

SENTENÇA n.º 516/2025

Processo n.º 3568/2025

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.

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

3. Do objeto do litígio

O objeto do litígio, sendo determinado pelo pedido formulado pela reclamante pode ser consultado na íntegra nos autos, assim como a posição da reclamada em sede de contestação.

Contudo de forma delimitada o tribunal determina atendendo ao peticionado pela reclamante a 29.09.2025 que esta pretende a revisão da fatura e a retificação do consumo faturado, reportando-se a que em Abril de 2025 foi surpreendida com o débito direto em conta do montante reclamado de €946.27 referente a uma fatura de água de garagem que possui-

O consumo de água ali sempre foi residual, sendo que em setembro de 2024 era de 2m³ e em março foi registada uma leitura de 178m³, o que implicou a fatura de 176m³ num único mês.

Entendendo que não realizou aquele consumo contactou a reclamada e solicitou ao banco o reembolso do valor, reclamando sobre o valor cobrado e insistindo que não reconhece o seu consumo.

Em sede de audiência foi mencionado que não foi pedida nem paga nenhuma aferição do contador, para se averiguar tecnicamente se o contador tinha alguma anomalia.

As partes acederam a um teste de laboratório interno onde a reclamante participou e cujo resultado consta dos autos, onde nenhuma anomalia foi detetada que levasse o contador a marcar valores a mais que não tivessem, sido consumidos sendo confirmada a leitura do contador.

A reclamada pronunciou-se em primeiro lugar por resposta à reclamante onde foi alegado que não existia erro na leitura, e que quando tal ocorre existe um desvio da média que o sistema alerta para se verificar novamente a leitura,

que foi verificada a 12.03.2025 e depois a 21.03.2025, onde se confirmou a leitura de 178m3, com marcação posterior, onde conforme resposta enviada a 21.07.2025 àquela foi indicado não haver anomalia, nem sinais de fuga imputáveis à reclamada.

Aludem ainda ao art. 45.º do Regulamento para a responsabilidade de guarda, conservação e fiscalização do contador que pertence ao utilizador. Mas fazem alusão de que se o pretender a reclamante pode solicitar o pagamento prestacional ou rescindir contrato.

Posteriormente a este tribunal apresentou contestação alegando que a fatura de março de 2025 no valor reclamado levou a uma vistoria técnica a 20.05.2025 por a mesma não se conformar com o faturado, mas da vistoria realizada verificou-se haver correspondência entre a leitura do contador e a faturação, a inexistência de ruturas ou anomalias visíveis nas instalações, e a funcionalidade do contador.

Houve nova reclamação, mas sem fundamentação ou suporte legal, que levou a nova resposta da reclamada.

Sobre o apresentado não passam de juízos meramente conclusivos e desprovidos de sustentação probatória. Uma vez que o art. 45.º do Regulamento dos Serviços sendo a responsabilidade do utilizador quanto ao contador, se ocorreu algo anómalo deverá ser a facto alheio à reclamada.

Termos em que deve a ação ser considerada improcedente por não provada.

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 **€946.27** (novecentos e quarenta e seis euros e vinte e sete 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, 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.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações, ficou agendada uma retirada do contador para ser analisado na presença da reclamante no laboratório da reclamada, e que posteriormente o tribunal seria informado dos resultados.

Encerrada a audiência de discussão e julgamento, as Partes foram 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 no local reclamado que é uma garagem.

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

c. A 21.03.2025 foi emitida fatura n.20250/00198509, referente ao mês de Março, onde foi faturado o acerto de leitura para o período de 10.09.2025 a 12.03.2025,

d. Num total de 176m³, de acordo com leitura de 178m³ quando antes o contador marcava 2m³.

e. A leitura anterior foi feita no prazo de 6 meses,

f. Conforme a lei,

g. E o consumo foi dado como real, já que conforme vistoria documentada a 20.05.2025

h. Após anterior ida ao local a 21.03.2025

i. Não foi detetada nenhuma fuga, nem avaria/anomalia no contador

j. Não tendo sido solicitado ou pago pela reclamante qualquer aferição em laboratório independente,

k. Apesar de ter sido realizado um ensaio a 3.12.2025 que concluiu não haver anomalia que pudesse levar a um aumento de consumos mas o contrário:

l. *« o aparelho foi rejeitado pois no ensaio ao caudal de transição, ultrapassou o Erro Máximo Admissível (EMA) (-2,06%). De salientar que todos os ensaios refletiram erros negativos, o que significa que o contador perdeu sensibilidade e regista menos volume do que passou por ele, prejudicando desta forma os --- e não o cliente.»*

m. Assim não é feita qualquer prova de que os consumos reais ali mencionados não tenham existido;

n. Ou seja, não há prova nos autos que o contador em apreço que estava colocado naquelas datas não tenha medido aqueles consumos – m3 em apreço;

o. Veja-se que as duas faturas têm consumos reais, quer a 10.09.2024 quando marcava 2m3

p. E a 12.03.2025 quando marcava 178m3.

