Proc. n.º 2692/2020

Sumário da sentença:

1- *Nos termos do art.º 67º, n.º 6 do Decreto-lei n.º 194/2009, de 20 de agosto*[1], *as entidades exploradoras do serviço público de água devem ter em conta as leituras existentes e devem disponibilizar meios para que o utilizador possa comunicar as suas;*

2- Nos termos do art.º 67º, n.º 2 do referido Decreto-lei n.º 194/2009, *"para efeitos de facturação, a entidade gestora deve proceder à leitura real dos 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."*

3- A faturação, também, pode ser emitida por estimativa ou através de comunicação efetuada pelo(a) utilizador(a) através dos meios disponibilizados pela entidade gestora (n.ºs 6 e 8 do referido art.º 67º).

4- *Se o(a) consumidor(a) pretender colocar em causa o funcionamento do instrumento de medição, deve apresentar reclamação por erro de medição e solicitar a verificação extraordinária do contador, pagando a tarifa estipulada nas normas regulamentares aplicáveis, a qual lhe terá de ser devolvida acaso se comprove a existência desse erro (conforme art.ºs 68º, n.º 1 e 66º, n.º 5 do Decreto-lei n.º 194/2009, de 20 de agosto);*

5- *Se a entidade que presta o serviço de fornecimento de água ao(à) consumidor(a) emite, mensalmente, as faturas com base no método de determinação de consumos legalmente consagrado, cumpre cabalmente as suas obrigações.*

_____ // _____

[1] Atualizada pela Lei n.º 12/2014, de 06 de março.

TRIAVE
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO AVE, TÂMEGA E SOUSA

RAL
CENTROS DE ARBITRAGEM

Reclamante:

Reclamada:

A- Relatório

A reclamante pede que a reclamada não proceda ao corte de abastecimento de água e seja condenada a emitir um crédito por ter efetuado pagamento de quantias que não eram devidas, assim como a proceder à correção das faturas de setembro de outubro de 2020.

1. A reclamante alega os seguintes factos essenciais:
    a. Em maio de 2020, a reclamante verificou que a reclamada lhe debitou a mais 120m^3 de água do que realmente consumiu entre março de 2019 e maio de 2020;
    b. Apresentou reclamação à , e solicitou uma reunião pessoal, mas esta não lhe foi concedida;
    c. Solicitou uma análise técnica do contador;
2. A reclamada apresentou contestação, alegando os seguintes factos essenciais:
    a. Atendendo à forma como é apresentada a reclamação por parte da reclamante, considera que se verifica incompetência do tribunal arbitral em razão da matéria;
    b. No acto de outorga do contrato, a Reclamante confirmou que, efectivamente, recebeu e tomou conhecimento das Condições Gerais de Fornecimento e da Tabela de Preços em vigor na data,
    c. comprometendo-se, em consequência, a pagar os consumos de água, as taxas e as tarifas, nos exactos termos fixados no Regulamento do Serviço Público Municipal de Abastecimento de Água dos Concelhos de , aprovado por ambos os Municípios,
    d. Na verdade, o tarifário considera um período base de 30 (trinta) dias para definição dos limites dos escalões e, considerando que o intervalo entre facturas nem sempre corresponde a 30 dias, é necessário, nesses casos, ajustar os limites dos escalões bem como o valor da tarifa fixa.
    e. Por outro lado, a reclamada esclarece que, em obediência às obrigações que lhe são impostas pelas Lei dos Serviços Públicos Essenciais, discrimina de forma rigorosa todas as verbas que são objecto de facturação, incluindo taxas e impostos aplicáveis,

f. Por seu turno, relativamente à fatura n.º ', no valor de €53,97, emitida em 13.05.2020 e com data limite de pagamento em 29.05.2020, reflete o período de faturação de 08.04.2020 a 08.05.2020, com o diferencial de consumo apurado entre as duas últimas leituras reais, efetuadas no dia 06.03.2020, no valor de 353 m3 , e no dia 08.05.2020, no valor de 388 m3 , num total de 35 m3 , em 63 dias de consumo e, tal como já mencionado, os 14 m3 de consumo faturados por estimativa na fatura anterior, são devolvidos, integralmente, na linha

g. Já no que se refere à verificação do contador solicitada pela reclamante, prevê o n.º 2 do art. 33.º do Regulamento que "A verificação a que se refere o número anterior, quando a pedido do Utilizador, fica condicionada ao depósito prévio, na tesouraria da Entidade Gestora, da importância estabelecida para o efeito, a qual será restituída no caso de se verificar o mau funcionamento do por causa não imputável ao Utilizador.", facto de que foi dado expresso conhecimento à reclamante, tendo-se a mesma recusado a proceder ao depósito da quantia estipulada e que vem expressamente prevista pelo Tarifário então em vigor,

h. os factos e os elementos probatórios evidenciam que havia mora; demonstram a sua duração e circunstâncias; confirmam que foi a falta de pagamento que determinou o aviso de suspensão do fornecimento

i. pelo que a Reclamada agirá em conformidade com a lei se proceder à suspensão do fornecimento

B- Delimitação do objeto do litígio

O objeto do litígio reconduz-se à verificação da (in)existência do direito da Reclamante a que a que não lhe seja efetuado o corte de fornecimento de água por parte da reclamada, à devolução de quantias que tenha pagado indevidamente à reclamada (entre março de 2019 e maio de 2020) e à correção das faturas de setembro de outubro de 2020.

