

SENTENÇA n.º 274 / 2025

Processo n.º 1560/2025

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.

3. Havendo correção dos valores a aplicar pelas tarifas sociais, o organismo municipal a nada mais está obrigado.

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 02 de julho 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 pretende com o seu pedido reclamar da resposta recebida da entidade e em que solicita que seja reconhecida a prescrição da fatura de novembro de 2024, uma vez que já decorreu o prazo legal para cobrança, e exista o reembolso do valor cobrado pela reativação do serviço e juros de mora, considerando que o corte foi feito de forma indevida, sem justificação legal ou contratual.

Pretende ainda a aplicação retroativa da Tarifa Social desde o início do contrato, dado que não entende não ter sido devidamente informada sobre este direito no momento da adesão, o que considera constituir uma falha na comunicação da reclamada.

Os dados da reclamação podem ser consultados nos autos, mas genericamente acrescenta no pedido inicial a reclamante que a reclamada não lhe faturou nada durante meses, e apresentou faturas sem consumos, já que a consumidora não havia dado leituras nem o pretende fazer.

Entende a reclamante que a entidade deveria ter feito leituras reais mais cedo e não lhe ter cobrado a fatura do valor que aqui reclama.

Sublinha ainda que quando aderiu ao contrato não a deixaram preencher nenhum formulário para pedir a tarifa social, porque seria tudo automático, e afinal não foi e deixou de usufruir por motivos alheios a si.

A Reclamada apresentou contestação alegando que é a mesma a entidade gestora, e nessa qualidade responsável pela prestação do serviço público de abastecimento de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos sólidos urbanos.

Nessa qualidade foi, em 18/03/2024, celebrado entre o ---- e a reclamante um contrato de fornecimento de água, recolha de águas residuais e resíduos sólidos urbanos para o local com o código CIL 34634, a que foi atribuído o número de cliente 4122663 e o número de contrato 3153168.

Na data da celebração do contrato, o contador registava 109 m3. Nos termos do art. 61º, nº1 do Regulamento Municipal dos Serviços de Abastecimento de Água e de Saneamento de Águas Residuais Urbanas, as leituras dos contadores e / ou medidores são efetuadas com uma frequência mínima de duas vezes por ano e com um distanciamento máximo entre duas leituras consecutivas de seis meses.

O Município emite as faturas todos os meses, por norma alternando entre o consumo estimado e o consumo real.

Contudo, tratando-se de um novo contrato, a primeira fatura é, normalmente, emitida no período de cerca de 90 dias após a data da celebração. A primeira faturação veio a ocorrer por fatura nº DOC0124070005441, emitida em 07/07/2024, com um período faturado de 18/03/2024 em 30 dias, referente ao período de 03/06/2024 a 02/07/2024, com a data limite de pagamento de 30/07/2024, no valor de €6,71, da qual constava que a leitura anterior era de 109 m3 em 18/03/2024 (data da celebração do contrato), com um consumo anterior estimado de 0m3 , e consumo de água estimado de 0 m3, inexistindo histórico para estimar consumo, motivo pelo qual foi emitida a zero.

Esta fatura foi paga em 11/09/2024.

A segunda faturação foi feita por fatura nº DOC0124080006095, emitida em 06/08/2024, com um período faturado de 18/03/2024 a 30 dias, referente ao período de 03/07/2024 a 01/08/2024, com a data limite de pagamento de 26/08/2024, no valor de €6,71, da qual constava que a leitura anterior era de 109 m3 em 18/03/2024 (data da celebração do contrato), com um consumo anterior estimado de 0m3 , e consumo atual estimado de 0 m3, inexistindo histórico para estimar consumo, motivo pelo qual foi emitida a zero.

Esta fatura foi paga em 20/08/2024.

A terceira faturação foi feita por fatura nº DOC0124110009677, emitida em 11/11/2024, referente ao período de 02/08/2024 a 05/11/2024, com a data-limite de pagamento de 02/12/2024, no valor de €213,39.

Esta fatura foi feita com base em leitura real, realizada no dia 05/11/2024, data em que o contador registava 211 m3, não tendo sido possível fazer a leitura em 03/05/2024 nem em 03/09/2024 por motivo de anomalia.

