

SENTENÇA

Processo n.º: 1489/2021.

REQUERENTE: A

REQUERIDA: B

#

SUMÁRIO: No presente caso verificou-se uma rotura num acessório da rede predial do requerente, este confirma a sua verificação num equipamento de rega por ele instalado e a requerida aceitou tal verificação pela emissão da nota de crédito referente aos serviços de saneamento e resíduos. O entendimento da ERSAR na resposta remetida ao requerente informa: *“De acordo com o disposto na alínea a) do número 6 do artigo 99º do Regulamento das relações comerciais dos serviços de águas e resíduos (regulamento n.º 594/ 2018, publicado no Diário da República, 2.ª série – n.º 170, de 04/09/2018), em situação de rotura na rede predial (o sistema de distribuição predial tem início no limite da propriedade e prolonga-se até aos dispositivos de utilização), ao consumo de água perdida, não consumida, aplica-se a tarifa do escalão que permite a recuperação de custos; a B não considerou a situação em análise como se enquadrando numa rotura, pelo que não procedeu aos acertos de faturação relativos ao serviço de abastecimento de água, contrariando o disposto na norma regulamentar acima mencionada.”*. O regulamento de abastecimento de água do Município de C estabelece no artigo 36.º que: *“Mediante apresentação de evidências da existência de rotura na rede predial, são aplicados ao consumo apurado, de acordo com as regras do artigo.º 48 do presente regulamento, os preços dos escalões tarifários, definidos para o serviço de abastecimento e ao volume remanescente, que se presume imputável à rotura, o preço do 1º escalão.”*.

#

I – RELATÓRIO:

1 – No pedido dirigido ao CNIACC na sua reclamação inicial, o requerente pede a correção da fatura de 28 de Outubro de 2020.

2 – Alega na sua reclamação inicial, resumidamente, que na casa que possui em C, a fatura da água de 28/10/2020 subiu aos 934,51 euros, quando em todos os outros meses do ano de 2020 oscilo entre os 8,27 euros e os 14,76 euros. A B que fornece a água naquele local,

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

depois de alguma troca de correspondência, reconheceu o enquadramento da situação no âmbito do artigo 99º do regulamento da ERSAR e emitiu a seu favor, com data de 14/01/2021, uma nota de crédito no montante de 336,21 euros. Respondendo ao seu pedido de esclarecimento sobre o critério adotado no cálculo daquele valor, a requerida informou a 09/04/2021 que o montante da nota de crédito representa os valores fora do consumo médio mensal em relação às tarifas de saneamento e resíduos sólidos. Não foi considerado qualquer acerto relativo aos escalões de consumo, contrariamente ao previsto na alínea a do número 6 do artigo 99.º do regulamento da ERSAR, acerto que em 12 de Abril a B recusou expressamente remetendo para o artigo 93.º do mesmo regulamento e dizendo que a alínea a) do número 6 do artigo 99º só é aplicável aos casos de avaria de contador, descrevendo o teor das disposições legais invocadas.

3 - Citada a requerida veio aos autos comunicar que no âmbito da rotura na rede predial que o utilizador identificou, tiveram por base as mesmas fontes de regulamentação da ERSAR. Em relação ao consumo médio apurado utilizou a alínea b) do artigo 93º do mesmo regulamento e aplicou em função do consumo médio do período homólogo do ano anterior, quando o histórico de consumos revela a existência de sazonalidade, para melhor defesa dos interesses do utilizador, visto o histórico de consumo de ser muito curto e ainda não ter existido leitura reais por parte da B que iniciou a sua atividade no concelho de C no mês de junho de 2020.