q. Por isso a mesma reclamada tem um consumo real de 176m3;

r. Nas faturas seguintes até à data da audiência, os valores faturados foram considerados como normais, sem que tivesse existido qualquer consumo.

s. Não houve mais faturas para fazer acertos ou correções que tenham sido reclamadas;

t. O motivo pelo qual a fatura de 21.03.2025, que tem em conta para corrigir e cobrar o período de 10.09.2024 a 12.03.2025 no global reporta-se a um período de 6 meses, permitido por lei em acerto

u. Com um consumo real de 176m3 que nunca foi explicado – nem pode ser à data – a este tribunal;

v. Na falta de prova pode levar a que se especule sobre se houve alguma fuga de água não visível, mas que não há prova que permita condenar a reclamada;

w. O contador está à guarda e responsabilidade dos consumidores,

- x. E de acordo com o Regulamento de Águas e Saneamento em vigor, deve zelar pela sua manutenção;
- y. Não há prescrição de consumos, que foram devidamente apresentados numa correção semestral,
- z. Não obrigando a lei a mais do que leituras e acertos com 6 meses, independentemente de ser aconselhável que haja verificações a cada 3 meses
- aa. Mas podendo o prestador faturar acertos e leituras reais desde que dentro dos 6 meses subsequentes no caso entre fevereiro, janeiro, dezembro, novembro, outubro e setembro.

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, sendo os técnicos da reclamada os conhecedores diretos da situação objeto do litígio, e que reafirmaram de modo a convencer o Tribunal, que não poderiam ter ocorrido os danos invocados no sentido de erro nas leituras reais das faturas discutidas, por causa do contador colocado, que nunca seria idóneo para causar, ou aumentar o consumo a ser faturado.

Foi assim levantada ao tribunal uma séria dúvida quer sobre a origem dos consumos, mas a dúvida sobre os factos implica à luz do disposto no art. 414º do CPC, que estes se considerem como não provados, a menos que existisse prova em contrário.

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.»

Acrescente-se ainda que nos termos da lei geral, pelo mesmo diploma que tutela os serviços públicos essenciais de água a mesma entidade pode corrigir e fazer cobranças com leituras reais que não excedam retroativamente 6 meses, sob pena de prescrição:

« 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.»

Ocorre que na situação em apreço o pedido e a discussão reportam-se à faturação existente no período de março de 2025, onde está provado que existiram consumos reais pelo contador no local, que inclusive era novo, e que mediu os 176m³ apresentados a pagamento, tendo em conta a anterior leitura real de setembro de 2024, de 02m³.

Ou seja, mesmo que no limite, mas a fatura não excede os 6 meses anteriores a março, para apresentar faturação dos valores reais.

Sendo que em momento algum o legislador neste diploma de base obrigada a leituras mensais ou com outra periodicidade, não impedindo estes acertos suprarreferidos.

Cabe ainda ter presente o previsto no Regulamento de cada serviço de água, já que os comercializadores têm liberdade e legitimidade para criar a sua própria regulamentação.

Sendo que o próprio Regulamento n.º 446/2024, de 19 de abril nada dispõe nesse sentido que altere o suprarreferido quanto à prescrição ter em conta 6 meses para acertos a ser faturados perante contagens reais.

Na discussão em causa, pode efetivamente não ter havido leitura de setembro 24 a março de 25, que isso pela lei não impede que quando em março 25 a entidade retira a leitura real, esta não possa ser apresentada, e cobrada a menos que houvesse prova de qualquer anomalia técnica no comportamento do contador colocado-

Existiram duas deslocações técnicas ao local a 21.03.2025 e a 20.05.2025 que levaram os técnicos dos serviços a concluir que o contador “a olho nu” funcionava, a água passava e era lida.

A verdade material dos factos desse consumo real medido não se poderá apurar, porque concordando o tribunal que 176m³ em seis meses é um valor ainda alto atendendo ainda que aquele local não sendo propriamente um consumo doméstico, por ser uma garagem.

Mas não pode concluir-se que não tenha existido uma fuga, ou retirada por terceiros de água no local, o que não pode, no entanto, ser imputado à

reclamada se a culpa desta não for apurada, bem como entende-se não ser de imputar qualquer anomalia na contagem ao próprio contador, pois o mesmo não sendo sujeito a uma aferição técnica por laboratório externo, esteve num ensaio depois da audiência e também nada de prejudicial e de prejudicial à reclamante foi apurado.

Contudo na dúvida juridicamente e legalmente a reclamada não pode ser condenada. Deste modo, e não havendo prova em contrário, entende o tribunal que nada haverá a corrigir na faturas 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 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 dezembro de 2025

A juiz-árbitro

Doutora Eleonora Santos