

SENTENÇA

SUMÁRIO:

- I. A Reclamada alegou que atuou de acordo com o regulamento, mas não alegou nem demonstrou quais os critérios utilizados para a emissão da nota de crédito, tampouco alegou qual o escalão que considerou como mais frequente no período de 12 meses de referência.
- II. Houve apenas três leituras reais, cujo consumo se fixou em 8,9 e 10 m³ tendo por referência o período faturado.
- III. Considerando que a própria Reclamada alterou o seu regulamento no sentido de cobrar menos por consumos até 10 m³ e de definir novos intervalos de tarifário, bem como pelo facto de estar em causa um acerto que é realizado num momento em que já está em vigor o novo regulamento, deverá ser considerando o 1º escalão, ao preço de €0,5918/m³.
- IV. Parece-nos ser este o entendimento que melhor acompanha os direitos plasmados na Lei de Defesa do Consumidor, nomeadamente quanto à proteção dos interesses económicos da Reclamante (art.º 9º) e o carácter público do serviço em causa, tendo em conta a importância dos interesses dos utentes que se pretende proteger (art.º 3º LSP).



A) RELATÓRIO

No dia 29/10/2024, a Requerente **A** apresentou reclamação contra a Requerida **B**, alegando, que se deslocou às instalações da Requerida, com o intuito de alterar o titular da fatura, pois o seu marido faleceu e pretendia regularizar a situação colocando a fatura no seu nome, mas foi-lhe dito nessa altura, que tinha para pagamento um total de €2,800,00, em virtude de uma fuga, pelo que pediu a fatura, mas não foi informada que não a podiam facultar. Mais alegou que já corrigiu a fuga, que era no jardim e fora de terra e que tem dificuldades financeiras, porque apenas conta com uma reforma de viuvez pequena, para fazer face às suas despesas.

Peticiona a reanálise à fatura.

*

A Requerida apresentou **Contestação**, alegando fundamentalmente que, em 28.05.2019, celebrou com *um contrato de fornecimento de água e saneamento para o local de consumo sito no Beco * nº *, Barcelos, no âmbito do qual o referido contratante apresentou como título de ocupação daquele local de consumo um contrato de arrendamento celebrado em 01.03.2019 que tem como inquilinos, além daquele, a Demandante e a Mãe desta, que assim beneficiam também dos serviços prestados pela Demandada, sendo que ocorreu uma fuga de água na rede predial do local de consumo, que já terá sido corrigida pela Demandante e que terá contribuído para os consumos relativamente elevados face ao histórico de consumo, das seguintes faturas emitidas entre Setembro e Dezembro de 2024: a) Factura nº *, no valor de € 1.511,11, emitida em 30.09.2024, referente aos cerca de 4 meses decorridos entre as leituras de contador efectuadas entre 22.05.2024 e 19.09.2024; b) Factura nº *, no valor de € 1.161,55, emitida em 31.10.2024, referente ao período de 40 dias decorridos entre as leituras de contador efectuadas entre 19.09.2024 e 29.10.2024; c) Factura nº *, no valor de € 1.172,17, emitida em 30.12.2024, referente ao período de cerca de 2 meses entre a leitura de 29.10.2024 e o fim do mês de Dezembro de 2024, por estimativa. Mais alegou que confirmou a fuga de água na rede predial da habitação da Demandante através de uma inspeção realizada em 25.11.2024, tendo, conseqüentemente, comunicado à Demandante a 10/12/2024, que iria proceder ao acerto de faturação, tendo assim procedido, ao emitir as seguintes notas de crédito: a) Nota de crédito nº 16, no valor de € 423,93, emitida em 07.01.2025, referente à supra referida Factura nº *, no valor de € 1.511,11; b) Nota de crédito nº 17, no valor de € 329,05, emitida em 07.01.2025, referente à supra referida Fatura nº *, no valor de € 1.161,55; c) Nota de crédito nº 186, no valor de € 1.136,39, emitida em 31.01.2025, referente à supra referida Fatura nº *, no valor de € 1.172,17,



