

SENTENÇA

Processo n.º: 2582/2021.

REQUERENTE: A

REQUERIDA: B

#

SUMÁRIO: A requerida alega que por aplicação do ponto 11.3 das cláusulas contratuais gerais, que são do conhecimento dos utilizadores, aplicáveis aos contratos de abastecimento de água e cuja cópia é entregue a todos os utilizadores aquando da celebração do contrato, as situações de comprovada rotura predial carecem de verificação técnica das B, antes ou durante a reparação da rotura. Por um lado, a requerida não demonstra, como lhe cabia (artigo 4.º LSPE), que tais cláusulas foram por si dadas a conhecer ao requerente, tanto assim é que no espaço destinado à assinatura no fim do formulário, na parte que indica Utilizador, as mesmas não se encontram assinadas. Por outro lado, esta cláusula contratual parece ir muito para além do exigido pelo Regulamento das Relações Comerciais dos Serviços de Águas e Resíduos da ERSAR que na alínea e) do n.º 1 do artigo 99.º, permite acertos de faturação: “*Em caso de comprovada rotura na rede predial.*”. O técnico ao serviço da requerida não esteve no local, nem antes nem durante a reparação, mas quando se deslocou ao local verificou a existência dos trabalhos de deteção da fuga, a vala criada para se obter acesso ao cano em causa e a reparação efetuada. Estes factos conjugados com os elementos anteriormente recolhidos pelos restantes técnicos da requerida que se deslocaram à instalação da casa do requerente e a ausência deste de Portugal, por residir habitualmente no estrangeiro, são suficientes para se concluir que houve uma rotura involuntária na rede predial do requerente. E as comunicações dirigidas pelo requerente à requerida em momento anterior e posterior à reparação corroboram essas informações internas da requerida. Da prova produzida em audiência dúvidas não restam que existiu uma fuga involuntária comprovada na rede predial do requerente e por consequência encontra-se preenchido o conceito estabelecido na alínea e) do n.º 1 do artigo 99.º do mencionado regulamento.

#

I – RELATÓRIO:

1 – No pedido dirigido ao CNIACC na sua reclamação inicial, o requerente pede a anulação da fatura 0000 por entender que a mesma não é devida uma vez que

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

considera que existiu incorreta atuação por parte da requerida na resolução do caso, nada tendo feito para evitar que a situação evoluísse para o montante pecuniário indicado na fatura, quer porque a requerida não seguiu procedimento de acordo com a legislação aplicável quer porque, perante o pedido de redução da fatura, a mesma foi indeferida sem, contudo, justificar e fundamentar a decisão que tomou. Ou, em alternativa, isto é, caso seja entendido que não existe motivo para anulação da fatura e que é devido montante pecuniário, então que esse mesmo montante seja reduzido drasticamente tendo em conta os fundamentos invocados, em prol do princípio da equidade e equilíbrio das prestações decorrentes do contrato que vincula o utilizador e a requerida.

2 – Alega no seu requerimento de arbitragem, resumidamente, que a 14 de Junho de 2021, através de aviso da requerida colocado na caixa do correio da sua habitação em X, Ourém, datada de 7 de Maio de 2021, tomou conhecimento que os valores apurados na última leitura do contador do serviços de fornecimento de água eram bastante elevados. De imediato trancou a torneira para acautelar eventuais prejuízos. Que só tomou conhecimento deste aviso a 14 de Junho por residir habitualmente no estrangeiro, tendo-lhe sido apenas possível vir a Portugal nesta data. Que realizou inúmeros esforços no sentido de resolver a questão, com contactos telefónicos e deslocações ao balcão de atendimento da requerida em Ourém, tendo no dia 14 de Junho a sua esposa contactado telefonicamente os serviços da requerida expondo o problema e questionando quais os passos a tomar. Foi aconselhado a fechar a água e a contratar um serviço especializado para verificar a existência de possível anomalia e que somente após estas diligências poderia haver intervenção de um técnico da requerida. O requerente tentou agendar a visita de um técnico no mais curto espaço de tempo possível o que só veio a conseguir a 27 de Julho por intermédio da sua seguradora. Foi então identificada uma rotura, mas só com a intervenção de meios técnicos mais eficazes foi possível localizar a mesma. Alega que a 11 de Agosto tomou conhecimento do valor a pagar relativamente aos consumos verificados entre 7 de Julho e 6 de Agosto de 2021, de 4.644,47 euros. Alega que este desfecho resulta de inação por parte da requerida e que já perdurava desde Maio. Apenas a 20 de Agosto foi possível a realização de nova peritagem tendo sido localizada e reparada a rotura no solo do jardim. Afirma que regressou a Portugal apenas no dia 21 de Agosto por isso não esteve no local quando dos trabalhos de deteção e reparação da rotura, que afirma ter sido temporária e não definitiva, um mero remendo, pois estava dependente da visita do técnico da requerida para comprovar a existência da rotura para proceder à reparação definitiva, como lhe tinha sido indicado pela requerida. Esta reparação temporária foi realizada porque regressando a Portugal

