

SENTENÇA n.º 316 / 2026

Processo n.º 1792/2025

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. O cálculo do valor a pagar pode ser corrigido em 6 meses – 180 dias – tendo em conta o consumo real ou estimativas na ausência de tal valor.
3. Apurado o diferencial deve o consumidor pagar a fatura devidamente corrigida.

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 23 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 que pode ser consultado nos autos sumariamente que vem reclamar que nas faturas não foram indicados de forma clara e discriminada os valores cobrados, nomeadamente os metros cúbicos consumidos que estão a ser cobrados, bem como o período exato a que se referem, bem como a discriminação das taxas aplicadas, como Saneamento, Resíduos Urbanos e Taxas do Estado.

Na fatura FAC 24110022002404999, datada de 18/11/2024, menciona que lhe apresentado um valor global na rubrica “Outros Serviços” e “Valores não cobráveis”, que a reclamante alega não saber a que se refere. Sendo que a Reclamada já lhe respondeu, mas sem especificar os valores cobrados.

Posteriormente e já em sede de arbitragem face à resposta recebida a reclamante veio indicar que relativamente à anomalia detetada na fatura do mês de outubro, posteriormente corrigida na fatura de novembro, reconhecia que a situação fora em parte esclarecida.

Contudo subsistiam dúvidas no que se refere ao período de 6 meses de faturação (180 dias), e a solicitação para que fossem discriminados os metros cúbicos de água faturados; as taxas de saneamento e resíduos urbanos aplicadas; as taxas do Estado eventualmente incluídas; a consideração (ou não) dos pagamentos já efetuados nesse mesmo período, e a forma como os mesmos foram imputados às diferentes rubricas.

Na consideração da reclamante em nenhuma parte das faturas de outubro ou novembro, ou outra, consta qualquer menção explícita ao período faturado de 180 dias relativamente às rubricas mencionadas, nem tampouco uma demonstração clara dos pagamentos realizados e da sua afetação às respetivas componentes da fatura.

A Reclamada não realizou contestação escrita, mas em sede de mediação e arbitragem enviou aos autos um esclarecimento mencionando que conforme esclarecimento solicitado informam que a fatura de outubro 2024 – NCR 021 0022024/0051003953, no valor de € -103,17, esta apresentava indevidamente o conceito de isenções /anomalia que levou a que a fatura apresentasse um crédito.

Assim para calcular a fatura final – apuramento com data nesta comunicação de 28.05.2025 – teria de ser feita a subtração das isenções ao valor da mesma. Por isso ao valor de €431.33 foi retirado aquele valor e apurou-se em outubro de 2024 um valor real a pagar de €328.27.

Contudo e porque a fatura de outubro de 2024 trazia um acerto de 731 dias, foi necessário efetuar a redução para os 180 dias, conforme legislação em vigor.

O acerto foi efetuado na fatura de novembro de 2024, através da inserção de três conceitos com a designação de valores não cobráveis. A reclamada refere que inseriram por isso dois débitos um de €278.06 e outro de €153.38 sendo o valor lançado para regularizar os valores das isenções indevidamente colocadas na fatura de outubro e um crédito, de €-256.42, para efetuar a redução da fatura de 731 dias para 180, reduzindo-se a fatura de outubro para €71.95.

Em dezembro de 2024 foi remetida para a conta bancária da consumidora os €-103.17 (da dita fatura de outubro que tinha a anomalia), e a fatura de novembro ficou assim com um valor de €216.33 por pagar, que apresenta o acerto da fatura de outubro também e que ainda permanece em dívida.

Depois 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 emitida em novembro, foi depois apurado um valor a pagar estimado apenas para os 180 dias legais de apenas €216.13.

Na sequência de audiência a reclamada enviou um ficheiro informal e interno explicativo dos valores onde se pode verificar a menção a um acerto de 180 dias que corresponde às datas de 08.03.2024 a 03.09.2024. Tendo nesses meses (e desde 2022 a empresa apenas leituras reais em 07.10.2024), sido sempre faturada a cliente por estimativa, e pago nas 6 faturas em causa valores estimados de consumo em m³ de 6 ou 7 m³.

Mas a leitura real e a devida correção da faturação revelou que a média de consumos daquele local é de 11,67m³ ou seja 12m³, e que por isso dos 39m³ já pagos haverá ainda 34m³ a pagar para esse acerto de 180 dias, face a um diferencial de 73m³ apurado.