ou seja, da soma das 3 faturas supra mencionadas, referente a um período de cerca de 7 meses, resulta um valor de € 3.844,83 e, totalizando as 3 notas de crédito emitidas relativamente àquelas 3 faturas, um valor total de € 1.899,37, resulta que já foi efetuada a “reanálise” pretendida pela Demandante, o que não poderia ter feito antes, pois ainda não tinha tido possibilidade de verificar a existência da fuga de água, como o viria a fazer em 25.11.2024. alegou, ainda que, dispõe o artigo 48º do Regulamento Municipal dos Sistemas Públicos e Prediais de Distribuição de Água e de Drenagem de Águas Residuais (publicado na II Série do Diário da República de 30.09.1997): “Artigo 48.º Fugas ou perdas nos sistemas prediais. 1 — Os consumidores são responsáveis por todo o gasto de água em fugas ou perdas nas canalizações dos sistemas prediais e nos dispositivos de utilização. 2 - A requerimento do interessado, o excesso de consumo devido a ruptura não aparente nas canalizações de distribuição interior, devidamente comprovada pelos serviços municipais competentes, será debitada ao preço do escalão tarifário máximo atingido com maior frequência nos últimos 12 meses pelo consumidor em situação normal de consumo. 3 - Poderá o consumidor, no caso previsto no número anterior, solicitar o pagamento da totalidade da fatura em prestações mensais, no máximo de 24, nos termos previstos nos n.º 1 e 2 do artigo 19.º deste Regulamento.”, tendo atuado de acordo com o nº 2 do mesmo artigo, através da emissão das notas de crédito. **Peticona a improcedência da ação.**

A audiência arbitral realizou-se no dia 04/04/2025, nas instalações do CIAB, em Viana do Castelo, para a qual as partes foram devidamente convocadas.

*

Por despacho proferido a 14/05/2025 foi ordenada a junção aos autos de habilitação de herdeiros, pela Requerente.

*

Por requerimento apresentado a 16/05/2025, a Reclamada juntou as faturas, cfr. despacho proferido em audiência.

B) COMPETÊNCIA DO TRIBUNAL, LEGITIMIDADE DAS PARTES E NATUREZA DO LITÍGIO

O conflito que opõe as partes corresponde a um conflito de consumo, nos termos definidos no n.º 2 do art.º 4 do Regulamento do CIAB e no art.º 2º da Lei n.º 144/2015, de 08/09



(MECANISMOS DE RESOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL DE LITÍGIOS DE CONSUMO), por estarmos perante um consumidor, por um lado, nos termos definidos no art.º 2º da Lei n.º 24/96, de 31/07 e alínea d) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015, e um prestador de serviços, por outro, nos termos definidos na alínea e) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015.

Subjacente ao pedido da Requerente encontra-se o fornecimento de água, o que corresponde a um serviço público essencial, nos termos do art.º 1º, n.º 2º, a) da Lei dos Serviços Públicos (aprovada pela Lei n.º 23/96, de 26/07). Consequentemente, o Tribunal é competente em razão da matéria e o conflito encontra-se sujeito a **arbitragem necessária**, por força do disposto no art.º 15º da referida Lei.

É também territorialmente competente, por verificação dos pressupostos previstos no art.º 5º do Regulamento do CIAB.

Fixa-se, nos termos do art.º 297º do CPC, em €2.800,00 o valor da ação. Assim, é este tribunal competente em razão do valor por não se encontrar ultrapassado o valor da alçada dos Tribunais da Relação (€30.000,00), cfr. art.º 6º do Regulamento do CIAB.

As partes têm legitimidade, definida pelo seu interesse direto em demandar e contradizer, respetivamente, nos termos do art.º 30º do CPC, sendo que, quanto à legitimidade ativa, a mesma foi confirmada pela habilitação de herdeiros junta aos autos pela Reclamante.

Não há nulidades, exceções ou outras questões prévias de que se deva conhecer, pelo que cumpre apreciar e decidir.

C) OBJETO DO LITÍGIO

Pela presente ação cumpre apreciar e decidir se a Reclamada está obrigada a proceder à correção das faturas emitidas entre maio de 2024 e dezembro de 2024 para além da correção já realizada e alegada em sede de contestação, decorrente da fuga de água verificada no local de consumo da Reclamante.