no dia seguinte, sábado, o requerente necessitava de água durante esse período e não seria possível contactar a requerida durante o fim de semana. O sítio da rotura ficou a descoberto, bastando desapertar o acessório colocado para verificação de que a água se encontrava a correr naquele local. Na segunda feira dia 23 de Agosto o requerente entra em contacto com a requerida, dando conta da deteção da fuga e pedindo o envio de um técnico ao local, o que veio a ocorrer a 31 de Agosto, tendo durado cerca de 15 minutos e tendo sido informado que nada havia a fazer uma vez que o problema já estava resolvido. Nesse mesmo dia 23 de Agosto verifica que na sua caixa do correio se encontrava um relatório de visita emitido pela requerida com data de 19 de Maio, com a indicação de que foi detetada uma fuga na rede predial, esta comunicação não se encontrava na caixa do correio do requerente quando da vinda deste a Portugal em Junho, alegando que tal relatório de visita não retrata a realidade e não ocorreu nenhuma visita naquela data. Alega ainda que se, efetivamente a requerida a 19 de Maio tinha informação da fuga, deveria ter dado essa informação no contacto telefónico e que nos termos da lei, o fornecimento de água poderia ser interrompido no prazo de 8 dias, como previsto nos artigo 12.º alínea c) e 21.º n.º alínea a) do Regulamento n.º 594/2018 da ERSAR. Após a visita do técnico o requerente tentou diversos contactos pessoais e telefónicos com a requerida, para tentar obter uma solução razoável relativamente ao valor da fatura. Uma vez que no dia 22 de Setembro teria de sair de Portugal e pretendendo ver a situação resolvida, foi aconselhado por um funcionário da requerida a celebrar um acordo de pagamento em prestações, mesmo estando a aguardar resposta às suas reclamações, tendo sido informado que tal acordo não impossibilitava a possibilidade de posterior entendimento entre as partes. No dia 21 de Setembro, antes de sair de Portugal, dirigiu-se aos serviços da requerida tendo sido informado que não havia enquadramento para a redução do valor da fatura. Mesmo fora do país o requerente manteve contactos com a requerida através de correio eletrónico pedindo a redução do valor da fatura. Alega que o valor da fatura resulta da inércia da requerida uma vez que já tinham conhecimento da anomalia e nada foi feito para evitar os consumos excessivos

3 - Notificada da data de realização da arbitragem, a requerida veio apresentar contestação na qual alega que a 7 de Maio de 2021 foi deixado na caixa do correio do requerente um aviso de consumo e que, em conformidade com o consumo, emitiu a 10 de Maio seguinte o documento de cobrança no valor de 251,45 euros. Alega que a 19 de Maio de 2021 uma equipa de deteção de fugas da rede pública, em serviço de rotina, detetou um caudal continuo na rede que era proveniente da rede predial da propriedade do requerente e por esse motivo deixou um relatório de visita, que no entanto não dava informação nova ao requerente

