

SENTENÇA n.º 493/2025

Processo n.º 3098/2025

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 faturação deve ser emitida nos termos da lei, sendo permitidos acertos ou correções com um lapso temporal de 6 meses.

3. Não havendo prova de qualquer anomalia no contador os consumos realizados são dados como provados.

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

3. *Do objeto do litígio*

O pedido da reclamante e respetiva contestação da reclamada podem ser consultados na íntegra nos autos.

Entende este tribunal ser de delimitar o objeto do pedido à discussão da faturação emitida, ainda com valor em dívida a pagamento de €153,63, em que apesar dos esclarecimentos prestados em audiência, e da proposta da possibilidade de ser este valor faseado, a reclamante manteve o processo e recusou a proposta.

O mote do objeto reporta ao contrato celebrado entre as partes com data de 27.05.2025, e a fatura emitida a 25.07.2025 com valor a pagamento na altura de €212,63.

Alega a reclamante que mesmo com a emissão de uma nota de crédito, o valor base dos consumos se manteve em 52m3, com discrepância de consumo para na fatura seguinte existir apenas 12m3 de consumo.

Contudo não foi realizada nenhuma aferição do contador, nem consta nos autos nenhum relatório técnico que permita a este tribunal apreciar de eventual anomalia no contador.

O pedido recai sobre a revisão da faturação, e anulação da mesma, face ao padrão de consumo com emissão de nova fatura proporcional, e o reconhecimento de que as falhas de leitura não podem ser imputadas ao consumidor.

A reclamada apresentou na sua contestação e em audiência a explicação relativa à forma de emissão de fatura dos serviços, e à correção da mesma, sendo que a fatura em discussão inicialmente tinha em conta um período de 60 dias, por se tratar de uma fatura inicial, e atendendo ao ciclo de faturação do serviço sair ao dia 15 de cada mês e às leituras serem verificadas noutra data, o que permite que inicialmente e sem dados leve a que a primeira fatura possa ter ocorrido apenas a 25.07.2025 tendo em conta o período entre 27.05.2025 e 15.07.2025.

Após reclamação do valor apurado, porque na entrada foi verificado 0m3, e a 15.07.2025 o contador marcava a 52m3, foi feita uma correção na faturação atendendo a que a reclamante indicou estar a habitar no local desde 15.04.2025 ou seja antes de ter realizado contrato com a reclamante.

Por isso e no acerto sobre as datas a que se reportava a referida fatura de 25.07.2025, levou a que fosse feito um crédito pela divisão do valor dos 52m3 na mesma, em sede de consumo por cerca de 90 dias, e a um crédito de €59 nos €212.63 inicialmente apresentados.

O valor faturado, de acordo com a reclamada foi assim o correto, sendo que não foi verificado qualquer anomalia técnica inclusive na vistoria realizada a 25.07.2025, onde o consumo verificado de mais 4m3 em 10 dias, sendo que a fatura seguinte teve presente 56m3.

O contador pode ser aferido pelo IPQ se for paga pelo utente essa aferição tendo por base o Regulamento da reclamada, e os tarifários que a mesma indica dispor e prova são o de doméstico, o social, e o de família números, nos quais não há prova que a reclamante se enquadre.

Termos em que deve a mesma ser condenada a pagar o valor em dívida de €153.63, e ser indeferido o pedido realizado.

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 **€153,63** (cento e cinquenta e três euros e sessenta e três 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, conforme indicação nos autos.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes, ainda que tenha sido feita uma proposta de pagamento faseado que posteriormente foi recusada. Foram ouvidas as partes.

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 abastecido de água pela mesma na sua residência pela reclamada desde abril de 2025.

b. A reclamada é a entidade comercializadora que procedeu à emissão de faturação e à realização do contrato;

c. E o contrato entre as partes foi realizado a 27.05.2025,

d. A primeira fatura referente a este local foi emitida a 25.07.2025, tendo por base inicialmente os consumos entre 27.05.2025 e a 15.07.2025, marcando o contador 52m2

e. Sendo que o ciclo de faturação sendo mensal e ao dia 15 de cada mês, levou a que a 15.06.2025 não houvesse ainda um mês de consumos,

f. Pelo que está legitimada a possibilidade (dentro dos 180 dias aliás que a lei permite os acertos e a correção dos consumos) de cobrar esse mesmo período de consumo,

g. Com a confissão da reclamante de que estava no local desde 15.04.2025 – inclusive nos autos – a reclamada está legitimada a cobrar os valores de água desde essa data de habitação no local,

h. O que de acordo com os Escalões Regulamentados, e nos autos pela tarificação, faz com que a divisão por 90 dias e não 60 obrigue a um crédito,

