

SENTENÇA n.º 330 / 2025

Processo n.º 1954/2025

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. A cobrança de taxas tem de ter correspondência em serviço devidamente prestado.
3. A prova tem de ser realizada pela entidade concessionária junto do consumidor.

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 05 de agosto de 2025, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

O litígio trazido aos autos levou a este tribunal a apreciação do denunciado perante a prova realizada e a livre apreciação da mesma considerando que o reclamante apresentou o litígio como uma cobrança de um serviço de religação do serviço de água cujo corte ou suspensão se põe em causa ter ocorrido nos termos que a reclamada faturou.

Alega o Reclamante no seu pedido, em síntese que vive fora de Portugal, e está ao serviço em Bruxelas como funcionário da Comissão Europeia. O local em apreço pertenceu durante anos à mãe, e desde 2022 foi recuperado esse contrato, mantendo-se a propriedade vazia.

Sempre foram pagas todas as faturas apresentadas pela reclamada, com exceção da fatura que está em discussão, onde o reclamante contesta o valor de serviço de restabelecimento que está a ser cobrado no valor de €50.16.

Esta cobrança corresponde a um restabelecimento que o serviço cobrou não porque o reclamante não tivesse pago algo, mas sim porque teoricamente não deu acesso à leitura do contador.

Confirma que por ter recebido um email com aviso de corte se não estivesse no local a 17.02.2025 e não fosse facilitado o acesso ao contador, veio a Portugal e nessa data esteve a trabalhar em teletrabalho o dia todo, com o portão aberto aguardando a passagem do fiscal ou alguém para fazer a leitura.

Contudo refere que não passou ninguém enquanto lá esteve nesse dia, estando o local ainda em obras, para que o contador seja posto no exterior. Insiste mesmo em audiência e por documentação remetida que esteve no local vindo de Bruxelas e que não houve nenhuma passagem naquele dia nem seguinte que justifique a cobrança que estão a fazer.

Considera que estão a pôr a sua palavra e bom nome em causa, alegando poder provar que esteve a trabalhar em casa, e por isso a atitude da reclamada deve ser revista e devolvido/retirado o valor indevidamente cobrado de €50.16.

Posteriormente à audiência veio ainda enviar dados de uma viagem a Portugal e alegou que esteve no local em teletrabalho. Informou ainda estarem a decorrer obras no local precisamente para que o contador seja colocado no exterior.

A Reclamada apresentou a sua posição por mandatário, sem que tenha tido testemunhas no processo a apresentar nos autos a prova cabal de que esteve um técnico no local, em nosso entendimento.

No objeto determinado aqui em litígio e perante a contestação apresentada a reclamada sublinha que na reclamação em apreço sobre o pagamento do serviço de fecho e abertura de água, no valor de € 50,16 incluído na fatura nº 20250/00445176 emitida em 2025.03.11 com o valor de 66,91 € porquanto o serviço de reabertura do contador nunca veio a ocorrer em virtude de nunca ter “aparecido ninguém” no imóvel por parte da Reclamada, para fazer a respetiva leitura.

Contudo, entende a reclamada não lhe assistir razão, conforme se resulta dos esclarecimentos já anteriormente prestados pela reclamada e para os quais se remete.

Estabelece o Regulamento nº 594/2018 - Regulamento de Relações Comerciais dos Serviços de Águas e Resíduos no seu artigo 92º a periodicidade das leituras e acesso aos instrumentos de medição. O nº 1 do referido artigo determina que "A entidade gestora procede à leitura real dos instrumentos de medição, por intermédio de agentes devidamente credenciados, com uma frequência mínima de duas vezes por ano e um distanciamento máximo entre duas leituras consecutivas de seis meses ...".

Determina ainda o mesmo artigo, no n.º 2 que "O utilizador está obrigado a 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."

Em 2024.11.21, foi enviado um primeiro ofício em correio normal (10799086), onde se informava a necessidade de facultar a leitura ao funcionário destes ---, em 2024.12.06 entre as 8h e as 14h, ou que a comunicasse, ao qual a Recamada não obteve resposta.

No cumprimento do estabelecido no n.º 3 do artigo 92.º do Regulamento acima referido, "Sempre que, por indisponibilidade do utilizador, se revelar impossível por duas vezes consecutivas o acesso ao contador por parte da entidade gestora, esta deve avisar o utilizador, por carta registada ou 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 utilizador não indicar uma data alternativa no prazo previsto no aviso, não inferior a cinco dias.