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

pois já tinha sido avisado a 7 de Maio para um consumo elevado, tendo já recebido a fatura respeitante a esse consumo. Alega que o facto de o requerente dizer que somente em Agosto tomou conhecimento deste relatório, tal argumento não é válido para a sua falta de ação. Confirma os contactos realizados pela esposa do requerente e a informação que lhe foi prestada. Alega que somente a 24 de Agosto foi informada da descoberta da fuga de água na rede predial do requerente e que pretendia que um técnico da requerida se deslocasse ao local, o que veio a ocorrer a 25 de Agosto, não tendo o técnico comprovado no local a existência de uma rotura uma vez que a mesma tinha já sido reparada, entendendo não se poder diferenciar entre reparação temporária e definitiva, pois a partir do momento em que o local da rotura foi alterado deixou de ser possível fazer a avaliação adequada que pudesse excluir as hipóteses de eventual fraude ou burla por parte do requerente. Entende que o requerente não foi zeloso, pois estando a torneira fechada a água não iria correr exageradamente e deveria ter acautelado esta situação, por residir habitualmente numa morada diferente, fechando a torneira de segurança da rede predial durante os períodos de ausência e deixando a casa sob vigilância de familiares. Produz alegações de direito para concluir pela improcedência da reclamação do requerente, por infundada.

4 – Foi realizada a audiência de julgamento e ouvidas as testemunhas apresentadas pelas partes.

#

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 do requerente), do território (o serviço é prestado na residência do requerente localizada no concelho de Ourém, 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 e 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.

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

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 ao requerente assiste o direito a ver corrigida a fatura emitida a 11 de Agosto de 2021 pela requerida.

São questões a resolver as de 1) conhecer do cumprimento por parte da requerida e 2) do direito do requerente à anulação ou à correção da fatura.

#

III - FUNDAMENTOS DA SENTENÇA:

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

1 – O requerente é proprietário de uma habitação localizada na freguesia de X, concelho de Ourém, para a qual tem contratado com a requerida o serviço de abastecimento de água ao domicílio, como resultou do depoimento das testemunhas das partes em audiência, das alegações das partes e das faturas do serviço prestado.

2 – Entre 06/11/2020 e 05/02/2021 o contador instalado na habitação do requerente registou um consumo de 3 metros cúbicos, como resultou da fatura emitida a 4 de Abril de 2021.

3 - No período entre 05/02/2021 e 07/05/2021, o contador instalado na habitação do requerente registou um consumo de 83 metros cúbicos, como resultou da fatura emitida a 10 de Maio de 2021.

4 - No período entre 07/05/2021 e 06/08/2021, o contador instalado na habitação do requerente registou um consumo de 744 metros cúbicos, como resultou da fatura emitida a 11 de Agosto de 2021

5 – Pela fatura número 000, emitida de 11 de Agosto de 2021, referente ao período de consumo entre 07/05/2021 e 06/08/2021, a requerida cobrou ao requerente a quantia de 4.644,47 euros, como resultou do depoimento das testemunhas em audiência, das comunicações das partes e da fatura junta aos autos pela requerida por correio eletrónico a 10 de Fevereiro de 2022.

6 – As faturas do serviço prestado pela requerida são remetidas ao requerente por correio para a morada de consumo e este só toma conhecimento das mesmas quando se desloca a Portugal, uma vez que reside no estrangeiro, procedendo ao seu pagamento através de débito bancário,

como resultou das comunicações das partes e do depoimento das testemunhas

apresentadas pelo requerente em audiência.

7 – A 7 de Maio de 2021 o leitor da requerida, tendo verificado que o consumo resultante da leitura do contador instalada na habitação do requerente era exagerado, deixou um aviso para esse facto na caixa do correio do requerente; como resultou do documento n.º1 junto com a contestação da requerida e do depoimento da testemunha C apresentada pelo requerente.

8 – A 19 de Maio de 2021 uma equipa técnica de deteção de fugas da requerida detetou um caudal continuo na rede que era proveniente da rede predial da propriedade do requerente e por esse motivo deixou um relatório de visita na caixa de correio da habitação do requerente, no qual informa que foi verificado o contador, que não se encontrava ninguém no local, que havia uma fuga na rede predial e dava um pré aviso de eventual corte do fornecimento de água no prazo de 8 dias, como resultou do documento n.º 3 junto com a contestação da requerida, do depoimento da testemunha C apresentada pelo requerente e das comunicações remetidas pelas partes.

9 – Por correio eletrónico datado de 19 de Maio de 2019, o funcionário da requerida que elaborou o relatório de visita comunicou internamente que o cliente tem uma fuga na rede predial, tendo deixado aviso na caixa do correio e que fechou a água, como resultou do documento junto pela requerida por correio eletrónico enviado aos autos a 10 de Fevereiro de 2022.