E foi sobre este valor que foi calculado – por estimativa – o acerto para consumos de 6 meses, tendo por base a leitura real do contador a 07.10.2024 de 2068 para a anterior de 07.10.2022 que era de 1771 (valor que esteve sempre a ser mencionado nas faturas em causa) e que em outubro veio a ser corrigido.

Por isso a entidade justifica assim o valor a pagar depois de retirados os valores prescritos na fatura de outubro que se referia a uma nota de crédito com anomalias de €216,13. Este valor foi assim apresentado – o da correção da anterior fatura – em uma rubrica de outros serviços, visto que as informações de consumos eram anteriores e estavam na fatura anterior convertidos assim por uma estimativa que em 180 dias (mais propriamente em 183 dias) aquele local terá consumido 73m3.

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 viu o seu valor ser reformulado em sede de audiência, face à correção da faturação realizada, tendo o valor total de **€216.13** (duzentos e dezasseis euros e treze 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. A reclamante em consequência de contrato celebrado com comercializadora é 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 04.11.2024 foi remetida uma nota de crédito no valor de €103.17 com a ref.^a FT 241000 22 001 3387 99, emitida a 15.10.2024, referente ao período de 07.09.2024 a 07.10.2024;

d. Sendo esta a fatura de setembro de 2024 que trouxe um apuramento de valor a receber numa Nota de Crédito – 0051003953, e que nas explicações de faturação das taxas a cobrar se verifica uma existência desde outubro 2022 a outubro 2024, num valor correspondente a cerca de 731 dias,

e. Com um apuramento real de consumo de 297 m³ uma vez que anteriormente havia um consumo no contador de 7110 referente a outubro 2022, e o real de 2068 a outubro 2024.

f. 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.

g. Pelo que teria de ser corrigida desde logo a dita isenção, pois levaria a uma faturação de €431.44, onde estavam €103.17 das isenções, o que daria um valor total a pagar de €328.27;

h. Mas como esta quantia correspondia a 731 dias de consumo, foi preciso refazer os cálculos – sem uma fatura detalhada – para o acerto de 180 dias,

i. Mas com consumos estimados, pois no período que pode ser cobrado e está a ser tido em conta na fatura seguinte a entidade corrige a cobrança de 08.03.2024 a 09.09.2024, mas tratando-se de 180 dias onde não houve leituras

j. Pois por lapso a que a Reclamante é alheia a leitura real data de 07.10.2024;

k. Existiu por isso outra fatura que está em discussão nestes autos é a FT 2411002200 240 999, emitida a 18.11.2024, referente ao período de 08.10.2024 a 07.11.2024;

l. E esta trouxe uma discussão maior a este tribunal porque refaz os cálculos e os valores a pagar sem trazer pormenores de faturação à cliente

m. Mas que foram agora esclarecidos em sede arbitral,

n. Em que importa sublinhar que a mesma já teria de consumos reais daquele mês a quantia de €41.11 (referentes a 10.82 + 9.60 + 6.10 + 4.71 + 9.88 – de água, saneamento, taxas e iva no total),

o. Contudo havia ainda nessa data de fazer o acerto e pagamento dos valores relativos à fatura de outubro que tendo vindo errada levou ao apuramento dos valores reais de consumo, o que levaria a um acerto para 731 dias de €431.44 (referentes a 278.06 de consumos e 153.38 por taxas).

p. Mas tendo de ser retirada a isenção, o que não só não aconteceu logo, como ainda foi a mesma devolvida à reclamante.

q. Esta fatura volta a refazer cálculos, considerando novamente o valor no todo, sem as isenções num total de €431.44 e cremos que aqui criou maior confusão ao consumidor,

r. Mas a verdade é que traz a mesma fatura nos valores de “outros” duas parcelas a retirar como acima frisámos,

s. E assim aos €431,44 correspondentes a 2 anos de consumos e taxas, como valores positivos, foi preciso reduzir os valores estimados de consumo para 180 dias, e dessa redução retirou-se ao valor global €256.42,

t. O que dá um valor a pagar de €175.02;

u. A somar aos €41.11 supra do mês, conclui o valor a pagar de €216.13.

v. Entendendo este tribunal pelos dados apresentados de consumos estimados e medidos que esta estimativa está correta.

w. Verifica-se ainda que houve uma cobrança por estimativa nesses 6 meses de 39m³ de estimativa (cerca de 6 ou 7m³ por mês/fatura), quando deviam ter sido pagos 73m³ face aos valores apurados como reais e comparativos depois da leitura real a 07.10.2024, a 06.12.2024 e a 08.01.2025 entre outras.