D) MATÉRIA DE FACTO

FACTOS PROVADOS

Resultam provados os seguintes factos com relevância para a decisão da causa:



- 1) No dia 28/05/2019, entre a Requerida e o marido da Requerente * foi celebrado um contrato de prestação de serviço de fornecimento de água e saneamento para a morada sita no Beco *, *, Barcelos;
- 2) No dia 12/08/2020 o marido da Requerente faleceu;
- 3) Em data não concretamente apurada, a Requerente deslocou-se às instalações da Requerida, com o intuito de alterar o titular do contrato;
- 4) Foi-lhe dito, nessa altura, que tinha para pagamento um total de €2.800,00, em virtude de uma fuga de água;
- 5) No dia 25/11/2024, a Reclamada realizou inspeção ao local e confirmou a fuga de água;
- 6) A fuga de água foi corrigida pela Reclamante;
- 7) O aumento exponencial de faturação verificou-se a partir de maio de 2024;
- 8) A Requerida emitiu as seguintes faturas: a) Fatura nº *, no valor de € 1.511,11, emitida em 30.09.2024, referente ao período entre 22.05.2024 e 19.09.2024; b) Fatura nº *, no valor de € 1.161,55, emitida em 31.10.2024, referente ao período entre 19.09.2024 e 29.10.2024; c) Fatura nº *, no valor de € 1.172,17, emitida em 30.12.2024, referente ao período entre 29.10.2024 e o fim do mês de dezembro de 2024;
- 9) A 10.12.2024, a Reclamada comunicou à Reclamante que iria proceder ao acerto de faturação;
- 10) A Reclamada emitiu as seguintes notas de crédito: a) Nota de crédito nº 16, no valor de €423,93, em 07.01.2025, referente à fatura nº *; b) Nota de crédito nº 17, no valor de €329,05, em 07.01.2025, referente à fatura nº *; c) Nota de crédito nº 186, no valor de €1.136,39, em 31.01.2025, referente à fatura nº *.

FACTOS NÃO PROVADOS

Não foram provados, com relevância para a decisão da causa, os seguintes factos:

- a) A Reclamada debitou o excesso de consumo para o período de 22/05/2024 a 30/12/2024 ao preço do escalão tarifário máximo atingido com maior frequência nos 12 meses anteriores.

E) FUNDAMENTAÇÃO DA MATÉRIA DE FACTO

Nos termos do art.º 14º, n.º 6 do Reg. CIAB, é aceite todo o tipo de prova admissível em direito (com limite de 3 e 6 testemunhas conforme o valor da ação não supere ou ultrapasse



€5.000,00, respetivamente), sendo que compete ao tribunal arbitral determinar a admissibilidade, pertinência e valor de qualquer prova produzida (art.º 30º, n.º 4 da Lei Arbitragem Voluntária, ex vi, art.º 19º, n.º 3 Reg. CIAB).

Para a fixação da matéria de facto foi valorada a documentação junta aos autos, as declarações da Requerente, tudo conjugado com as regras da experiência e do senso comum.

Pela Reclamante foi dito que, quando se deslocou às instalações da Reclamada para solicitar a mudança de titularidade, recolheu a leitura do contador e, confrontado com a última fatura emitida, verificou que havia uma grande diferença, apercebendo-se de um barulho anormal fora do portão, pelo que chamou um picheleiro para ver o que se passava, detetando a fuga de água. Mais disse que solicitou a fatura de maio à Reclamada, que não lhe foi entregue e que se tivesse sido, já teria detetado o problema nessa altura. Acrescentou que as faturas reais anteriores à fuga se fixaram sempre, no máximo, em 10 m³, sujeitas ao 1º escalão, e que só em faturas com leituras estimadas foram cobrados valores superiores a estes, pelo que entende que o acerto realizado pela Reclamada não está correto.

Quanto aos documentos, foi relevante o contrato de prestação de serviço quanto ao ponto 1) da matéria provada, bem como ao doc. 6 junto pela Reclamada e a carta datada de 10/12/2024 (doc. 7) – através da qual a Reclamada comunicou à Reclamante que, na sequência da participação de fuga de água na rede predial e após inspeção realizada no dia 25/11/2024, foi deferido o pedido de acerto – quanto ao ponto 5).