- i. Que ocorreu a 19.08.2025 um crédito de €59,
- j. Que beneficiou a reclamante, pois esteve no local e fez os consumos, até prova em contrário de 52m³.
- k. Após reclamação da fatura a 25.07.2025 houve uma vistoria ao local, que confirmou que o contador estava a funcionar e um consumo de 4m³ em 10 dias,
 - l. Marcando o contador 56m³,
 - m. O que numa média daria cerca de 12m³ por mês, e considerando a lógica dos meses em que foi usufruído do serviço de água – 15.04 a 15.07 – ou seja 4 meses,
 - n. Pelo que não traz estranheza a este tribunal um consumo de pelo menos 36m³ em média, podendo ser alterável,
 - o. Quando o contador marcou 52m³.
 - p. E do diferencial em causa - a existir – já que estamos a comentar uma média - não poderemos no entanto comprovar uma anomalia que um diferencial de 16m³ para três meses, a menos que tivesse sido feita uma aferição ao contador
 - q. Serviço que é requerido pelo utente e pago pelo mesmo.
 - r. Na ausência dessa aferição, e dando os serviços técnicos como o contador estar em devidas condições,
 - s. Não há prova cabal de qualquer anomalia a ser apontada.
 - t. E nem mesmo em termos proporcionais pode a lei salvaguardar o peticionado, sem outra prova
 - u. Já que a legislação em vigor permite os acertos e correções de faturas, como a fatura inicial que teve um crédito, desde que não seja cobrados de forma retroativa a mais de 180 dias valores.
 - v. Acrescente-se que quanto às tarifas faturadas não existe qualquer irregularidade no cobrado e apresentado, não existindo uma tarifa sem ser doméstica, social ou família numerosa.
 - w. Assim e na falta de prova não podemos condenar a reclamada;

- x. O contador está à guarda e responsabilidade dos consumidores,
- y. A Reclamada é a sua proprietária, de acordo com o Regulamento de Águas e Saneamento em vigor, podendo e devendo a mesma zelar pela sua manutenção e podendo substituir o mesmo quando entender.
- z. Nunca houve uma aferição do contador em peritagem, porque este nos meses seguintes à reclamação não manteve nenhum comportamento anormal;
- aa. O contador continua a medir e a dar consumos reais que não foram alvo de qualquer reclamação.
- bb. Sem que tivesse havido qualquer alteração da Reclamada.

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, conjugadas com os conhecimentos técnicos do serviço, de modo a convencer o Tribunal, que não poderiam ter ocorrido os danos invocados no sentido de erro na leitura real da fatura discutida.

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, na sequência de contrato realizado, e o acerto feito porque houve indicação posterior de que a reclamante já estava no local a usufruir de água, antes mesmo de fazer o contrato, onde está provado que existiram consumos reais pelo contador no local, que inclusive era novo, e que mediram os 52m³ globais apresentados a pagamento.

A verdade material dos factos desse consumo real medido não se poderá apurar, mas entende o tribunal que 52m³ em três meses é um valor aceitável para um consumo doméstico, de 17m³ por mês em média, quando em 10 dias – de 15.07 a 25.07 a reclamante consumiu 4m³, ainda que se desconheça e não se tenha como conhecer que uso foi realmente dado ao local, que não teve uma aferição ao contador.

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.

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

O procedimento de faturação fica ainda sujeito às tarifas dos serviços da reclamada, e como referimos antes, o art.º 9 faz menção de 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.»

A primeira fatura como referimos irá sempre depender do ciclo que não pode ser inferior a um mês. Mas não está a faturação prescrita ou livre de correções, tanto que em agosto, essa correção acontece e é feita uma NC de €59, atendendo ao lapso temporal em causa a ter em conta.

Nesse sentido esta medida está de acordo com o art. 10.º da mesma lei dos serviços públicos que se aplica:

«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.»

Deste modo, e não havendo prova em contrário, entende o tribunal que nada haverá a corrigir na fatura em apreço, que deve ser paga.

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 o Reclamante provar os factos constitutivos do direito que alega ter (cujo relatório junto aos autos com data de 22.07.2024 nada prova por ser muito posterior ao período faturado em apreço), 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 devem decair todas as pretensões formuladas 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, 02 de dezembro de 2025

A juiz-árbitro
Doutora Eleonora Santos