10 – O requerente tomou conhecimento do aviso deixado na sua habitação a 7 de Maio de 2021 a 14 de Junho de 2021, quando a sua esposa se deslocou a Portugal, como resultou do depoimento desta em audiência.

10 – O requerente tomou conhecimento do relatório de visita de 19 de Maio de 2019 a 21 de Agosto de 2021, quando a sua esposa, estando em Portugal, verificou a caixa do correio, como resultou do depoimento desta em audiência.

11 – Entre 14 de Junho e 21 de Setembro de 2021 o requerente, por intermédio da sua esposa desenvolveu diversos contactos telefónico, pessoais e por correio eletrónico com a requerida, como resultou do depoimento desta em audiência, do documento 4 junto com a contestação da requerida e do depoimento da testemunha D apresentada por esta em audiência.

12 – Em 14 de Junho de 2021 a esposa do requerente fechou a água e contactou telefonicamente os serviços da requerida, por causa do aviso de 7 de Maio, tendo sido informada que teria de

arranjar uma solução para o problema e quando fosse detetada a fuga deveria chamar os serviços para verificar a rotura, como resultou do depoimento desta em audiência.

13 – O requerente fez diversos contactos para obter a solução do problema, tendo conseguido que a 20 de Julho uma equipa técnica se deslocasse à sua habitação, tendo verificado a existência da fuga, mas só a conseguindo detetar em nova deslocação realizada a 20 de Agosto de 2021, momento em que foi reparada, como resultou do depoimento das testemunhas apresentadas pelo requerente.

14 – Para efetuar a reparação da fuga detetada no cano que liga a caixa do contador à casa do requerente foi aberta uma vala no jardim da casa do requerente e colocado uma solução provisória, como resultou do depoimento das testemunhas apresentadas pelo requerente, do depoimento da testemunha E apresentado pela requerida e das fotografias juntas a folhas 6 a 15 dos autos.

15 – No dia 23 de Agosto de 2021 a esposa do requerente contactou os serviços da requerida para que fizessem deslocar um técnico à sua habitação para verificar a fuga, como resultou do depoimentos desta em audiência e do depoimento da testemunha D apresentada pela requerida.

16 – No dia 25 de Agosto de 2021 a requerida fez deslocar à habitação do requerente um técnico que verificou a existência da vala aberta no jardim e a reparação do cano que liga a caixa do contador à habitação do requerente, como resultou dos depoimentos da esposa do requerente e do técnico da requerida em audiência.

17 – No dia 31 de Agosto a esposa do requerente apresentou reclamação da questão pessoalmente junto dos serviços da requerida e através de correio eletrónico, como resultou do depoimento desta em audiência e do correio eletrónico junto aos autos a14 de Fevereiro de 2022.

18 – Uma vez que a requerida não aceitou a reclamação do requerente e este tinha de se ausentar do país no dia 22 de Setembro, celebrou com a requerida um acordo de pagamento que não colocaria a em causa a possibilidade de aceitação futura da reclamação por parte da requerida, como resultou do depoimento da esposa do requerente e da testemunha D apresentada pela requerida.

#

B – Motivação:

O processo arbitral de consumo, atendendo às várias fases do procedimento RAL (mediação, conciliação e arbitragem) 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 das circunstâncias, vicissitudes que muitas vezes somente em audiência e com a audição das partes e testemunhas se conseguem sanar.

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 admissão nas alegações das mesmas.

Da reclamação do requerente resultam factos (com maior ou menor acerto de datas), que não foram contraditados pela requerida, nomeadamente os relativos à sua residência habitual, ao local de consumo, às comunicações entre as partes, ao contrato celebrado e aos valores cobrados, ou seja, consubstanciam os factos invocados pelo requerente.

Da posição da requerida não resulta uma refutação da ocorrência dos factos descritos pelo requerente, antes uma defesa do seu entendimento quanto à aplicação da regulamentação para o sector, da sua responsabilidade no sucedido e das conclusões que dos mesmos se pode retirar.