Em 2025.01.13, foi o Reclamante notificado para a morada, constante no contrato de fornecimento de água através de ofício com registo simples o "Aviso de Corte por falta de acesso à leitura do contador" (10966871), que foi entregue no destinatário em 2025.01.15, pelas 11h47, a informar que em 2025.02.17, entre as 14h00 e as 16h00, se deslocaria novamente um funcionário ao local, para efetuar a leitura do contador e que caso não fosse facultado o acesso ao mesmo, procederíamos a partir dessa data e sem qualquer outro aviso, à suspensão do fornecimento de água, nos termos previstos no artigo 67.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, e que só seria restabelecido o fornecimento após recolha da leitura do contador e do pagamento do serviço de fecho e abertura de água estabelecido no tarifário em vigor, acrescido do IVA à taxa legal em vigor.

Na notificação acima referida também informava que na impossibilidade de estar presente para facultar o acesso ao contador na data e hora marcada, poderia contatar estes --- e fazer uma nova marcação de acordo com a disponibilidade do Reclamante, o que não se veio a verificar.

Na notificação acima referida também informava que na impossibilidade de estar presente para facultar o acesso ao contador na data e hora marcada, poderia contatar a Reclamada e fazer uma nova marcação de acordo com a disponibilidade, o que não se veio a verificar.

Em 2025.02.17, e conforme agendado, deslocou-se ao local de consumo, um técnico pertencente á sociedade ---- S.A (empresa subcontratada pela Reclamada para o efeito) nomeadamente o Sr. ---- para efetuar a respetiva leitura do contador.

Porem, e porque no local não existia campainha este teve de bater no portão de chapa. Sucede que ninguém atendeu, razão pela qual teve de deixar um aviso de presença, e em virtude do exposto e em cumprimento com o previsto no artigo 67º do Decreto-Lei nº 194/2009, de 20 de agosto, foi suspenso o fornecimento de água.

Em 2025.02.18, o técnico que se deslocou ao local restabeleceu o fornecimento de água e registou a leitura do contador de 420 m3.

Em conclusão, o Reclamante foi notificado por duas vezes, não comunicou como lhe competia a leitura do contador, nem deu acesso ao contador para o efeito, pelo que, nos termos do n.º 1 do artigo nº 22 do Regulamento dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e de Saneamento de Águas Residuais Urbanas do Município de ---, "O restabelecimento do serviço interrompido por facto imputável ao utilizador só tem lugar após ter sido corrigida a situação que lhe deu origem e pagas todas as importâncias devidas, inclusive pelo restabelecimento do serviço".

O valor do serviço de fecho e abertura de água, 50,16 € acrescido de IVA à taxa legal, foi corretamente incluído na fatura nº 20250/00445176 emitida em 2025.03.11 com o valor de 66,91 € e com data-limite de pagamento 2025.04.03.

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 **€50.16** (cinquenta euros e dezasseis cêntimos).

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

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente o Reclamante, e a Reclamada, representada por ilustre mandatário.

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. O reclamante em consequência de contrato celebrado com comercializadora é abastecido de água pela mesma no local em apreço, onde não reside continuamente.

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

c. O local não sendo habitado normalmente, porque o reclamante titular reside nem Bruxelas, não tem tido a comunicação real de leituras,

d. Sendo que a 21.11.2024 houve um aviso da reclamada a solicitar a comunicação de leitura ou a presença no local a 06.12.2024,

e. Como não foi possível obter a leitura a 13.01.2025 foi emitida uma carta de aviso de corte de que se não estivesse no local para ser retirada a leitura a 17.02.2025, seria suspenso o serviço e cobrada a devida religação.

f. O Reclamante vindo de Bruxelas prova que viajou para Portugal nas datas de 16 a 21 fevereiro,

g. Testemunhando que esteve no local em teletrabalho, exercendo funções para a Comissão Europeia em comissão de serviço

h. No dia 17.02.2025 estará estado no local, em casa com o portão aberto e outros funcionários da obra a decorrer no imóvel

i. Sem que ninguém da reclamada se tenha deslocado ou estado no local que se fizesse notar.