C- Da fundamentação de facto

a. Atendendo às alegações da reclamante e da reclamada, aos elementos carreados para os autos, as provas produzidas em audiência, consideram-se provados, os seguintes factos:

i. A reclamada não procedeu ao corte de fornecimento de água no âmbito do contrato celebrado com a reclamante até á data da entrada da reclamação que origina a constituição do tribunal arbitral (a reclamante reconheceu que esse corte nunca se efetivou e as testemunhas por si arroladas confirmaram este facto);

ii. As faturas emitidas por parte da reclamada entre março de 2019 e maio de 2020, assim como as faturas de setembro de outubro de 2020, refletem os consumos registados pelo equipamento de medição instalado no local de consumo, de acordo com o Regulamento e tarifário aprovados pela respetiva entidade reguladora, sendo imputados consumos no escalão inferior sempre que o período de faturação ultrapassa, proporcionalmente, os 30 dias fixados naquelas normas regulamentares (facto que dou como provado atendendo às faturas apresentadas com a reclamação que origina a constituição do tribunal arbitral, conjugadas com o Regulamento do Serviço Público Municipal de Abastecimento de Água do concelho da);

iii. Apesar de a reclamante ter solicitado a verificação do equipamento de medição, esta não se efetivou por falta de pagamento da respetiva tarifa (facto que dou como provado, atendendo às declarações das testemunhas arroladas pela reclamada, conjugadas com o facto de não existir nos autos qualquer documento que possa infirmar essas declarações).

b. Com relevância para a decisão da causa não resultou provado que o Regulamento aprovado pela respetiva entidade reguladora (ERSAR), em vigor no Município da estabeleça um cálculo baseado na média de consumo verificado em um determinado período, nem resultou provada a existência de qualquer anomalia na rede que pudesse afetar o normal funcionamento do equipamento de medição. Do mesmo modo, não resultou provado que o equipamento de medição padecesse de quaisquer defeitos que pudessem afetar a medição dos consumos efetuados na habitação da reclamante. A reclamante manifestou estranheza pelos consumos constantes das faturas, mas nenhuma prova juntou aos autos que pudesse levar o tribunal a considerar que o equipamento de medição padecesse de quaisquer defeitos.

D- Da (in)competência do tribunal:

Para efeito de determinação da (in)competência deste tribunal em razão da matéria é fundamental delimitar o âmbito de aplicação do art.º 15º, n.º 1 da Lei dos Serviços Públicos Essenciais (Lei n.º 23/96, de 26 de julho, com a redação da Lei n.º 51/2019, de 29 de julho). Assim, nos termos do referido dispositivo legal, *"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."*

A reclamante é pessoa singular e submeteu o litígio à apreciação de um tribunal arbitral de um centro de arbitragem de conflito de consumo legalmente autorizado[2].

Assim, impõe-se determinar se, no caso *sub júdice*, estamos perante um "litígio de consumo" (litígio que emerge de uma relação jurídica de consumo).

Ora, a relação jurídica será de consumo sempre que nela intervenha um(a) consumidor(a). Nesse sentido, o legislador consagrou no art.º 2º, n.º 1 da LDC (Lei n.º 24/96, de 31 de julho, com a redação da Lei n.º 63/2019, de 16 de agosto) a seguinte noção de consumidor: "*Considera-se consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios*."

Pelo que, não restam dúvidas de que a reclamante é consumidora nos termos e para os efeitos deste dispositivo legal.

Nos termos e para os efeitos do art.º 3º, al. c) da "Lei RAL" (Lei n.º 144/2015, de 08 de setembro) é "«Consumidor», uma pessoa singular quando atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional".

Ora, nos termos do art.º 19º, n.º1 do Regulamento deste Tribunal Arbitral, aplica-se ao seu funcionamento essa "Lei RAL", a qual delimita o seu âmbito de aplicação "aos procedimentos de resolução extrajudicial de litígios nacionais e transfronteiriços promovidos por uma entidade de resolução alternativa de litígios (RAL), quando os mesmos sejam iniciados por um consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços e respeitem a obrigações contratuais resultantes de contratos

[2] *Vide* https://www.consumidor.gov.pt/parceiros/sistema-de-defesa-do-consumidor/entidades-de-resolucao-alternativa-de-litigios-de-consumo/ral-mapa-e-lista-de-entidades.aspx (cfr. Art.º s15.º, 1, 16.º, n.º1, 17º, 19.º e 24º da Lei n.º 144/2015, de 08 de setembro)

de compra e venda ou de prestação de serviços, celebrados entre *fornecedor de bens ou prestador de serviços* estabelecidos e consumidores residentes em Portugal e na União Europeia (art.º 2º, n.º2).

