



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 374 / 2023**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Água

**Tipo de problema:** Facturação injustificada

**Direito aplicável:** artigos 798º e ss., em conjugação com os artigos 562º e ss, todos do C.C.; artigo 799º e n.º 1 do artigo 344º C.C.; artigo 342º, nº 1 do C.C.; Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto; Regulamento n.º 594/2018, de 4 de setembro, alterado pelo Regulamento n.º 781/2020, de 16 de setembro; Lei nº 10/2014, de 6 de março

**Pedido do Consumidor:** Redução da Fatura, relativamente aos serviços não prestados e aos cobrados além dos parâmetros habituais.

---

## **SENTENÇA Nº 305 / 2023**

**Requerente:**

**Requerida:**

### **SUMÁRIO:**

I – Como é sabido, e vem legalmente plasmado nos artigos 798º e ss., em conjugação com os artigos 562º e ss, todos do C.C., constituem pressupostos da responsabilidade civil contratual o facto ilícito/ incumprimento da obrigação contratual, o dano, o nexo de causalidade entre o facto e o dano, a par da culpa.

II – À exceção do que sucede na mencionada presunção de culpa do devedor – artigo 799º e n.o 1 do artigo 344º C.C. –, nos restantes pressupostos, tal prova, de acordo com os princípios da repartição do ónus da prova, cabem à Requerente/ Consumidor, nos termos do artigo 342º, n.o 1 do C.C.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

## 1. Relatório

O Requerente pretendendo a condenação da Requerida na correção da fatura n.o202101791106, de 18/10/2021 emitida pela Requerida na sequência de uma fuga de água, nos seguintes termos: a) dedução das parcelas correspondentes aos serviços de saneamento e de gestão de resíduos que deverão ser reduzidas na proporção que exceda o consumo médio habitual da titular do contrato, por não terem sido prestados tais serviços; b) redução das taxas variáveis associadas ao escalão de consumo para o 1º escalão que corresponde ao consumo habitual do titular do contrato, alega em suma que a situação é totalmente alheia à atuação da titular do contrato, bem assim que 968% da água contabilizada foi perdida para o solo, não tendo alcançado a rede de saneamento, sendo a fatura o reflexo de uma situação completamente anómala e involuntária, não refletindo um comportamento intencional ou habitual do utilizador, consubstanciando a sua cobrança um ato ilícito e de enriquecimento injustificado daqueles serviços a expensas do consumidor.

Citada a Requerida apresentou contestação, pugnando pela improcedência da presente demanda arbitral, alega a inaplicabilidade do procedimento de rotura dado não terem decorrido mais de 4 anos desde a sua atribuição à Reclamante de acordo com a Deliberação do Conselho de Administração dos ---- de 2011/06/06

\*

A audiência realizou-se na presença da Requerente e Ilustre Mandatária da Requerida, nos termos do disposto no nos termos do disposto na primeira parte do n.o 1 do artigo 34o da L.A.V., com a redação que lhe veio a ser conferida pela Lei n.o 63/2011 de 14/12.

## 2. Objeto de Litígio

A presente querela, qualificando-se, perante o exposto pedido, como uma **ação declarativa de condenação**, cinge-se na questão de saber se deve ou não a Requerida proceder à retificação da fatura reclamada aplicando-lhe o procedimento de rotura, nos termos e para os efeitos do disposto na al. b) do n.o 3 do artigo 10o do C.P.C. em conjugação com o n.o 1 do artigo 342o do C.C.



Fixa-se como valor da presente ação €771,64 (setecentos e setenta e um euros e sessenta e quatro cêntimos)

### 3. Fundamentação

#### 3.1. Dos Factos

**3.1.1. Dos Factos Provados e não provados** Resultam provados os seguintes factos:

1. O local de consumo de que a Requerente é titular foram objeto de ruturas na rede privada de águas em 2020 e em 2021, em dois locais distintos não relacionados entre si
2. Por conta da rutura de 2021 a Requerida emitiu e enviou à Requerente a fatura 202101711106 de 18/10/2021 no valor global de €771,64, na qual se integra, entre outros valores: consumo de água €358,16, saneamento €322,17, resíduos urbanos €63,15
3. A Requerida recusa a aplicação do procedimento de rutura por entre os incidentes ter decorrido menos de 4 anos

#### 3.2. Motivação

**Relativamente à fixação da matéria dada como provada**, resulta assente por acordo das partes. A questão colocada a apreciação prende-se essencialmente com aplicabilidade da Deliberação do Conselho de Administração do ---- de 2011/06/06 e sua eventual violação do Regulamento n.o 594/2018, de 4 de setembro, Regulamento das Relações Comerciais dos Serviços de águas e Resíduos.

#### 3.3. Do Direito

Ora, resulta pois da relação material controvertida apresentada pelo Requerente que os factos em causa se cingem no âmbito do identificado quadro contratual, mais concretamente, ao nível das obrigações da relação inerente ao contrato de fornecimento de água celebrado entre Requerente e Requerida.

*Assim, uma vez que a água perdida não retorna, em regra, à rede de saneamento e não é um indicador da quantidade de resíduos produzida pelo utilizador, a alínea b) do n.o 6 do artigo 99.o do referido regulamento determina que 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. Nos termos do no 3 do artigo 95o, do no 4 do artigo 96o e do artigo*



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

*93.o, todos do RRC, nas situações de comprovada rotura na rede predial, a tarifa variável dos serviços de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos é aplicada ao consumo médio apurado entre as duas últimas leituras reais efetuadas pela entidade gestora, ao consumo médio do período homólogo do ano anterior quando o histórico de consumos revele a existência de sazonalidade, ou ao 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.*

É, pois, inelutável afirmar que a responsabilidade, a existir, se enquadra no instituto da responsabilidade civil contratual.

