

## **Processo de arbitragem**

Demandante: A

Demandada: B

Árbitro único: Jorge Morais Carvalho

Secretária do processo: Isabel Ferreira

### **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)<sup>1</sup>.

O 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 dada 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”. Ora, o serviço de fornecimento de água é um serviço público essencial [artigo 1.º, n.º 2, alínea *a*), da citada Lei n.º 23/96] e o utente-demandante é pessoa singular.

O árbitro signatário foi designado por despacho de 20 de novembro de 2016 da coordenadora do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo.

---

<sup>1</sup> 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 demandante não foi representado por advogado, sendo que a representação não era obrigatória por o valor da ação ser inferior ao valor da alçada dos tribunais de 1.ª instância (artigo 20.º do Regulamento). Esta norma do Regulamento encontra-se, aliás, tacitamente revogada, por ser contrária ao artigo 10.º, n.º 2, da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que determina que “as entidades de RAL devem também assegurar que as partes não têm de recorrer a um advogado e podem fazer-se acompanhar ou representar por terceiros em qualquer fase do procedimento”.

2. Em 14 de novembro de 2016, o demandante enviou ao CNIACC um requerimento de arbitragem relativo a um conflito com a demandada, alegando, em resumo, que os valores cobrados na última fatura emitida não têm correspondência com o consumo real efetuado no locado.

O demandante conclui pedindo (i) a faturação do valor correspondente ao consumo real, que entende corresponder a 41 m<sup>2</sup>, e (ii) a anulação da fatura emitida a 3 de agosto de 2016.

A demandada foi notificada, no dia 21 de novembro de 2016, para contestar no prazo de 10 dias (artigo 21.º, n.º 1, do Regulamento do CNIACC)<sup>2</sup>.

A demandada contestou dentro do prazo, no dia 2 de dezembro 2016, impugnando alguns dos factos invocados pelo demandante. O demandante foi notificado da contestação por mensagem de correio eletrónico de 7 de dezembro de 2016.

No dia 9 de fevereiro de 2017, proferi despacho fixando os seguintes temas da prova: data de celebração e de denúncia do contrato; localização do contador; vicissitudes que determinaram o recurso a estimativas de consumo durante o período de vigência do contrato; razões que justificam o desfasamento entre os valores estimados e o consumo real indicado na fatura de acerto, incluindo eventual erro na leitura realizada pela demandada aquando da rescisão do contrato; relação (direta) entre as características do locado e o consumo real. Dei, ainda, como provados alguns

---

<sup>2</sup> Regulamento de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, disponível em [http://www.arbitragemdeconsumo.org/images/file/Regulamentos/Regulamento\\_CNIACC.pdf](http://www.arbitragemdeconsumo.org/images/file/Regulamentos/Regulamento_CNIACC.pdf).

factos alegados pelo demandante, na sequência da sua não impugnação pela demandada.

Convidei, ainda, as partes, nos termos do artigo 22.º, n.º 1, alínea c), do Regulamento do CNIACC, a apresentarem, no prazo de 10 dias, os documentos que estivessem em seu poder e que, não tendo sido já apresentados, fossem relevantes para os temas de prova indicados.

As partes foram notificadas do despacho no dia 13 de fevereiro de 2017.

A demandada respondeu no dia 22 de fevereiro de 2017, juntando ao processo o depoimento escrito da testemunha C.

O demandante respondeu no dia 24 de fevereiro de 2017, não apresentando nenhum documento relevante para efeitos probatórios, limitando-se a responder à contestação.

Cada parte foi notificada dos elementos juntos ao processo pela outra no dia 24 de fevereiro de 2017. A demandada respondeu aos elementos juntos pelo demandante no dia 6 de março de 2017.

No dia 28 de fevereiro de 2017, proferi novo despacho, considerando concluída a instrução do processo e convidando as partes a vir ao processo, no prazo de 10 dias, declarar se admitiam a viabilidade de conciliação e, na hipótese negativa, apresentarem, querendo, alegações finais.

Este despacho foi notificado às partes no dia 8 de março de 2017. As partes não responderam.

