

SENTENÇA n.º 199 / 2025

Processo n.º 960/2025

SUMÁRIO:

1. Nos termos da lei dos serviços públicos essenciais, Lei n.º 12/2008, e da Lei de defesa do consumidor, Lei n.º 24/96, com as devidas atualizações, o serviço de água fica sujeito às mesmas normas legais, devendo o serviço ser prestado com qualidade e em boa-fé das partes.

2. Uma anomalia de um contador /instrumento de medição só pode ser comprovada se aferida por entidade externa, e não havendo prova da culpa da Reclamada sobre qualquer anomalia, não pode a mesma ser condenada.

1. Identificação das partes

Reclamante:

Reclamada:

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpôs a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Nos termos do Regulamento do CACCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 19 de maio de 2025, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. *Do objeto do litígio*

Alega a Reclamante no seu pedido, em síntese que realizou queixas contra a Reclamada relativamente a uma fatura de água recebida em outubro de 2024 que considera cobrada incorretamente.

Entende a reclamante que as suas reclamações nunca foram devidamente respondidas.

Alega que a Reclamada não cumpre a lei ao não responder às reclamações, remete para os documentos de suporte a esta reclamação, que constam nos autos, sendo o seu pedido de intervenção para a resolução deste caso, e ressarcimento do valor pago aqui petitionado nos autos em €879.67.

A reclamada pronunciou-se em sede de arbitragem apenas oralmente e na audiência realizada explicitando que houve respostas aos pedidos de reclamação da reclamante, que esta nunca foi ao local realizar e pagar o pedido de aferição do contador. E que se consideram os consumos realizados no contador sem prova em contrário sendo o valor total devido.

Devendo assim ser absolvida do petitionado.

4. Do valor da causa

Nos termos do art. 6.º do Regulamento do CACCL, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pela reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem o valor total de **€879.67** (oitocentos e setenta e nove euros e sessenta e sete cêntimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente a Reclamante, a sua testemunha, e a Reclamada devidamente representada.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes. Foram ouvidas as mesmas.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo as Partes sido informadas que posteriormente seriam notificadas da Sentença.

6. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio (relativo a serviços públicos essenciais – Lei 23/96, com as sucessivas alterações) e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15º da citada lei, alterada pelo art. 2º, da Lei n.º 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes. Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. Da Fundamentação de facto:

Resultam como factos provados e não provados, relevantes para o caso:

- a. A reclamante em consequência de contrato celebrado com comercializadora era abastecida de água pela mesma no local de consumo
- b. Que é um local que não corresponde à sua habitação permanente, tendo estado arrendado até 29.02.2024,
- c. Sendo cessado o contrato de arrendamento e realizado novo contrato de água em seu nome com contador novo e a zero, em março de 2024;
- d. A reclamada é a entidade comercializadora que procedeu à emissão de faturação;
- e. No seu pedido a reclamante pretende anulação de fatura no valor peticionado,
- f. Devido a mesma reportar-se a um consumo de 164m³
- g. Contabilizados com leitura real da empresa datada de 24.09.2024
- h. E apresentados na fatura 0210032024 / 0049109866 de 17.08.2024 a 24.09.2024.
- i. Contudo não faz qualquer prova de que os consumos reais ali mencionados não tenham existido;
- j. Alegando que a casa não estava habitada, o que este tribunal não pode confirmar além do testemunho feito
- k. Não tendo sido realizado devido pedido de aferição de contador,

- l. O que mesmo tendo sido solicitado por email, foi enviada resposta à consumidora por email a 09.10.2024 de que teria de ir ao local requerer e pagar tal,
- m. Mas nunca o fez.
- n. Há uma foto nos autos datada de 02.10.2024
- o. Que confirma que o contador naquela data marcava realmente 164m³
- p. Ou seja, não há prova nos autos que o contador em apreço que estava colocado naquelas datas não tenha medido aqueles consumos – m³ em apreço;
- q. As faturas têm consumos reais.
- r. A fatura referente a 17.08.2024 a 24.09.2024, tem uma leitura real de 164m³,
- s. Sendo anteriormente zero;
- t. A fatura referente ao período de 25.09.2024 a 16.10.2024 tem uma leitura que faz referência a ter sido dada pela cliente,
- u. E com a data de 17.10.2024 cobra 1m³
- v. Contudo não há prova nos autos de qual o valor que marcava o contador nessa data,
- w. Sendo que essa data 17.10.2024 foi a escritura de venda do imóvel deixando a reclamante de ter acesso à mesma
- x. Desconhecendo-se na fatura seguinte se a contagem foi retomada dos 165m³.
- y. Sendo que a 02.10.2024 a foto junto aos autos já estava muito próxima dos 165, (em 164,79),
- z. Entendendo-se justificável que 15 dias depois estivesse o contador em 165m³ cobrando-se assim de 1m³ a entidade.
- aa. Estando a fatura legalmente devidamente emitida.

bb. A falta de prova, pode levar a que se especule sobre se houve alguma fuga de água não visível, mas que não há prova que permita condenar a reclamada por tal.

cc. O contador está à guarda e é da responsabilidade dos consumidores,

dd. A Reclamante foi proprietária do imóvel até 17.10.2024, e de acordo com o Regulamento de Águas e Saneamento em vigor, pode e deve a mesma zelar pela manutenção do contador,

ee. Nunca houve uma aferição do contador em peritagem, porque esta não foi requerida presencialmente, nem paga conforme email de resposta junto aos autos de 09.10.2024.

ff. Apenas a ERSAR, como entidade reguladora, poderá se assim o entender e em termos contraordenacionais punir a reclamada por falta de resposta ao livro de reclamações, que se venha a confirmar,

gg. Não cabendo tal poder punitivo a este tribunal arbitral.