Desta forma, desta fatura resulta que a leitura anterior era, em 18/03/2024, de 109 m3, a leitura em 05/11/2024 de 211 m3, e por isso que o consumo atual real era de 102 m3.

Esta fatura tem como período de faturação de 02/08/2024 a 05/11/2024, sendo as taxas fixas referentes a este período de 96 dias.

Já as taxas variáveis são do período de 19/03/2024 a 05/11/2024. Pela fatura nº DOC0124110009677, de 11/11/2024, o Município procedeu a um acerto de valor considerando que as faturas anteriores se basearam em estimativas, a zero.

O valor da fatura emitida em 11/11/2024 corresponde ao acerto entre o consumo estimado e o consumo real, em que os escalões são alongados entre as duas leituras reais.

Sempre que existe estimativa de consumos, é emitida uma nota de crédito do valor pago no decorrer do período de ausência de leituras, sendo apurado o diferencial entre o consumo estimado e o consumo realmente efetuado, o que veio a suceder conforme notas de crédito nº DOC0125060023090 (associada à fatura nº DOC0124070005441), e nº DOC0125060023093 (associada à fatura nº DOC0124080006095).

Tais estimativas determinaram que o Município cobrasse, nas duas primeiras faturas, valores inferiores ao que cobraria se as leituras fossem reais, pois que o valor das faturas de julho e de agosto de 2024, com estimativa a zeros, apenas têm imputadas taxas fixas, uma vez que a taxa variável não foi considerada por não haver consumo.

Tendo por isso o Município, na qualidade de prestador do serviço, direito ao recebimento da diferença do valor dentro do prazo de seis meses após o pagamento (art. 10º, nº2 da Lei 23/96, de 27 de julho), o que fez, pelo que não se verifica a prescrição invocada pela reclamante.

Note-se que a reclamante poderia ter comunicado as leituras reais para efeitos de faturação, conforme dispõe o art. 61º, nº 7 do referido Regulamento Municipal, e consta indicado nas faturas enviadas, o que não fez.

E que durante todo o período em causa teve sempre o serviço contratado disponível. Uma vez que a reclamante não procedeu ao pagamento fatura nº DOC0124110009677, de 11/11/2024, dentro do prazo concedido (até 02/12/2024), foi emitido aviso de corte por documento nº DOC0124120029358, que tinha como data-limite de pagamento o dia 17/01/2025.

Documentos que não tendo sido pagos determinaram que, em 25/01/2025, fosse gerado o respetivo corte de abastecimento, que foi efetivado em 29/01/2025. Nesse mesmo dia de 29/01/2025 foi, após pagamento, reestabelecido o fornecimento de água.

No que concerne à aplicação da tarifa social, nos termos do art. 6º, nº1 do DL 147/2017, de 05 de dezembro, a atribuição é automática, não dependendo de pedido ou requerimento dos interessados, sem prejuízo de os clientes finais a quem não seja atribuída automaticamente poderem requerer a sua atribuição, juntando os elementos que atestem a elegibilidade (art. 6º, nº 7 DL 147/2017).

O atendimento presencial celebrou o contrato e no imediato podia ter atribuído a tarifa social, no entanto, eventualmente, a reclamante não teria na sua posse toda a documentação exigida, tendo sido informada que o poderia fazer após a data da celebração, através de requerimento disponível no site ou nos serviços online da Autarquia.

O que veio a suceder em 16 de abril de 2025, e nesse mesmo dia foi atribuída. Ainda assim, já em 25/06/2025, o Município procedeu ao apuramento dos valores que seriam efetivamente devidos se aplicada a tarifa social quanto às 6 faturas emitidas entre 07/07/2024 até 16/04/2025, tendo logrado alcançar o valor de €71,18, que foi convertido em crédito, considerando que foram creditadas todas as taxas fixas das faturas emitidas naquele período, valor que será colocado em encontro de contas, pagando todas as futuras faturas até perfazer o valor total a crédito, desta forma tendo-se já aplicado retroativamente a tarifa social desde o início do contrato .