A testemunha C apresentada pelo requerente, apesar de ser esposa do mesmo, prestou um depoimento fundado no conhecimento direto dos factos, tendo participado em muitos deles em substituição do seu marido que se encontrava doente e relatou, com maior ou menor acerto nas datas dos eventos, as suas circunstâncias de vida, todos os contactos mantidos com a requerida, como tomaram conhecimento do problema, as diligências efetuadas para reparar a fuga detetada e os factos atinentes à sua verificação.

A testemunha F apresentada pelo requerente é sócio gerente da empresa que auxiliou na deteção da fuga e sua reparação em casa do requerente, prestou depoimento com conhecimento direto dos factos relativos à deteção e reparação do problema, tendo estado nas duas idas dos técnicos a casa do requerente, tendo descrito como provisória a reparação efetuada no dia 20 de Agosto de 2021, pois apesar de afirmar que a mesma poderia durar 15 dias ou 10 anos, não se revelava suficiente para ser considerada uma reparação definitiva, não tendo sido essa a solução definitiva implementada para resolver o problema.

A testemunha E apresentado pela
requerida, apesar da ligação profissional

à mesma, prestou um depoimento com conhecimento direto dos factos, sendo o técnico da requerida que no local verificou a fuga, tendo afirmado que no âmbito das instruções que tem o que verificou não poderia ser considerado uma fuga, uma vez que o problema se encontrava já resolvido.

A testemunha D apresentada pela requerida, apesar da ligação profissional à mesma, prestou um depoimento com conhecimento direto dos factos, tendo procedido ao tratamento administrativo das reclamações apresentadas pelo requerente e explicado a posição da requerida quanto à matéria da reclamação e fundamentado a mesma.

Todas as testemunhas prestaram depoimento de forma credível e as incoerências que possam ter resultado da confrontação dos depoimentos prestados resultam somente de perspectivas diferentes das pessoas dos depoentes e quanto à divergência de datas por elas indicadas resulta da experiência que, a esta distância, não se recordem com exatidão das mesmas, sem tal possa colocar em causa a veracidade do seu depoimento.

Ficou também demonstrado na prova produzida que a requerida possui um serviço de piquete em funcionamento 24 horas por dia e que o requerente poderia ter recorrido a esse serviço para pedir a verificação da rotura no dia 20 de Agosto quando a mesma foi detetada. No entanto nem o requerente se encontrava em Portugal para poder contactar de imediato a requerida, nem a requerida demonstrou, como lhe cabia, que transmitiu essa informação ao requerente nos contactos realizados pela sua esposa, somente tendo resultado que a requerida informou o requerente que depois de detetada a fuga deveria contactar os seus serviços para verificação da mesma.

No mais, atendendo ao alegado pelas partes, ficou por esclarecer, com interesse para a causa, porque motivo, tendo a requerida alegado que a 19 de Maio o seu funcionário fechou a torneira da água e o requerente alegado que a 14 de Junho a sua esposa fechou a torneira da água, esta não ficou efetivamente fechada e foi possível ocorrer a perda de água que resultou da rotura na rede predial do requerente, com espelho na fatura reclamada.

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.

#

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

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 ao requerente um serviço público essencial de fornecimento de água ao domicílio, estando assim abrangida pelas disposições da Lei dos Serviços Públicos Essenciais - LSPE, independentemente da sua natureza jurídica ou do título a que estes sejam prestados.

E em consequência estabelece a Lei, quanto a 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 a mesma se refere.

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 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].”*.

A propósito (3.5) da responsabilidade dos proprietários pela rede predial é dito que: *“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 verificou-se uma rotura na rede predial do requerente, no cano que liga a caixa do contador a sua casa, passando de forma subterrânea pelo jardim.

A verificação desta rotura
ocorreu numa primeira fase a 7 de Maio

de 2021 por parte do leitor ao serviço da requerida, numa segunda fase pelos serviços de deteção de fugas da requerida a 19 de Maio de 2021 e posteriormente pelas empresas ao serviço do requerente a 20 de Julho e a 20 de Agosto de 2021.

Quanto à verificação da fuga pelos serviços da requerida, quer a 7 quer a 19 de Maio, caso suspeitassem de outra causa para o consumo verificado que não resultante de uma rotura na rede predial do requerente, tal teria sido indiciado nos documentos de aviso ou na comunicação interna junta aos autos.