Cumpre decidir.

## **II – Enquadramento de facto**

Tendo em conta os elementos de prova introduzidos no processo pelas partes, nas respetivas alegações e, em momento posterior, após o despacho de 9 de fevereiro de 2017, em que foram fixados os temas da prova, consideram-se provados os seguintes factos:

- O demandante e a demandada celebraram um contrato de prestação de serviços de abastecimento de água, drenagem de águas residuais e recolha de resíduos sólidos urbanos;
- O contrato foi celebrado no dia 29 de fevereiro de 2016 e cessou a 27 de julho de 2016;
- O imóvel em causa, sito na Rua X, é de tipologia T1;
- No imóvel residia apenas uma pessoa, que diariamente exercia atividades fora do mesmo e apenas o utilizava para fazer as refeições e dormir;
- O demandante não habitava no imóvel, que se encontrava arrendado a um terceiro;
- O contador localizava-se no interior da habitação do demandante;
- O demandante não facultou o acesso ao contador;
- Durante o período em que o contrato esteve em vigor, a faturação foi feita com base em estimativas de consumo;
- A fatura n.º Y, no valor de € 315,17, é uma fatura de acertos.

### **III – Enquadramento de direito**

Foi dado como provado no presente processo que as partes celebraram um contrato de prestação de serviços de abastecimento de água, drenagem de águas residuais e recolha de resíduos sólidos urbanos no dia 29 de fevereiro de 2016, tendo o mesmo cessado no dia 27 de julho de 2016.

Foi igualmente dado como provado que, atendendo ao facto de o contador se localizar no interior do local de consumo, fechado, não foi possível proceder à leitura do referido equipamento. Por esse motivo, apenas foi possível realizar uma leitura real aquando do levantamento do contador.

Assim, nos termos do artigo 67, n.º 2, do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto<sup>3</sup>, “para efeitos de faturação, a entidade gestora deve proceder à leitura real dos

---

<sup>3</sup> 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.

instrumentos de medição por intermédio de agentes devidamente credenciados, com uma frequência mínima de duas vezes por ano e com um distanciamento máximo entre duas leituras consecutivas de oito meses”. Ademais, o n.º 3 do referido artigo estabelece que “o utilizador deve facultar o acesso da entidade gestora ao instrumento de medição, com a periodicidade a que se refere o número anterior, quando este se encontre localizado no interior do prédio servido”.

Ora, *in casu*, não foi possível proceder às contagens com a periodicidade exigida por lei, uma vez que o demandante não facultou o acesso ao contador.

Por sua vez, de acordo com o n.º 8 do mesmo artigo, “[...] a entidade gestora deve disponibilizar aos utilizadores, de forma acessível, clara e perceptível, meios alternativos para a comunicação das leituras, como a Internet, o serviço de mensagem curta de telemóvel (sms), os serviços postais ou o telefone”. Contudo, não obstante os diversos avisos deixados no local de consumo, o demandante nunca comunicou as referidas leituras, por “desconhecimento da localização do [...] contador”.

O demandante alegou que o consumo constante da última fatura emitida está errado, porquanto não corresponde ao consumo real para um imóvel de tipologia T1. Contudo, o demandante não logrou provar a existência de qualquer relação direta entre as características do locado e os consumos realizados.

O demandante também não forneceu qualquer elemento probatório que ateste que os consumos reais faturados estão errados por corresponderem a consumos normalmente efetuados por uma “família de seis a oito pessoas”. Ademais, o demandante confirma que não habitava no locado já que a habitação se encontrava arrendada, não tendo, por isso, qualquer forma de atestar que os consumos constantes da fatura n.º Y não correspondem ao consumo real.

Face ao exposto, não se considera provada a existência de qualquer erro de leitura na fatura final de acerto, considerando-se a respetiva leitura de 141 m<sup>3</sup>, correspondente a € 315,17, correta.

#### **IV – Decisão**

Em consequência, julgo a ação totalmente improcedente, absolvendo a demandada do pedido.

Lisboa, 31 de março de 2017

O árbitro,

Jorge Morais Carvalho