Para que seja possível determinar o sentido a atribuir a esta norma é fundamental que a interpretação da mesma seja feita em consonância com os seus objetivos e fins (com recurso a uma interpretação teleológica). Na verdade, não só a referida norma, mas também todo o diploma legal onde se insere, visaram proceder à transposição da Diretiva n.º 2013/11/EU, do Parlamento e do Conselho de 21 de maio de 2013.

Ora, nos termos e para os efeitos desta Diretiva, "Consumidor [é] uma pessoa singular quando atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional" (art.º 4º, n.º 1, al. a). Não obstante, o articulado da Diretiva não pode ser interpretado com total alheamento dos seus considerandos. Num destes considerandos, estabelece o legislador europeu uma definição mais ampla de consumidor: "A definição de "consumidores" deverá abranger as pessoas singulares quando atuem fora do âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional. No entanto, *se o contrato for celebrado para fins relacionados em parte com a atividade comercial da pessoa e em parte à margem dessa atividade (contratos com dupla finalidade), e se o objetivo da atividade comercial for tão limitado que não seja predominante no contexto global do contrato, essa mesma pessoa deverá ser igualmente considerada como consumidor.*" (considerando 18 da referida Diretiva).

Pelo que, o preceito da lei interna deverá ser interpretado num sentido que permita, também, considerar consumidor o sujeito que leva a cabo uma atividade comercial com objetivos limitados e que não seja predominante no contexto global do contrato.

Nos presentes autos, tal como é delimitado pela reclamante, o litígio abarca a prestação de serviço público essencial (a reclamante pretende que lhe sejam devolvidas determinadas quantias e corrigidas determinadas faturas emitidas pela reclamada, colocando em causa os consumos inscritos nas faturas que lhe foram enviadas).

Destarte, o tribunal é competente para apreciar o litígio.

E-Da fundamentação de Direito

O contrato celebrado entre a reclamante e a reclamada versa sobre o fornecimento de um serviço publico essencial sujeito à Lei dos Serviços Públicos Essenciais[3] (art.º 1º, n.º 2, al. a)).

Nos termos e para os efeitos do art.º 9º, n.º 2 deste diploma legal, a faturação deve ter uma periodicidade mensal, o que é reiterado no âmbito do art.º 67º, n.º 1 do Decreto-lei n.º 194/2009, de 20 de agosto[4].

Nos termos do art.º 67º, n.º 2 do referido Decreto-lei n.º 194/2009, *"para efeitos de facturação, a entidade gestora deve proceder à leitura real dos 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."*

A faturação, também, pode ser emitida por estimativa ou através de comunicação efetuada pelo utilizador através dos meios disponibilizados pela entidade gestora (n.ºs 6 e 8 do referido art.º 67º).

In casu, face à conformidade legal e regulamentar dos métodos utilizados por parte da entidade gestora, para que a consumidora coloque em causa o funcionamento do equipamento de medição tem de apresentar reclamação por erro de medição e solicitar a verificação extraordinária do contador, pagando a tarifa estipulada nas normas regulamentares aplicáveis, a qual lhe terá de ser devolvida acaso se comprove a existência desse erro (conforme art.ºs 68º, n.º 1 e 66º, n.º 5 do Decreto-lei n.º 194/2009, de 20 de agosto).

O Regulamento de tarifário dos serviços públicos de abastecimento de água para consumo humano, prestados a utilizadores finais pelo Município da (ou entidade concessionária)[5], estabelece uma concretização do direito à verificação extraordinária do contador, previsto nos art.ºs 33.º e 37º, n.º 5 do Regulamento de Serviço Público Municipal de Abastecimento de Água do concelho da Não obstante, a reclamante não exerceu o direito que lhe assistia, nomeadamente, em sede de audiência de julgamento, de requerer prova pericial (porquanto é à mesma que assiste o ónus de prova dos factos integrantes do seu direito à correção da faturação, nos termos e para os efeitos do art.º 14º, n.ºs 5 e 8 do Regulamento deste Tribunal Arbitral). Pelo que, na falta de prova suficientemente esclarecedora e segura, não pode o tribunal dar como provada qualquer anomalia no referido contador, nem reconhecer o direito da reclamante à correção da faturação referida na sua reclamação.

---

[3] Lei n.º 23/96, de 26 de julho, atualizada pela Lei n.º 51/2019, de 29 de julho.
[4] Atualizada pela Lei n.º 12/2014, de 06 de março.
[5] Publicado em < http://www.ersar.pt/pt/consumidor/tarifas-dos-servicos/encargos-tarifarios/pesquisa-por-concelho >

Decisão:

Termos em que, com base nos fundamentos expostos, se julga a ação, totalmente, improcedente, absolvendo-se a reclamada do pedido.

Notifique-se.

Guimarães, 18 de janeiro de 2021.

O Juiz-árbitro

(César Pires)