



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 1882 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Água

Tipo de problema: Facturação e cobrança de dívidas

Direito aplicável: nº 1 do artigo 342º; artº405º; nº 1 do artº 406º; nº 1 do artº 762º; artº 1154º e 1155º e seguintes todos do Código Civil

Pedido do Consumidor: Pressão de serviço excessiva na rede de abastecimento

SENTENÇA Nº 354 / 2023

Requerente:

Requerida:

1. Relatório

1.1. A Requerente pretendendo a retificação da fatura reclamada de acordo com a média de consumo por considerar o valor faturado não devido vem alegar na sua reclamação inicial que

- Em 25/12/2021 a Requerente e o seu marido, os únicos moradores de uma fração localizada no prédio sito à ----, viajaram para o exterior apenas regressando a 19/05/2022
- Em 11/02/2022 A administração do condomínio daquele prédio comunicou que havia ocorrido uma pressão de águas culminando em diversas situações indesejadas aos moradores, a exemplo do erro de leitura, uma vez que a ata pressão disparou a contagem dos marcadores simulando um consumo não ocorrido
- Em 24/02/2022 a Requerente solicitou à Requerida a regularização da situação



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

- Em 07/07/2022 a Administração do Condomínio voltou a informar outra irregularidade, dessa vez na qualidade dos equipamentos e na deteção de fuga de água, o que a Requerente prontamente comunicou à Requerida
- Entretanto, na fatura de Agosto de 2022 mais uma vez apresentou disparo de consumo também sem qualquer razão pois não há fuga na residência e a utilização é a mesma para duas pessoas que habitam na moradia, tendo o contador sido substituído por conta das reclamações da Requerente a 27/09/2022
- A 27/09/2022 quando o técnico realizou a alteração apresentou a contagem do marcador anterior 2008 formalmente e solicito que acompanhássemos uma vez que havia sido troca e assim o fizeram encaminhando um novo email de informação de leitura em 10/10/2022
- Em 12/10/2022 a Requerida remeteu à Requerente um relatório de consumo onde consta a fatura de €176,00 em aberto
- Em 20/10/2022 com objetivo de formalizar pessoalmente esta reclamação a Requerente contactou os serviços da Requerida obtendo a informação para aguardar a conclusão interna relativamente às tentativas para regularização das cobranças indevidas decorrentes da pressão na rede de abastecimento de água ocorrida no início de 2022 e que o procedimento de facto é lento para finalização e comunicação ao departamento de cobrança ao consumidor final
- Em 28/11/2022 foi formalizada essa consolidação dos factos e de forma cronológica a fim de evitar transtornos futuros e encaminhada mais uma vez para o serviço de apoio ao consumidor da Requerida
- Em 21/01/2023 a Requerente recebeu uma carta da Requerida denominada “Perdas de Agua” justificando a permanência da cobrança daquele valor
- Sendo que, não houve qualquer perda de água mas sim um disparo no contador oriundo da pressão de água sendo pois responsabilidade da Requerida a correção das disfunções oriundas do funcionamento irregular na rede de abastecimento



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



1.2. Citada, a Requerida contestou, pugnando pela improcedência da presente demanda alega que o problema de pressão excessiva na rede foi verificado entre 24/01/2022 e 08/03/2022 e resolvido pela ----, tendo a fatura ora reclamada de €176,00 sido refaturada pela média de consumo considerada entre as duas leituras reais antes da perda de água, dando origem a fatura n.o 3982196 emitida a 21/01/2023 no valor de €134,10 correspondente aos consumos compreendidos entre 13/12/2021 e 07/02/2022

**

A audiência realizou-se na ausência da Requerente e presença da Ilustre Mandatária da Requerida, nos termos do disposto na primeira parte do n.o 3 do artigo 35o da L.A.V., com a redação que lhe veio a ser conferida pela Lei n.o 63/2011 de 14/12.

**

2.1 Objeto de Litígio

A presente querela, qualificando-se, perante o exposto pedido, como uma ação declarativa de condenação, cingindo-se na questão de saber se deve ou não a Requerida proceder à retificação das faturas no montante de €134,10, de acordo com a média de consumos da Requerente, nos termos e para os efeitos do disposto na al. a) do n.o 3 do artigo 10o do C.P.C. em conjugação com o n.o 1 do artigo 341o do C.C.