Nestes termos, deverão os pedidos formulados pela reclamante ser improcedentes.

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 **€213.39** (duzentos e treze euros e trinta e nove 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, representada pela sua ilustre mandatária, acompanhada ainda de testemunhas, 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 as testemunhas.

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 a 18.03.2024 passou a ser abastecida de água pela mesma na sua residência pela reclamada;

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

c. A entidade reclamada tendo a possibilidade de envio de faturas com consumos estimados, nos termos dos seus procedimentos internos esclareceu que enviou a primeira fatura deste local que foi emitida e cfr consta dos autos a 07.07.2024;

d. Tendo a leitura sido considerada a de 109m³, com a data da contratação, sendo esta correspondente ao período de 03.06 a 02.07, mas reportando ao consumo real de 18.03.2024

e. E repetida na fatura de 07.07.2024 uma vez que não houve leituras reais pela empresa nem pelo consumidor;

f. Esta fatura teve um valor de €6.71 e foi paga a 11.09.2024 de acordo com registos nos autos;

g. Na fatura seguinte a 06.08.2024, foi considerado o mesmo valor de consumos, 109m³, uma vez que ainda não tinha existido verificação real;

h. Sendo a mesma emitida com valor de €6.71, e foi paga a 20.08.2024,

i. Reportando-se esta à data-valor de 03.07.2024 a 01.08.2024;

- j. A fatura em discussão nestes autos, foi a emitida a 11.11.2024, e trouxe uma leitura real dos serviços que foi recolhida a 5.11.2024 de 211m3;
- k. No total de €213.39, corrigindo as faturas de julho e agosto, ou seja as que tinham sido emitidas e pagas nos últimos 6 meses,
- l. Que havia sido emitida a 07.07.2024;
- m. E indo buscar consumos reais comparativos com a data da última contagem, do contrato com a primeira fatura que foi paga apenas a 11.09.2024;
- n. O não pagamento desta fatura de novembro levou ao aviso de corte, e efetivo corte a 29.11.2024;
- o. Tendo sido nessa data paga a quantia;
- p. A tarifa social deverá operar automaticamente,
- q. Sendo que não há prova de ter sido requerida no dia da contratação pela reclamante,
- r. Apenas havendo registo do pedido em abril de 2025.
- s. Contudo os serviços à data desta audiência, e com data-valor de 25.06.2025 fizeram retroagir o valor da tarifa social a julho de 2024,
- t. Sendo apurado conforme consta nos autos, um crédito a favor da reclamante no valor de €71.18;
- u. Que ficará a ser descontado em faturas uma vez que não se reporta a consumos, mas sim a taxas já pagas e agora devolvidas em Notas de Crédito.

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, a forma de cálculo das faturas, as leituras

retiradas, e a explicação do crédito realizado face ao pedido de tarifa social que foi agora aplicado.

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 Facturação

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 facturação**

1 - A facturação dos serviços objecto do presente decreto-lei deve possuir periodicidade mensal, podendo ser disponibilizados ao utilizador mecanismos alternativos e opcionais de facturação, 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.»

Acresce ainda o previsto no Regulamento Municipal da entidade em causa que nos art.º 61 indica que:

« Artigo 61.º Leituras

1 — As leituras dos contadores e/ou medidores são efectuadas com uma frequência mínima de duas vezes por ano e com um distanciamento máximo entre duas leituras consecutivas de seis meses, exceto quando a entidade gestora utilize sistemas tecnológicos que assegurem os mesmos efeitos.

2 — Os valores lidos são arredondados para o número inteiro anterior ao volume efetivamente medido.

3 — O/a utilizador/a deve facultar o acesso da entidade gestora ao contador e/ou medidor, 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/a utilizador/a, se revele impossível por duas vezes consecutivas o acesso ao contador e/ou medidor por parte da entidade gestora, esta avisa o/a utilizador/a, por carta registada ou outro meio equivalente, com uma antecedência mínima de dez dias, da data e intervalo horário, com amplitude máxima de duas horas, da terceira deslocação a fazer para o efeito, assim como da cominação da suspensão do fornecimento no caso de não ser possível a leitura na data indicada, ou de o/a utilizador/a não indicar uma data alternativa no prazo previsto no aviso, não inferior a cinco dias.