Não se conseguiu demonstrar que o volume de água perdida na rede predial do requerente o foi devido à inação da requerida ou por falta de ação, negligência, do requerente atentas as suas circunstâncias de vida.

A requerida alega que por aplicação do ponto 11.3 das cláusulas contratuais gerais, que são do conhecimento dos utilizadores, aplicáveis aos contratos de abastecimento de água e cuja cópia é entregue a todos os utilizadores aquando da celebração do contrato, as situações de comprovada rotura predial carecem de verificação técnica das B, antes ou durante a reparação da rotura.

E por falta dessa verificação por um técnico seu, antes ou durante a reparação da rotura, uma vez que a mesma estava reparada quando este lá se deslocou, entende não poder fazer qualquer acerto de faturação.

Por um lado, a requerida não demonstra, como lhe cabia (artigo 4.º LSPE), que tais cláusulas foram por si dadas a conhecer ao requerente, tanto assim é que no espaço destinado à assinatura no fim do formulário, na parte que indica Utilizador, as mesmas não se encontram assinadas.

Por outro lado, esta cláusula contratual parece ir muito para além do exigido pelo Regulamento das Relações Comerciais dos Serviços de Águas e Resíduos da ERSAR que na alínea e) do n.º 1 do artigo 99.º, permite acertos de faturação: *“Em caso de comprovada rotura na rede predial.”*

O técnico ao serviço da requerida não esteve no local, nem antes nem durante a reparação, mas quando se deslocou ao local verificou a existência dos trabalhos de deteção da fuga, a vala criada para se obter acesso ao cano em causa e a reparação efetuada.

Estes factos conjugados com os
elementos anteriormente recolhidos

pelos restantes técnicos da requerida que se deslocaram à instalação da casa do requerente e a ausência deste de Portugal, por residir habitualmente no estrangeiro, são suficientes para se concluir que houve uma rotura involuntária na rede predial do requerente.

E as comunicações dirigidas pelo requerente à requerida em momento anterior e posterior à reparação corroboram essas informações internas da requerida.

Da prova produzida em audiência dúvidas não restam que existiu uma fuga involuntária comprovada na rede predial do requerente e por consequência encontra-se preenchido o conceito estabelecido na alínea e) do n.º 1 do artigo 99.º do mencionado regulamento.

A falta de entendimento entre o requerente e a requerida resulta desta não ter aplicado à fatura reclamada o disposto no n.º 6 do artigo 99.º do Regulamento das Relações Comerciais que diz: *“Nos casos de accertos por comprovada rotura na rede predial, conforme alínea e) do n.º 1 do presente artigo, há lugar à correção da faturação emitida nos seguintes termos:*

- a) Ao consumo médio apurado nos termos do artigo 93.º aplicam-se as tarifas dos respetivos escalões tarifários e ao volume remanescente, que se presume imputável à rotura, a tarifa do escalão que permite a recuperação de custos nos termos do RT;*
- b) O volume de água perdida e não recolhida pelo sistema público de drenagem de águas residuais não é considerado para efeitos de faturação dos serviços de saneamento e de gestão de resíduos urbanos, quando indexados ao consumo de água. ”.*

No entender do Dr. Carlos Filipe Costa, de 6 de Julho de 2021, consultável em <https://novaconsumerlab.novalaw.unl.pt/fornecimento-de-agua-e-rotura-em-rede-predial/>:

“Citando a Sentença do Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (CICAP) de 6.7.2014, proferida no Processo n.º 7/2014, Relator: Paulo Duarte, a partir do ensinamento de M.J. Almeida Costa, o fornecimento de água pela entidade gestora do serviço origina uma obrigação genérica, que se concentra no momento da «passagem da água da rede pública para o sistema predial, através do contador, coincidindo com o acionamento dos dispositivos de utilização pelo utente. Nesse momento, nos termos do art. 408.º-2 do Código Civil, transfere-se para o utente a propriedade sobre a quantidade de água especificada (estando aquele obrigado

