e a caixa onde este é instalado. O contador, assim como as válvulas a montante e a jusante e o filtro de proteção (se aplicável), necessários ao manuseamento e proteção do contador, já são da responsabilidade da entidade gestora.”*.

No presente caso o que está em causa é a responsabilidade pela manutenção das válvulas de seccionamento, vulgo torneiras, instaladas a montante e a jusante do contador de água da instalação da requerente e o custo de consumos associados à sua avaria ou mau funcionamento bem como à sua substituição.

Da alínea e) do n.º2 do artigo 35.º do RRC – Regulamento das Relações Comerciais, Regulamento n.º 594/2018 da ERSAR, sob a epigrafe *“Deveres das entidades gestoras”*, resulta que compete às entidades gestoras do serviço de abastecimento público de águas: *“e) Fornecer, instalar e manter os contadores, as válvulas de seccionamento a montante ou a jusante do contador e, quando aplicável, os filtros de proteção aos mesmos.”*.

Tendo a requerente demonstrado avarias nas válvulas de seccionamento montadas a montante e a jusante do contador instalado na sua habitação, não logrou a requerida, como lhe é imposto por Lei, demonstrar que cumpriu com as suas obrigações legais, nomeadamente quanto à manutenção destes equipamentos de corte, que se entendem como estando dentro dos deveres de gestão e exploração do serviço público de abastecimento de água.

Temos assim de concluir que a requerida incumpriu com as suas obrigações de prestação de serviço público essencial, uma vez que não atuou de forma a manter em correto

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

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

funcionamento os equipamentos de corte instalados na habitação da requerente, da sua responsabilidade, provocando com a sua omissão os consumos e faturas reclamadas.

\*

## **2) do direito da requerente a ser reembolsada do valor 154,14 euros:**

A requerente formula este pedido fundando a sua reclamação no entendimento de que o consumo faturado e cobrado no montante de 133,03 euros não é da sua responsabilidade, em função da avaria em equipamentos cuja manutenção compete à requerida, a quem compete também fornecer a torneira de corte do serviço faturada de 21,11 euros.

Não podemos olvidar o entendimento da ERSAR que conclui, atendendo ao exposto na reclamação apresentada pelo representante da requerente e esclarecimentos prestados pela requerida, que é à entidade gestora que compete manter a válvula de seccionamento, pelo que estando avariada, compete à entidade gestora repará-la e ou substituí-la, sendo responsável por todos os danos decorrentes da sua avaria o mau funcionamento.

Do n.º 2 do artigo 20º do Regulamento dos sistemas públicos e prediais de abastecimento de água do Município de Beja, resulta que: *“Os utilizadores serão responsáveis pelo gasto de água em fugas ou perdas nas canalizações dos sistemas prediais e dos dispositivos de utilização dos prédios, salvo quando os mesmos tenham como causa ações ou omissões imputáveis à EMAS.”*

Ora se outro fundamento legal não houvesse, o regulamento da requerida estabelece a sua responsabilidade pelos gastos nas canalizações prediais e dos dispositivos de utilização dos prédios, quando em causa estão omissões a si imputáveis, como é o caso, em virtude da falta de manutenção das válvulas de corte a montante ou a jusante do contador instalado na habitação da requerente, pelo que o consumo faturado e recebido de 133,03 euros não lhe é devido.

Para além disso, atenta a disposição regulamentar da alínea e) do n.º2 do artigo 35.º do RRC – Regulamento das Relações Comerciais, compete à requerida *“...Fornecer, instalar e manter ... as válvulas de seccionamento a montante ou a jusante do contador ...”*, ou seja é a esta que compete fornecer e instalar as válvulas de corte do serviço, não lhe sendo devido o pagamento do serviço de substituição de torneira de segurança instalada, como faturado e recebido, no montante de 21,11 euros.

#

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

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

**IV – DECISÃO:**

Julgo totalmente procedente a reclamação apresentada, condenando a requerida a devolver à requerente o montante de 154,14 euros.

\*

Sem Custas.

Valor: € 154,14.

Notifique.

Lisboa, 30 de Setembro de 2021.

O Juiz-árbitro,

(Pedro Areia)