

**SENTENÇA n.º 260 / 2025**

**Processo n.º 1466/2025**

**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 nota de crédito pode corresponder a um acerto de valores, desde que não contenha valores errados, sob pena de enriquecimento sem causa do titular.

3. Apurado o valor final corrigido deve esse montante ser transferido ao utente.

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 transpõe 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 24 de junho de 2025, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

### 3. Do objeto do litígio

Alega o Reclamante no seu pedido que dirigiu inicialmente via DGC em síntese que pretende o pagamento do valor indicado de €601.66, tendo descrito os factos como desde o dia 21 de novembro de 2024 ter sido realizada a última leitura do contador para término de contrato da água com a câmara municipal do ---.

Após um técnico ir ao local e confirmar a leitura foi feito um reembolso de 601.66€ por faturação indevida. Até ao dia de hoje os serviços municipais dizem que estão a tratar do assunto.

O Reclamante deu baixa do contrato no dia 02.11.2024 e esteve nos serviços a deixar o IBAN e a solicitar o reembolso do valor que havia sido informado.

A Reclamada não realizou contestação escrita, mas pronunciou-se em sede de audiência que a fatura reclamada teve uma anomalia de emissão, o que levou a que tivesse de ser revista. Assim a fatura foi emitida com conceitos de isenção – TAR VAR Água, Saneamento, RSU, TRH, TRH Água, TRH Saneamento, Tx Cont. Qualidade Água e Tx Gestão Resíduos, o que originou uma fatura de crédito.

Para calcular o valor real da fatura foi feita a subtração das isenções ao valor da fatura..

Através da geração de um movimento por nota de crédito que foi agora emitida a 02.06.2025, foi apurado um valor a receber de apenas €195,62. Assim acertaram-se as isenções com data de envio da remissão da fatura de 23.06.2025.

#### 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 pelo reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem o valor total de **€601,66** (seiscentos e um euros e sessenta e seis cêntimos).

#### 5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente a Reclamante, e a Reclamada, acompanhada ainda de testemunha, conforme indicação nos autos.

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

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. O reclamante em consequência de contrato celebrado com comercializadora era abastecido de água pela mesma na sua residência pela reclamada;

b. A reclamada é a entidade comercializadora que procedeu à emissão de faturação;

c. A 04.11.2024 foi remetida uma nota de crédito no valor de €601,66 com a ref.<sup>a</sup> FT 241000201 0000 1199, e referente a 20.09.2024 a 02.11.2024;

d. Data em que o cliente pediu a rescisão do contrato;

e. Esta NC tinha a menção de valor a receber,

f. O que levou a 21.11.2024 o reclamante aos serviços onde foi atendido e deixou o IBAN para ser ressarcido do valor que tinha a receber com o acerto do final do contrato que lhe havia sido comunicado.

g. Contudo a Nota de Crédito em causa trazia um erro/bug, quanto a uma série de isenções que não são reais, e que não se aplicam ao utente em causa, em sede de tarifa variável da água, saneamento, resíduos urbanos, TRH, etc conforme pode ser confirmado o documento recebido.

h. Apesar da reclamação do consumidor nada lhe foi pago ou esclarecido;

i. Apenas a 02.06.2025 foi emitida nova nota de crédito corrigida, para o mesmo período e retiradas as ditas isenções,

- j. O que levou a uma recente determinação com data de 23.06.2025 do valor a receber atualizado de €195.62
- k. Tendo a entidade o IBAN do Reclamante,
- l. Que desde 02.11.2024 deixou de ser cliente, deixando de ser elegível para ver o valor ser aplicado como crédito em faturas seguintes
- m. Continuando à data por ser ressarcido da quantia apurada.

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 da testemunha, conjugadas com os conhecimentos técnicos do serviço, sendo estes os conhecedores diretos da situação objeto do litígio, e que reafirmaram de modo a convencer o Tribunal, os termos em que a faturação foi emitida e os valores a pagamento.

#### 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.»*

Acrescenta ainda este diploma quanto à faturação que:

*«Artigo 9.º Faturação*

*1 - O utente tem direito a uma factura que especifique devidamente os valores que apresenta.*

*2 - A factura a que se refere o número anterior deve ter uma periodicidade mensal, devendo discriminar os serviços prestados e as correspondentes tarifas.»*

E ainda o legislador estabelece que:

*«Artigo 10.º Prescrição e caducidade*

*1 - O direito ao recebimento do preço do serviço prestado prescreve no prazo de seis meses após a sua prestação.*

*2 - Se, por qualquer motivo, incluindo o erro do prestador do serviço, tiver sido paga importância inferior à que corresponde ao consumo efectuado, o direito do prestador ao recebimento da diferença caduca dentro de seis meses após aquele pagamento.»*