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas por ambas as partes.

Concretamente tiveram por base os depoimentos das partes e/ou testemunhas, conjugadas com os conhecimentos técnicos do serviço, sendo estas as conhecedoras diretas da situação objeto do litígio, e que reafirmaram de modo a convencer o Tribunal o sucedido.

Foi assim levantada ao tribunal uma séria dúvida quer sobre a origem dos consumos, mas sem nexo de causalidade que permita imputar a culpa da faturação à reclamada.

Ora a dúvida sobre os factos implica à luz do disposto no art. 414º do CPC, que estes se considerem como não provados.

8. Do Direito

A Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na sua redação atual que lhe veio conferir a Lei n.º 12/2008, de 26 de fevereiro, referente à proteção dos serviços públicos essenciais, com as devidas atualizações.

Ali é mencionado o serviço de água e saneamento como fazendo parte do elenco de serviços com especial proteção legislativa.

Para efeitos do disposto no art. 1º do mesmo diploma legal, os presentes sujeitos processuais estão abrangidos pela tutela da mencionada Lei:

« 1 - A presente lei consagra regras a que deve obedecer a prestação de serviços públicos essenciais em ordem à protecção do utente.

3 - Considera-se utente, para os efeitos previstos nesta lei, a pessoa singular ou colectiva a quem o prestador do serviço se obriga a prestá-lo.»

Ocorre que na situação em apreço o pedido e a discussão reportam-se à faturação existente num determinado período conforme referido nos autos (17.08.2024 a 24.09.2024), onde está provado que existiram consumos reais pelo contador no local, que inclusive era recente e fora posto novo (colocado em março 2024), e que media os 164m³ globais apresentados a pagamento.

A verdade material dos factos desse consumo real medido não se poderá apurar, porque concordando o tribunal que 164m³ em dois meses é um valor avultado para um consumo doméstico, não pode concluir-se que não tenha existido uma fuga, que não pode, no entanto, ser imputada à reclamada se a culpa desta não for apurada.

Bem como entende-se não ser de imputar qualquer anomalia na contagem ao próprio contador, pois o mesmo continuou no local e no mês seguinte não calculou consumos reais exacerbados, o que pode levar a alteração de consumos, ou a reparação de fuga, mas apenas em mera especulação.

O local em apreço deixou de ser propriedade da reclamante não se podendo confirmar posteriores consumos, nem tendo este tribunal poder para tal.

Contudo na dúvida juridicamente e legalmente a reclamada não pode ser condenada.

Junte-se ainda a menção de que poderia ter sido requerida presencialmente e sob pagamento a referida aferição do contador, o que ainda foi questionado pela reclamante, mas na resposta da reclamada constante dos autos de 09.10.2024 de como deveria proceder, nada foi realizado presencialmente pela reclamante.

E é isso que juridicamente releva.

Deste modo, e não havendo prova em contrário, entende o tribunal que nada haverá a corrigir nas faturas em apreço, que devem ser pagas.

Por fim e quanto a eventual culpa da parte no ocorrido, conforme artigo 799º e n. 1 do artigo 344º C.C., tal prova, de acordo com os princípios da repartição do ónus da prova, cabem ao reclamante nos termos do artigo 342º, n. 1 do C.C.

Trata-se da aplicação do princípio *“actor incumbit probatio; reus in exipiendo fit actor”*. Ou seja, o ónus da prova recai, assim, sobre todos os intervenientes processuais, devendo qualquer Reclamante provar os factos

constitutivos do direito que alega ter sendo que a Reclamada teria depois de provar os factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito que aquele invoca, o que só poderia ocorrer com a referida prova a apresentar de que a culpa seria daquela, o que não ocorreu.

Não se trata de repartir o encargo da prova em atenção à qualidade do *facto probando*, mas à posição na lide daquele que o invoca, sempre ressalvando (e no que ora releva) o citado disposto no n. 1 do artigo 344º da lei civil. (cf. Prof. Vaz Serra, “Provas”, BMJ 112-269/270).

Ora, e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, não pode a Reclamante fazer prova de qualquer incumprimento contratual da Reclamada, nem da sua culpa no valor real faturado.

Pelo que, e sem mais considerações, considera este tribunal deve decair a pretensão formulada pela reclamante.

9. Das custas

Nos termos do n.º 5 do artigo 42.º da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”

Nos termos do art. 16º do Regulamento do CACCL é determinado que “ os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao pagamento de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança.”

Tendo em conta o supramencionado deve atender-se ao constante do art. 4º do Regulamento de TUS – Taxa de Utilização dos Serviços, que isenta do pagamento de qualquer taxa de utilização dos Serviços do Centro, a situação referente a um Reclamante com conflito referente a Serviços Públicos Essenciais.

Não há assim custas devidas no presente processo por isenção regulamentada, por parte da Reclamante.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente absolvendo-se a Reclamada do pedido.

Deposite e notifique.

Lisboa, 03 de junho de 2025

A juiz-árbitro

Eleonora Santos