j. Não foi suspenso nesse dia nenhum serviço,

- k. Permanecendo e pernoitando no local esses dias,
- l. E no dia 18.02.2025 esteve no local técnico para retirar a leitura que nessa data era de 420m3
- m. Foi confrontado com fatura emitida a 11.03.2025, no valor de €66.91
- n. Fatura FT 20250/00445176, onde constava uma rubrica no final da mesma num campo intitulado de “serviços prestados – serviço n.º 11925201 – abertura após fecho falta de leitura em 18.02.2025”.
- o. Sendo a quantia faturada de €50.16 + iva.
- p. Fatura esta que o reclamante não pagou por discordar da cobrança, pois nunca houve suspensão em religação do serviço, quando esteve no local nas duas datas.
- q. A Reclamada confrontada com a reclamação referiu que a ida ao local foi por funcionário de entidade terceira subcontratada – a --- – sistemas e instalações de gás,
- r. Cujo funcionário não veio aos autos testemunhar, apesar de inicialmente indicado,
- s. Nem prestou testemunho escrito que pudesse convencer o tribunal da alegação de ida ao local sem a presença do reclamante,
- t. Não há nenhum auto comprovativo desta presença entregue pela reclamada nos autos,
- u. Nem nenhuma foto do local que se possa comprovar a descrição do portão fechado
- v. O Reclamante estava avisado que podia haver suspensão do serviço, e preocupado com tal diligenciou para lá estar, testemunhando nesse sentido de modo que o tribunal ficou convicto da veracidade do alegado
- w. E da idoneidade do reclamante
- x. Podendo ter existido algum lapso no local pelos funcionários da entidade terceira à reclamada, na alegação de ida ao local naquele dia 17.02.

y. Tendo o reclamante apresentado diversas reclamações escritas à reclamada a colocar em causa o procedimento.

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 da parte reclamante, que prestou depoimento de forma livre, coerente e que não levanta dúvidas ao tribunal sobre a sua veracidade, e a ausência de outros testemunhos. Conjugados com os conhecimentos do serviço, e os dados entregues nos autos de modo a convencer o Tribunal, que deverá ter ocorrido algum lapso grosseiro da reclamada na cobrança, quanto a uma deslocação de técnico no dia 17.02.2024 que não terá ocorrido nos termos indicados.

Assim foi levantada ao tribunal uma séria dúvida quer sobre a ida ao local, e a veracidade da deslocação de técnico de entidade subcontratada, para a suspensão do serviço no dia 17.02.2025.

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 comunicação de leituras do local, a que o reclamante está obrigado em termos legais e regulamentares a dar acesso e a comunicar as leituras.

O aviso que recebeu e que levou a que se deslocasse de Bruxelas ao local foi precisamente no cumprimento do Regulamento das Relações Comerciais Serviços de Águas e Resíduos em vigor no momento.

Precisamente por tal, o mesmo esteve no local é convicção deste tribunal e não tendo havido a deslocação de técnico no dia 17.02.2025 que suspendesse o serviço, no dia 18.02.2025 o que houve foi a efetiva retirada da leitura real de 420m³, conforme depois fatura emitida a 11.03.2025.

Mas o valor ali apresentado pela suspensão e religação do serviço não é devido e deverá ser creditado ao consumidor na quantia de €50.16 + iva em faturas posteriores deste local.

Não foi feita qualquer prova da reclamada de que esteve no local e de que houve essa interrupção e religação.

Contudo na dúvida juridicamente e legalmente levantada o reclamante não pode ser condenado a pagar o dito serviço, quando continuamente mesmo por livro de reclamações, fez queixas escritas questionando a quantia e o procedimento.

Mais se verifica que nos termos da lei dos serviços públicos essenciais pelo artigo 8.º da Lei n.º 23/96 com as respetivas atualizações que não podem ser cobrados aos utentes:

«(...) c) Qualquer taxa que não tenha uma correspondência directa com um encargo em que a entidade prestadora do serviço efectivamente incorra, (...)»

O que também se poderia colocar em causa, pois não há prova da deslocação ao local, da suspensão e da religação que permitam justificar esta quantia por um serviço como o faturado.

Deste modo, e não havendo prova em contrário, entende o tribunal que deverá ser corrigir a fatura em apreço, e retirada esta quantia, se a mesma à data se mantiver sem estar paga (informação que este tribunal não tem prova cabal, mas tendo indicação na entrada do processo nos autos em maio que não estaria).

Caso a fatura já tenha sido paga, deveria ser feito um crédito sobre esta quantia em apreço de €50.16 + iva.

Pelo que, e sem mais considerações, considera este tribunal deve ser dado provimento à pretensão formulada pelo reclamante de anulação deste valor.

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 do Reclamante.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente procedente condenando-se a Reclamada no pedido.

Deposite e notifique.

Lisboa, 12 de agosto de 2025

A juiz-árbitro

Eleonora Santos