Atendendo à discussão em apreço consideramos ainda que deve ser tido em conta o mencionado no art. 67.º do DL n.º 194/2009, de 20 de agosto, que refere:

*« Artigo 67.º **Medição dos níveis de utilização dos serviços e faturação***

*1 - A faturação dos serviços objecto do presente decreto-lei deve possuir periodicidade mensal, podendo ser disponibilizados ao utilizador mecanismos alternativos e opcionais de faturação, passíveis de serem por este considerados mais favoráveis e convenientes.*

2 - 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 - O utilizador deve facultar o acesso da entidade gestora ao instrumento de medição, com a periodicidade a que se refere o número anterior, quando este se encontre localizado no interior do prédio servido.

4 - Sempre que, por indisponibilidade do utilizador, se revele por duas vezes impossível o acesso ao instrumento de medição por parte da entidade gestora, esta deve avisar o utilizador, por carta registada ou meio equivalente, da data e intervalo horário, com amplitude máxima de duas horas, de terceira deslocação a fazer para o efeito, assim como da cominação da suspensão do fornecimento no caso de não ser possível a leitura.

5 - Sem prejuízo da suspensão do serviço, o prazo de caducidade das dívidas relativas aos consumos reais não começa a correr enquanto não puder ser realizada a leitura por parte da entidade gestora por motivos imputáveis ao utilizador.

6 - Nos períodos em que não haja leitura, o consumo é estimado:

a) Em função do consumo médio apurado entre as duas últimas leituras reais efectuadas pela entidade gestora;

b) Em função do 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.

7 - O disposto nos números anteriores não se aplica quando a entidade gestora utilize sistemas tecnológicos que assegurem os mesmos efeitos.

8 - Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, a entidade gestora deve disponibilizar aos utilizadores, de forma acessível, clara e perceptível, meios alternativos

*para a comunicação das leituras, como a Internet, o serviço de mensagem curta de telemóvel (sms), os serviços postais ou o telefone.»*

Ocorre que na situação em apreço o pedido e a discussão reportam-se à faturação existente num período específico e à correção que foi feita emitindo-se uma nota de crédito com data de 02.11.2024 por um valor que seria a receber.

Sendo que podemos considerar que a informação na fatura e na nota de crédito não é tão clara como se gostaria, pois induz em erro como um valor a receber ao balcão, quando contabilisticamente é feito um acerto, embora a lei não penalize os serviços de águas por tal, permitindo por omissão que cada uma das entidades apresente a sua demonstração contabilística como entender conveniente.

Verifica-se que efetivamente foi aplicada naquela nota de crédito diversos itens de descrição com o nome de isenção, não sendo aplicada a este consumidor nenhuma isenção devidamente documentada, tudo levando a crer ser um bug ou erro informático que neste caso prejudica o consumidor.

O Reclamante deixou de ser cliente da reclamada a 02.11.2024 conforme informação nos autos, e esteve no balcão a 21.11.2024 para deixar o seu IBAN e ser ressarcido.

Ora isso nunca aconteceu.

Antes veio a ocorrer agora mais recentemente uma nova nota de crédito, retirando as irregulares isenções, para o novo valor apurado de €195.62 a receber.

O procedimento da reclamada pode ainda ser legalmente enquadrado no Regulamento de Abastecimento de Águas e Saneamento de Águas Residuais e Domésticas e Industriais, que lhe permite emitir a faturação e corrigir a mesma,

nomeadamente com acertos e termos de correção como os que estão em causa por erro informático.

Lamenta-se no entanto que até esta audiência não tenha sido possível aos serviços responder de forma mais rápida ao consumidor e efetivamente proceder ao reembolso do valor que foi apurado. Tendo demorado meses a ocorrer tal, ainda que não haja provas de nenhum dano patrimonial ou não patrimonial nos autos, nem seja requerida nenhuma indemnização.

Ora, e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, a Reclamada fez prova de ter existido um erro que levou a aplicar na nota de crédito em discussão isenções irregulares. Corrigida a nota de crédito está assim apurada à data desta audiência o valor real a receber.

Sendo que o reclamante não é cliente desde 02.11.2024 de acordo com o constante nos autos, e a 21.11.2024 já entregou o seu IBAN devendo assim ser ressarcido do devido valor apurado a receber.

Pelo que, e sem mais considerações, considera este tribunal dever decair parcialmente a pretensão formulada pelo reclamante, quanto ao valor que veio reclamar e que não tem totalmente direito como acima explicitado.

#### 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 parcialmente procedente, condenando-se a Reclamada a devolver o valor de €195.62 para o IBAN do reclamante que dispõe.**

Deposite e notifique.

Lisboa, 07 de julho de 2025

A juiz-árbitro

Eleonora Santos