x. Desse diferencial faltam ainda pagar 34m³, onde se enquadram €71,87, perante os €95,43 já pagos pela reclamante,

y. Não se verificando assim neste acerto nenhuma duplicação de cobrança, mas sim o acerto perante os consumos que são estimados ter ocorridos naqueles 180 dias

z. Já que não houve leituras reais.

aa. Denote-se que o valor da NC foi devolvido à conta bancária da cliente em Dezembro, de acordo com testemunho da reclamada nos autos,

bb. Pelo que fez com que os valores reais em dívida correspondessem aos agora cálculos, que no fundo – se não tivesse recebido indevidamente a NC – a consumidora só teria a pagar €71.87;

cc. A nota de crédito e a devolução em conta bancária em dezembro daquele valor de €103.17 (mesmo que contabilisticamente) no apuramento final

das contas obriga a que a quantia seja paga no global apurado, pois ao refazer os valores – por estimativa – os ditos acertos da devolução contabilizada têm de ser anulados.

- dd. Não se vislumbrando mais nenhuma quantia a reformular
- ee. E estando o procedimento da Reclamada à data corrigido.
- ff. Sendo o valor devido.

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.

Sempre se acrescente que não cabe ao tribunal a emissão de faturação ou a obrigação desta ser realizada, sendo a decisão aqui tomada com base nos elementos que foram apurados e apresentados pela Reclamada e pelos consumos reais marcados no contador que não foi apresentada prova em contrário que determine estarem a 07.10.2024 errados.

O verdadeiro consumo real dos meses de março a setembro de 2024 nunca será possível apurar, mas isso não dá o direito ao utente de usufruir de um serviço sem pagar, permitindo o legislador o acerto em estimativa, devidamente justificado, como tudo leva a crer estar, dos últimos 180 dias a considerar.

Assim uma faturação que sendo real em dois anos levou a que se apurasse que este local teve de consumo real 297m³ teve de existir correção, senão o valor efetivo devido seria a pagar ainda de €431.44 a somar ao que a pessoa já havia pago.

Foi reduzido o valor apenas para 180 dias, considerando um consumo real nesses meses de 73 m³, considerando a estimativa de 12m³ por mês face aos consumos reais que, entretanto, puderam ser verificados, e reduzido ao valor os 39m³ já pagos.

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.»

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 por um valor que seria a receber, sendo que depois foi verificado um erro/bug do sistema que emitiu notas de crédito devolvendo valores de taxas que são devidas.

A fatura inicialmente emitida neste caso cumpria todos os requisitos de informação e tinha inclusive os consumos reais com data de 07.10.2024.

Sendo que podemos considerar que a informação na fatura e na nota de crédito não é tão clara como se gostaria, pois pode induzir em erro o utente, 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.

As regras são apenas relativas à fatura em si e ao prazo que deve ser tido em conta para acertos, e isso ainda que inicialmente não tenha sido cumprido, com a faturação de outubro, recebida em novembro (referente a setembro) veio a ocorrer.

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 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.

Sendo que a lei permite ainda que estas correções na ausência de consumos reais – como é o caso – sejam feitas por estimativa, e este local de consumo tem como apurado à data um consumo real de 12m3.

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 foi assim apurada contabilisticamente o valor a pagar ainda, descontando os m3 que a pessoa pagou e que não eram os reais mas sim estimados.

Devolvido o valor da NC e apurados os valores reais, mais a fatura em si daquele mês, o tribunal entende estar tudo corrigido e devidamente esclarecido nesta data, não recaindo sobre a reclamada mais nenhuma obrigação.

O pedido da reclamante pode entender-se assim cumprido, o valor foi corrigido, aplicados os 180 dias de consumo estimado com base em leituras reais posteriores e mesmo sem uma nova fatura ou fatura explicativa, o consumidor tem assim acesso aos elementos conforme também explicado em audiência que permitem neste caso com certeza e segurança considerar que o valor apurado de €175,02 é real e devido, a somar à fatura daquele mês.

Pelo que, e sem mais considerações, considera o tribunal nada mais haver a corrigir e ser o valor de €216,13 devido nesta data, ainda que nada impeça que a reclamante solicite o pagamento em prestações dirigindo-se diretamente aos serviços da reclamada.

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, 31 de julho de 2025

A juiz-árbitro

Eleonora Santos