4 – Notificada da data de realização da arbitragem, a requerida veio apresentar contestação na qual alega que não assiste qualquer razão ao demandante. Que a fatura datada de 28/10/2020 têm ínsito o valor de água consumido e o mesmo está corretamente faturado. O demandante não teve uma rotura como invoca pelo que não existe qualquer fundamento de facto ou de direito para a correção da fatura como peticiona. O demandante nunca solicitou qualquer vistoria para avaliar da existência da rotura, admitindo que a leitura e o acréscimo de consumo de água só podem resultar de uma avaria verificada há cerca de 2 semanas num pequeno sistema de rega automática que estava ligado e que só foi detetada numa das visitas da empregada que faz a manutenção e limpeza regulares da casa e que então fechou a água. A requerida insistiu junto do demandante no sentido de aquele remeter dados sobre a existência da rotura, pois só dessa forma poderia avaliar as imputações constantes da reclamação o que nunca foi feito por aquele, e termina com o entendimento de que o pedido deve ser declarado totalmente improcedente.

5 – Foi realizada a audiência de julgamento e ouvida a testemunha

apresentada pela requerida.

6 - Após o julgamento o requerente veio juntar aos autos resposta dada pela ERSAR a 17/09/2021 no âmbito da reclamação que aquele apresentou e na qual informa o seguinte: *“De acordo com o disposto na alínea a) do número 6 do artigo 99º do Regulamento das relações comerciais dos serviços de águas e resíduos (regulamento n.º 594/ 2018, publicado no Diário da República, 2.ª série – n.º 170, de 04/09/2018), em situação de rotura na rede predial (o sistema de distribuição predial tem início no limite da propriedade e prolonga-se até aos dispositivos de utilização), ao consumo de água perdida, não consumida, aplica-se a tarifa do escalão que permite a recuperação de custos; a B não considerou a situação em análise como se enquadrando numa rotura, pelo que não procedeu aos acertos de faturação relativos ao serviço de abastecimento de água, contrariando o disposto na norma regulamentar acima mencionada.”*.

7 -Instada a pronunciar-se a requerida veio reiterar o anteriormente comunicado aos autos quanto à sua posição.

#

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 sita no concelho de C, 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 ao requerente assiste o direito a ver corrigida a fatura emitida a 28 de Outubro de 2020 pela requerida, nos termos da alínea a) do n.º 6 do artigo 99º do regulamento das Relações Comerciais emitido pela ERSAR.

São questões a resolver as de 1) conhecer do cumprimento por parte da requerida e 2) do direito do requerente 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 de aldeia, pouco habitada, sita em C, para a qual tem contratado com a requerida o serviço de abastecimento de água ao domicílio, como resultou das suas declarações em audiência e da fatura de consumos reclamada.

2 – Pela fatura número 202010277252, emitida de 28 de Outubro de 2020, referente ao período de consumo entre 01/06/2020 e 20/08/2020, a requerida cobrou ao requerente a quantia de 934,51 euros, como resultou das declarações do requerente em audiência e da fatura junta aos autos a folhas 3 e 4.

3 – A 4 de Novembro de 2020 o requerente dirigiu uma reclamação à requerida da qual consta: *“O consumo registado e o montante da vossa fatura 000 é manifestamente anómalo face aos valores anteriores e a utilização esporádica que habitação teve e continua a ter. Este facto só pode dever-se a uma avaria verificada há cerca de duas semanas num pequeno sistema de rega automática que aí estava instalado e que só foi detetada numa das visitas da empregada que faz a manutenção e limpeza regulares da casa e que então fechou a água. Solicito por isso o ajustamento a faturação de acordo com as recomendações e sugestões da ERSAR para estes casos.”*, como resultou das declarações do requerente em audiência e do documento n.º 1 junto com a contestação da requerida.

4 – A 14 Janeiro de 2021 a requerida emitiu uma nota de crédito referente à fatura emitida a 28 de Outubro, creditando na conta cliente os consumos faturados correspondentes ao serviço de saneamento e resíduos, no valor de 336,21 euros, como resultou das declarações do requerente

em audiência e da nota de crédito junta aos autos a folhas 5.

#

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 do 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 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 e da sua responsabilidade no sucedido.

A testemunha apresentada pela requerida, apesar da ligação profissional à mesma, prestou um depoimento de forma credível e coerente, tendo explicado a posição da requerida quanto à matéria da reclamação e fundamentado a mesma.