5 — O aviso relativo à realização da terceira tentativa de leitura é feito com uma antecedência mínima de dez dias relativamente à data em que a mesma se irá realizar.

6 — Nos casos de impossibilidade de acesso ao contador após notificação a que se refere no n.º 4 do presente artigo e enquanto não proceda à suspensão do fornecimento nos termos aí previstos, a entidade pode estimar o consumo do/a utilizador/a nos termos da alínea b) do n.º 1 do artigo 62.º ainda que exista histórico de leituras.

7 — A entidade gestora disponibiliza aos/às utilizadores/as meios alternativos para a comunicação de leituras, nomeadamente Internet, de serviços postais ou o telefone e serviços on -line, as quais são consideradas para efeitos de faturação sempre que realizadas nas datas para o efeito indicadas nas faturas anteriores.

8 — Sem prejuízo do disposto no número anterior as leituras efetuadas pela entidade gestora prevalecem sobre as leituras comunicadas pelo/a utilizador/a.»

Ocorre que na situação em apreço o pedido e a discussão reportam-se à faturação emitida a 11.11.2024, referente a um período específico – de 02.08.2024 a 05.11.2024, onde está provado que existiram consumos reais pelo contador no local, que mediu os 211m3 globais apresentados a pagamento naquela data.

A fatura em si acabou por não ser paga e levou a corte do serviço e posterior pagamento.

Mas o que resulta desta cobrança verifica-se que é um acerto da fatura que fora emitida em julho 2024, e que levou a que em novembro 2024 a empresa pudesse fazer essa correção.

A verdade material dos factos desse consumo real medido leva a que se tenha de concluir que não houve nenhum acerto ou estimativa anterior. Da fatura em apreço e conforme prova em audiência, de março a julho não houve faturação e em julho e agosto a faturação foi feita por estimativa, sendo que apenas em novembro de 2024 vem a existir uma leitura real.

A lei apenas obriga a leituras reais pelos serviços duas vezes por ano, ainda que possam passar no local, atendendo ainda o Regulamento dos serviços. Sendo que os consumidores não são obrigados a dar leituras, mas devem fazê-lo se quiserem evitar estimativas e acertos, aos quais ficam sujeitos a cada 6 meses após pagamento, sob pena de prescrição.

Não consta nos autos nenhum pedido de aferição do contador, o que poderia ser solicitado, e pago pela reclamante, mas poderá ser um indício de que nunca sentiu nenhuma anomalia no equipamento.

O procedimento da reclamada pode ainda ser legalmente enquadrado no Aviso n.º 19575/2021, que corresponde ao Regulamento Municipal dos Serviços de Abastecimento de Água e de Saneamento de Águas Residuais Urbanas, de ---- cujo artigo 61.º já foi indicado supra, em relação às obrigações inerentes pelas leituras.

Confirmando-se que os valores apresentados em novembro 2024 a pagamento poderiam vir corrigir faturas pagas nos últimos 6 meses, até maio de 2024, o que ficou provado nos autos é que as faturas corrigidas são de julho 2024 em diante, com consumos reais, que não assim prescritos.

A lei nada indica em termos de prescrição quanto às datas das leituras reais (por isso este acerto não se reporta a março de 2024 como reclama, já que a primeira vez que o consumidor pagou algo foi apenas referente à fatura de julho de 2024 cujo pagamento dos €6.71 apurados ocorreu a 11.09.2024 e a fatura de agosto de 2024 cujo pagamento do mesmo valor €6.71 foi pago a 20.08.2024.

Por isso em termos de prescrição e à luz da lei e do Regulamento entende o tribunal nenhum valor ser de corrigir.

Já quanto à tarifa social e sua aplicação, importa desde logo ter presente o diploma DL n.º 147/2017, de 5 de dezembro que no seu art.º 6 refere:

« Artigo 6.º

Procedimento de atribuição da tarifa social

1 - A atribuição da tarifa social ao cliente final do fornecimento dos serviços de águas é automática, não carecendo de pedido ou requerimento dos interessados, sem prejuízo do disposto nos n.os 7 e 8.