Quanto aos consumos faturados, foram relevantes as faturas emitidas entre o período de 03/05/2023 a 05/07/2024, conjugadas com o quadro junto pela Reclamada sob o doc. 6 (infra) que indica as leituras reais de 13/01/2023 a 12/02/2025, dos quais se conclui que, para o período relevante nos autos (maio de 2023 a abril de 2024, ou seja, os últimos 12 meses anteriores à rutura) houve recolha de leituras reais em 16/05/2023, 14/09/2023 e 18/03/2024, com consumo médio de 8, 9 e 10 m³, respetivamente.

Data leitura	Empresa (real)	M3	Período entre leituras	Numero de meses do período	Real/Media m ³
13/01/23	932	7	06-12-2022 a 13-01-2023	1	7
04/03/23	948	16	13-01-2023 a 14-03-2023	2	8
16/05/23	963	15	14-03-2023 a 16-05-2023	2	8
14/09/23	998	35	16-05-2023 a 14-09-2023	4	9
18/03/24	1058	60	14-09-2023 a 18-03-2024	6	10
22/05/24	1113	55	18-03-2024 – 22-05-2024	2	28
19/09/24	1633	520	22-05-2024 a 19-09-2024	4	130
29/10/24	1984	351	19-09-2024 a 29-10-2024	1	351
07/01/25	2004	20	29-10-2024 a 07-01-2025	3	7
12/02/25	2009	5	07-01-2025 a 12-02-2025	1	5

Foram também relevantes as faturas emitidas a 30/09/2024, 31/10/2024 e 30/12/2024, correspondentes às faturas alvo de correção em função da fuga de água, no valor total de €3.844,83, e as notas de crédito emitidas a 07/01/2025 quanto ao período de setembro e outubro de 2024, no valor de €752,98 (doc. 8 e 9) e 31/01/2025 de €1.136,39 (doc. 10) quanto ao período de 14/11/2024 a 07/01/2025, no total de €1.899,37.

Assim, a Reclamada mantém a cobrança de €1.945,46 quanto ao período de 22/05/2024 a 30/12/2024.

A Reclamada juntou também os tarifários em vigor em 2023 e 2024, dos quais resulta que, em 2023, o 1º escalão de consumo compreendia o intervalo de 0 a 5 m³ de consumo, o 2º escalão de 6 a 10 m³, o 3º de 6 a 20m³ e o 4º de 6 a mais de 20 m³, sendo que, em 2024 o 1º escalão passou a compreender o consumo de 0 a 10 m³, o 2º, de 11 a 15m³, o 3º de 16 a 25 m³ e o 4º superior a 25 m³. Em 2023, o 1º escalão era cobrado a €0,7170/m³ e o 2º a €1,0810/m³, enquanto em 2024, o 1º escalão passou a ser cobrado a €0,5918/m³ e o 2º a €1,4812/m³.

Das notas de crédito emitidas não é possível concluir qual o escalão tido por referência pela Reclamada, sendo que em contestação a Reclamada limitou-se alegar que atuou de acordo com o disposto no regulamento, sem identificar qual o escalão e o tarifário utilizados.

F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

Tal como já referido, em causa nos autos está a prestação de um serviço público essencial, sujeito ao regime da Lei n.º 23/96, de 26/07 (subsequentemente alterada). Por se tratar de serviços de interesse geral, o legislador previu um conjunto de direitos que garante maior proteção ao utente destes serviços, nomeadamente, o direito à informação (art.º 4º), o



direito à continuidade do serviço (concretizado na proibição da suspensão do fornecimento de serviço sem pré-aviso adequado, salvo caso fortuito ou de força maior) – art.º 5º – o direito à quitação parcial (art.º 6º), o direito à qualidade do serviço (art.º 7º), o direito à não cobrança de consumos mínimos e contadores (art.º 8º) e o direito à faturação detalhada (art.º 9º). Por outro lado, é ao prestador do serviço que cabe a prova de todos os factos relativos ao cumprimento destes direitos e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços – art.º 11º, n.º 1 LSP.