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 ao requerente um serviço de ligação à rede de pública, fundamental para a prestação do serviço público

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

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].”*.

A propósito (3.5) da 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 verificou-se uma rotura num acessório da rede predial do requerente, este confirma a sua verificação num equipamento de rega por ele instalado e a requerida aceitou tal verificação pela emissão da nota de crédito referente aos serviços de saneamento e resíduos, cumprindo o disposto na alínea b) do n.º 6 do artigo 99º do Regulamento das Relações Comerciais que diz: *“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.”*.

A falta de entendimento entre o requerente e a requerida resulta desta não ter aplicado à fatura reclamada o disposto na alínea a) do n.º 6 do artigo 99º do Regulamento das Relações Comerciais que diz: *“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;”*.

No entendimento 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 correspondente). 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, uma vez que não faturou o consumo de água verificado na instalação do requerente nos termos do disposto alínea a) do n.º 6 do artigo 99º do Regulamento das Relações Comerciais.

*

2) do direito do requerente à correção da fatura:

O requerente formula este pedido fundado no entendimento que retira das disposições do Regulamento das Relações Comerciais e da recomendação da ERSAR.

Não podemos olvidar o entendimento da ERSAR na resposta remetida ao requerente que informa: “*De acordo com o disposto na alínea a) do número 6 do artigo 99º do Regulamento das relações comerciais dos serviços de águas e resíduos (regulamento n.º 594/2018, publicado no Diário da República, 2.ª série – n.º 170, de 04/09/2018), em situação de rotura na rede predial (o sistema de distribuição predial tem início no limite da propriedade e prolonga-se até aos dispositivos de utilização), ao consumo de água perdida, não consumida, aplica-se a tarifa do escalão que permite a recuperação de custos; a B não considerou a situação em análise como se enquadrando numa rotura, pelo que não procedeu aos acertos de faturação relativos ao serviço de abastecimento de água, contrariando o disposto na norma regulamentar acima mencionada.*”.

Da alínea a) do n.º 6 do artigo 99º do Regulamento das Relações Comerciais resulta: “*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;*”.

O regulamento de abastecimento de água do Município de C estabelece no artigo 36.º que: “*Mediante apresentação de evidências da existência de rotura na*

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

rede predial, são aplicados ao consumo apurado, de acordo com as regras do artigo. ° 48 do presente regulamento, os preços dos escalões tarifários, definidos para o serviço de abastecimento e ao volume remanescente, que se presume imputável à rotura, o preço do 1º escalão.”.

Este artigo do regulamento remete para o seu artigo 48º, ao que parece por lapso, uma vez que este regula o contrato de fornecimento, devendo pretender remeter para o seu artigo 47º que diz: “Nos períodos em que não haja leitura válida, o consumo é estimado:

a) Em função do consumo médio apurado entre as duas últimas leituras reais efetuadas pela Entidade Gestora;

b) Em função do consumo médio de utilizadores com características similares no âmbito do território municipal verificado no ano anterior, na ausência de qualquer leitura subsequente à instalação do contador.”.

As disposições deste regulamento espelham as disposições do Regulamento das Relações Comerciais da ERSAR e determinam que, no presente caso, é aplicado o preço dos escalões de tarifário ao consumo médio apurado entre as duas últimas leituras reais e ao consumo remanescente, que os regulamentos presumem imputável à rotura, o preço do primeiro escalão.

#

IV – DECISÃO:

Julgo totalmente procedente a reclamação apresentada, condenando a requerida a corrigir a fatura número 202010277252, emitida a 28 de Outubro de 2020, aplicando o preço dos escalões de tarifário ao consumo médio apurado entre as duas últimas leituras reais e ao consumo remanescente, o preço do primeiro escalão do tarifário.

*

Sem Custas.
Valor: € 598,30.
Notifique.
Lisboa, 4 de Outubro de 2021.

O Juiz-árbitro,

(
P
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
d

r

o