A este propósito, e no que se reporta à aplicabilidade da Deliberação do Conselho de Administração do ----, delimitando o procedimento de rotura a incidentes que ocorram com um espaçamento temporal superior a 4 anos, aderimos na totalidade ao parecer emitido pela competente entidade reguladora, ERSAR:

*“(...) nos termos previstos do disposto no n.o 4 do artigo 69.o do Decreto-Lei n.o 194/2009, de 20 de agosto, a conservação e manutenção da rede predial é da responsabilidade do proprietário, pelo que compete a este a deteção e a reparação de roturas ou de dispositivos de utilização, assim como o pagamento da água perdida ou consumida devido a estas avarias ou mau funcionamento (às quais a entidade gestora é alheia).*

*Não obstante, nos casos em que o utilizador comprove ter-se verificado uma rotura no sistema de distribuição predial e porque se trata de um consumo involuntário, o Regulamento das Relações Comerciais dos Serviços de Águas e Resíduos, doravante designado RRC (Regulamento n.o 594/2018, de 4 de setembro, alterado pelo Regulamento n.o 781/2020, de 16 de setembro) impõe um conjunto de regras para ajustamento da faturação, no sentido de evitar uma penalização injustificada do utilizador.*

*Assim, uma vez que a água perdida não retorna, em regra, à rede de saneamento e não é um indicador da quantidade de resíduos produzida pelo utilizador, a alínea b) do n.o 6 do artigo 99.o do referido regulamento determina que 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. Nos termos do no 3 do artigo 95o, do no 4 do artigo 96o e do artigo 93.o, todos do RRC, nas situações de comprovada rotura na rede predial, a tarifa*



*variável dos serviços de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos é aplicada ao consumo médio apurado entre as duas últimas leituras reais efetuadas pela entidade gestora, ao consumo médio do período homólogo do ano anterior quando o histórico de consumos revele a existência de sazonalidade, ou ao 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.*

*Adicionalmente, e no que respeita à tarifa variável do serviço de abastecimento de água, a alínea a) do mesmo n.º 6 do artigo 99.º do RRC determina que ao consumo médio apurado nos termos acima descritos aplicam-se as tarifas dos respetivos escalões tarifários e ao volume excedente, que se presume imputável à rotura, aplica-se a tarifa do escalão que permite a recuperação de custos, pretendendo-se, assim, salvaguardar que o tarifário a aplicar aos volumes de água originados pela rotura cubra os gastos incorridos pela entidade gestora com o fornecimento desse volume de água, remetendo para a aplicação da tarifa do escalão que permite a recuperação de custos.*

*O RRC não define qualquer restrição à aplicação destas normas de acerto de faturação que não seja a comprovação da existência da rotura.*

*O RRC é um regulamento com eficácia externa (artigo 11.º dos Estatutos da ERSAR, aprovados pela Lei n.º 10/2014, de 6 de março), que vincula e se aplica diretamente às entidades gestoras e aos utilizadores dos serviços de abastecimento de água, saneamento de águas residuais e gestão de resíduos urbanos (artigo 2.º do RRC). As normas do RRC não precisam, assim, de ser mediadas ou “transpostas” por regulamentos municipais para serem aplicadas nas relações entre as entidades gestoras e os seus utilizadores.*

*Adicionalmente e conforme resulta do estabelecido no artigo 5.º do RRC, em caso de divergência, o disposto no RRC prevalece sobre os regulamentos municipais e sobre os contratos de fornecimento celebrados entre as entidades gestoras e respetivos utilizadores.*

*Tendo por base os elementos remetidos, a deliberação dos ----, tomada em 2011, estabeleceu, internamente, o procedimento de redução de tarifas aquando da existência de roturas e alegação de dificuldades financeiras por parte do cliente. A imposição do intervalo de quatro anos é justificada, nessa deliberação, por se tratar de uma medida excecional.*



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

*Ora, face à publicação do RRC e considerando o acima exposto acerca do seu valor jurídico, o acerto de faturação em caso de comprovada rotura não pode ser considerado como uma medida excecional, leia-se, um benefício concedido graciosamente por vontade da entidade gestora, mas sim uma decorrência de uma norma regulamentar que vincula a entidade gestora e os utilizadores. Não está limitado a qualquer lapso temporal ou dependente da alegação e confirmação de dificuldades financeiras do utilizador. Significa isto que a deliberação dos --- não pode ser considerada válida, não podendo limitar a aplicação das regras de acerto de faturação do RRC.*

*Note-se que as regras de acerto de faturação do RRC permitem à entidade gestora recuperar os custos com os serviços efetivamente prestados e o pagamento da água perdida constitui já uma penalização do utilizador na medida em que é paga uma água que não é utilizada.”*

Pelo que, há de proceder totalmente a pretensão da Reclamante.

#### **4. Do Dispositivo**

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a ação totalmente procedente condenando-se a Requerida a proceder à correção da fatura n.º 202101791106, de 18/10/2021 emitida pela Requerida na sequência de uma fuga de água, nos seguintes termos:

- a) Dedução das parcelas correspondentes aos serviços de saneamento e de gestão de resíduos que deverão ser reduzidas na proporção que exceda o consumo médio habitual da titular do contrato, por não terem sido prestados tais serviços;
- b) Redução das taxas variáveis associadas ao escalão de consumo para o 1º escalão que corresponde ao consumo habitual do titular do contrato

Notifique-se

Lisboa, 09/07/2023

A Juiz-Árbitro,

(Sara Lopes Ferreira)