Ao abrigo do art.º 44º, n.º 1, 3 e 4 do REGULAMENTO DE RELAÇÕES COMERCIAIS DOS SERVIÇOS DE ÁGUA E RESÍDUOS (Regulamento n.º 594/2018, de 04/09), os sistemas de distribuição predial e os sistemas de drenagem predial têm início no limite de propriedade e prolongam-se até aos dispositivos de utilização, sendo da responsabilidade do proprietário a instalação dos sistemas prediais e respetiva conservação em boas condições de funcionamento e salubridade, o que inclui a deteção e reparação de roturas ou de anomalias nos dispositivos de utilização. O proprietário deve ainda garantir as condições de bom funcionamento, de manutenção e de higienização dos dispositivos de utilização na rede predial, nomeadamente, tubagens, torneiras e reservatórios – art.º 44º, n.º 5, alínea c). As roturas comprovadas na rede predial dão lugar a acertos de faturação, sendo a faturação corrigida em função nos seguintes termos: a) 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; 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.º 99º, n.º 1 e 6.

Adicionalmente, dispõe o artigo 48º do REGULAMENTO MUNICIPAL DOS SISTEMAS PÚBLICOS E PREDIAIS DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA E DE DRENAGEM DE ÁGUAS RESIDUAIS DA CÂMARA MUNICIPAL DE BARCELOS (APÊNDICE N.º 98— II SERIE — N.º 226 — 30-9-1997) o seguinte:

“1 – Os consumidores são responsáveis por todo o gasto de água em fugas ou perdas nas canalizações dos sistemas prediais e nos dispositivos de utilização.

2 - A requerimento do interessado, o excesso de consumo devido a ruptura não aparente nas canalizações de distribuição interior, devidamente comprovada pelos serviços municipais



competentes, **será debitada ao preço do escalão tarifário máximo atingido com maior frequência nos últimos 12 meses pelo consumidor em situação normal de consumo.**

3 - Poderá o consumidor, no caso previsto no número anterior, solicitar o pagamento da totalidade da factura em prestações mensais, no máximo de 24, nos termos previstos nos n.º 1 e 2 do artigo 19.º deste Regulamento.” – **negrito adicionado.**

Do exposto resulta que o acerto far-se-á tendo por referência o escalão tarifário máximo atingido com maior frequência nos últimos 12 meses. Esta referência ter-se-á de fazer em relação a leituras reais e não estimadas, já que apenas as leituras reais permitem concluir o efetivo consumo e apurar qual o consumo mais frequente nos últimos doze meses. Por outro lado, estando a cargo da entidade gestora a responsabilidade pela recolha de leituras, não poderia ser o consumidor onerado com a falta de leituras reais para o período em causa.

Ora, para o referido período e conforme descrito na fundamentação da matéria de facto, houve apenas três leituras reais, cujo consumo se fixou em 8,9 e 10 m³ tendo por referência o período faturado. Em 2023, este consumo correspondia ao 2º escalão, ao preço de €1,0810/m³. No entanto, os intervalos dos tarifários e respetivo preço sofreram alteração a partir de 2024, sendo que o consumo efetivamente realizado passou a corresponder ao 1º escalão, cobrado a €0,5918/m³. Considerando que a própria Reclamada alterou o seu regulamento no sentido de cobrar menos por consumos até 10 m³ e de definir novos intervalos de tarifário, bem como pelo facto de estar em causa um acerto que é realizado num momento em que já está em vigor o novo regulamento, deverá ser considerando o 1º escalão, ao preço de €0,5918/m³. Parece-nos ser este o entendimento que melhor acompanha os direitos plasmados na Lei de Defesa do Consumidor, nomeadamente quanto à proteção dos interesses económicos da Reclamante (art.º 9º) e o carácter público do serviço em causa, tendo em conta a importância dos interesses dos utentes que se pretende proteger (art.º 3º LSP).

A Reclamada alegou que atuou de acordo com o regulamento, mas não alegou nem demonstrou quais os critérios utilizados para a emissão da nota de crédito, tampouco alegou qual o escalão que considerou como mais frequente no período de 12 meses de referência. Pelo exposto, deverá proceder à correção da faturação, considerando o 1º escalão do tarifário de 2024, ao preço de €0,5918/m³, quanto ao período de 22/05/2024 a 30/12/2024.



DECISÃO:

Julgo a ação procedente e, em consequência, condeno a Reclamada a proceder à correção da faturação do período de 22/05/2024 a 30/12/2024, nos termos do art.º 48º, n.º 2 do Regulamento Municipal, tendo por referência o 1º escalão do tarifário de 2024, ao preço de €0,5918/m³.

Sem encargos nem despesas – art.º 42º, n.º 5 da LAV.

Notifique.

Viana do Castelo, 11 de junho de 2025

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)