ao pagamento do preço correspetivo). Tendo em conta o art. 796.º-1 do Código Civil, porque a transferência do risco acompanha, em regra, a transmissão da propriedade, o risco de perda (ou perecimento) da água já medida e entregue, por causa não imputável ao utente nem ao prestador do serviço, corre por conta do utente. Em suma, independentemente de ter consumido ou não a água, o utente tem de pagar o respetivo preço. Assim, nos casos em que o utente usa, ao longo do período de faturação, os dispositivos que provocam o consumo de água, e parte dessa água, por motivo de rotura, acaba por perder-se no circuito da sua rede predial, é o mesmo responsável pelo pagamento de toda a água que lhe tenha sido entregue, mesmo a que não tenha consumido. Sem embargo, em caso de comprovada rotura na rede predial, há lugar à correção da faturação emitida, operando-se o acerto de faturação nos seguintes termos: a) Ao consumo médio apurado nos termos do art. 93.º do Regulamento n.º 594/2018[2] aplicam-se as tarifas dos respetivos escalões tarifários e ao volume remanescente, que se presume imputável à rotura, a tarifa do escalão que permite a recuperação de custos nos termos do Regulamento Tarifário aprovado pela ERSAR; b) O volume de água perdida e não recolhida pelo sistema público de drenagem de águas residuais não é considerado para efeitos de faturação dos serviços de saneamento e de gestão de resíduos urbanos, quando indexados ao consumo de água (art. 99.º-6 do Regulamento n.º 594/2018).”.

A ERSAR, no seu portal da internet, nos esclarecimentos que dirige aos consumidores quanto à questão “O que devo fazer se receber uma fatura com volumes exagerados de consumo de água?”, dirige a seguinte recomendação: “Recomenda, assim, a ERSAR que ao excesso de consumo decorrente de uma situação de consumo involuntário, comprovado pelo utilizador, seja aplicada a tarifa correspondente ao escalão que assegura a recuperação de custos (que será um dos escalões intermédios, em função da forma como o tarifário foi construído em cada município).”.

Temos assim de concluir que a requerida incumpriu com as suas obrigações de prestação de serviço público essencial, não tendo demonstrado ter cumprido o dever de informação a que se encontra vinculada, nem faturou o serviço prestado na instalação do requerente nos termos do disposto no n.º 6 do artigo 99º do Regulamento das Relações Comerciais da ERSAR.

*

2) do direito do requerente à anulação ou à correção da fatura:

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

O requerente formula o primeiro pedido fundado no entendimento de que a responsabilidade pelo volume de consumo lido no contador instalado na sua habitação resultou da falta de atuação da requerida que nada fez para evitar a evolução da situação para o montante pecuniário indicado na fatura.

Efetivamente a requerida visitou a instalação da habitação do requerente a 19 de maio de 2021 e formulou um pré-aviso de corte, mas fê-lo acompanhado da diligência que se poderia revelar suficiente para colocar fim à fuga detetada, fechando a torneira da água. E este comportamento seria idóneo e suficiente para resolver ou minorar o problema da fuga, para mais como é indicado, não estando ninguém no local de consumo.

Posteriormente a 14 de Junho de 2021, a esposa do requerente afirma ter tomado conhecimento do aviso de 7 de Maio e fechou novamente a torneira da água.

O que não se conseguiu provar nestes autos é qual o motivo de estes dois comportamentos idóneos a resolver ou minorar o problema não terem sortido o efeito pretendido e por esse motivo não se pode imputar à requerida a responsabilidade pelo volume de água perdido, registado e faturado.

Já quanto ao segundo pedido formulado pelo requerente, comprovada que está a verificação de uma rotura involuntária na sua rede predial a solução é a afirmada pelo n.º6 do artigo 99.º do Regulamento das Relações Comerciais dos serviços de Águas e resíduos, pelo que será devido ao consumidor a correção da fatura com a redução do valor cobrado.

IV – DECISÃO:

Julgo totalmente procedente a reclamação apresentada e o pedido formulado de redução do montante pecuniário da fatura, condenando a requerida a corrigir a fatura número 000, emitida de 11 de Agosto de 2021, referente ao período de consumo entre 07/05/2021 e 06/08/2021, aplicando à mesma o disposto no n.º 6 do artigo 99.º do Regulamento n.º 594/2018 da ERSAR – Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos.

Sem Custas.

Valor: € 4.644,47.

Notifique.

Lisboa, 24 de Fevereiro de 2022.

O Juiz-árbitro,