2.2 Valor da Ação

€134,10 (cento e trinta e quatro euros e dez cêntimos)

3. Fundamentação

3.1. Dos Factos

3.1.1. Dos Factos Provados

Resultam provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:

1. A Requerente é titular de contrato de fornecimento de água celebrado com a Requerida para fração localizada no prédio sito à ----
2. Entre 24/01/2022 e 08/03/2022, no local de consumo, foi verificado um problema de pressão excessiva na rede,
3. A Requerida emitiu originalmente, para o período compreendido entre 13/12/2021 e 07/02/2022 fatura no valor de €176,00



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

4. tendo a fatura sido refaturada pela média de consumo considerada entre as duas leituras reais antes da perda de água, dando origem a fatura n.o 3982196 emitida a 21/01/2023 no valor de €134,10 correspondente aos consumos compreendidos entre 13/12/2021 e 07/02/2022

3.1.2. Dos Factos não Provados

Não resultam não provados quaisquer factos com interesse para a demanda arbitral.

**

3.2. Motivação

A fixação da matéria dada como provada resultou essencialmente dos documentos

junto aos autos, mormente na junção aos autos fatura retificativa de €134,10, e o relatório de processo de rotura e cálculo de refaturação junto a fls. 23 resultando os restantes factos provados por acordo das partes, já que a Requerente em sede de declarações de parte corroborou na íntegra os factos alegados na sua reclamação inicial e a Testemunha inquirida, ----, companheiro da Requerente, inquirido na qualidade de testemunha, com manifesto interesse na presente demanda, mostrando-se parcial e não isento por esse mesmo motivo, também reiterou os factos alegados em sede de reclamação inicial, nada mais tendo sido trazido aos autos para que este pudesse apreciar em sede probatória.

3.3. Do Direito

Ora, e conforme se expos já na matéria de facto provada e não provada e respetiva fundamentação, a prova de não serem devidos os valores faturados sempre caberia ao Consumidor, de acordo com as regras do ónus probatório (n.o 1 do artigo 342o do C.C.). Prova, esta que conforme se expos supra, a consumidora não logrou obter.

Efetivamente do que foi trazido a conhecer a este Tribunal a refaturação levada a cabo pela Requerida não viola o disposto no artigo 44 do Regulamento do Abastecimento de águas de Saneamento de águas residuais do Município do -- -- Regulamento 357/2014, nos termos do qual, relativamente às roturas prediais 1 — Logo que seja detetada uma rotura ou fuga de água em qualquer ponto nas redes prediais de distribuição predial ou nos dispositivos de utilização, deve ser promovida a reparação pelos responsáveis pela sua conservação. 2 — Os utilizadores são responsáveis por todo o gasto de água nas redes de distribuição

4



predial e seus dispositivos de utilização. 3 — Nos casos em que, nomeadamente por fugas ou outras circunstâncias fortuitas, os utilizadores comprovadamente demonstrem que o volume de água abastecido não contribuiu integralmente para o volume de águas residuais rejeitadas, existindo por isso uma relação desproporcional entre aquelas realidades durante o período objeto de faturação, a tarifa variável prevista na alínea b) do n.º 3 do artigo 102.º é devida em função do definido nos termos do artigo 55.º ou seja 1 — Nos períodos em que não haja leitura, o consumo é estimado: a) Em função do consumo médio apurado entre as duas últimas leituras reais efetuadas pela CM.

Assim, tendo em consideração o número de dias a que se reporta a fatura (56 dias) o consumo de m³, o acerto com a faturação anterior, conforme exposição de cálculo de faturação que a própria Requerida junta aos autos (fls. 23) foi apurado o valor a liquidar tendo em consideração o processo de rotura.

Assim, Requerente e Requerida, no gozo da sua liberdade contratual (art.º 405.º do Código Civil) celebraram entre si um contrato mediante o qual a Requerida se obrigou a prestar ao Requerente serviço de fornecimento de energia elétrica, e, como contrapartida pela prestação do aludido serviço o Requerente paga à Requerida o preço devido pela energia consumida – contrato bilateral sinalagmático.

Trata-se, e antes de mais, de um contrato de prestação de serviço (art.º 1154.º do Código Civil), atípico, por não se enquadrar em nenhuma das modalidades especificamente mencionadas no Código Civil (artigos 1155.º e seguintes).

Provando-se que a Requerida prestou os aludidos serviços, na quantidade exata que consta da fatura reclamada, pois que não foi abalado o documento/faturação, início de prova, está, pois, o Consumidor/ aqui Requerente obrigada ao pagamento do preço pela energia consumida, pelo serviço prestado pela requerida.

Ora, o devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado (n.º 1 do art.º 762.º do Código Civil). Mais, o devedor tem de realizar a prestação pontualmente (artigos 406.º n.º 1 e 762.º n.º 1 do Código Civil), de acordo com as regras da boa fé (art.º 762º n.º 2) e integralmente (art.º 763.º).

Pelo que, neste ponto, improcede a pretensão do Requerente.

**



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

4. Do Dispositivo

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julga-se a presente demanda arbitral totalmente improcedente, absolvendo-se a Requerida no peticionado.

Notifique-se

Lisboa, 31/8/2023

A Juiz-Arbitro,

(Sara Lopes Ferreira)