2 - Compete à câmara municipal promover a instrução e decidir a atribuição da tarifa social após deliberação a que se refere o artigo 3.º

3 - Os municípios aderentes solicitam e obtêm a informação sobre a elegibilidade dos potenciais beneficiários, mediante o número de identificação fiscal do titular do contrato e do código do local de consumo, através da DGAL, que para este efeito consulta os serviços competentes da Segurança Social e da Autoridade Tributária e Aduaneira (AT).

4 - As entidades detentoras da informação sobre os titulares de contratos de fornecimento de serviços de águas disponibilizam a informação identificada no número anterior para efeitos da instrução.

5 - Para efeitos do disposto nos números anteriores, a DGAL promove a consulta para verificação das condições estabelecidas nos n.os 2 e 3 do artigo 2.º, aos serviços da Segurança Social e da AT, através da plataforma de interoperabilidade da Administração Pública (iAP) gerida pela Agência da Modernização Administrativa, I. P., mediante prévia celebração de um protocolo de acesso aos dados, submetido à apreciação da Comissão Nacional de Proteção de Dados.

6 - Os clientes podem renunciar ao benefício da aplicação da tarifa social a todo o momento, bem como opor-se ao tratamento dos seus dados, mediante comunicação escrita ao fornecedor de água e de saneamento de águas residuais, que, quando seja entidade distinta do município, a transmite a este, apenas pelo envio do número de identificação fiscal e do código do local de consumo.

7 - Os clientes finais do fornecimento dos serviços de águas a quem não seja aplicada automaticamente a tarifa social podem apresentar requerimento para a respetiva atribuição à câmara municipal, podendo anexar os documentos comprovativos da sua elegibilidade, que será decidido segundo o procedimento previsto no presente decreto-lei.

8 - Quando tenha sido exercida a faculdade prevista no n.º 4 do artigo 2.º, não se aplica o disposto nos n.os 3 a 6, dependendo de requerimento do interessado o pedido de atribuição da tarifa social da água, seguindo o procedimento os termos gerais previstos no Código do Procedimento Administrativo.»

Deste modo, e não havendo prova em contrário, entende o tribunal que não foi pedido nem feito requerimento em março de 2024 para que houvesse neste contrato tarifa social não tendo ficado provada nenhuma falta de informação, ainda que se pudesse levantar a dúvida sobre tal.

Contudo a Reclamada assumiu nos autos a reformulação e aplicação da tarifa social depois de ter sido requerida em 16 de abril de 2025, com data até 07 de julho de 2024 retroativamente.

O que se sublinha que mesmo que o procedimento seja automático, nunca se reporta ao dia de eventual contratação - no caso 18.03.2024 pois os serviços conforme acima sublinhado têm de aguardar que a DGAL informe o município se a pessoa cumpre os requisitos – como resulta da lei « Os municípios aderentes solicitam e obtêm a informação sobre a elegibilidade dos potenciais beneficiários, mediante o número de identificação fiscal do titular do contrato e do código do local de consumo, através da DGAL, que para este efeito consulta os serviços competentes da Segurança Social e da Autoridade Tributária e Aduaneira (AT)».

Atendendo a que não há prova do pedido aquando do contrato, e que esta verificação poderia ter sido feita automaticamente, considerando o que foi requerido em Abril de 2025, entende este tribunal que a Reclamada procedeu bem ao emitir um crédito sobre as tarifas já pagas (ainda que nos primeiros meses tenham apenas existido tarifas fixas).

Crédito este em NC já juntas aos autos e na posse da reclamante, com o valor total de €71.18, que será assim descontado em sede de faturação que seja emitida.

Beneficiando assim já na data desta audiência a Reclamante dessa tarifa social, cumprindo-se o solicitado a este Centro, com efeitos retroativos com data-valor de julho de 2024.

Assim 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, considerando as leituras reais consumidas, e não prescritas face à data do pagamento da primeira fatura, e a data do acerto.

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, 15 de julho de 2025

A juiz-árbitro

Eleonora Santos