

SENTENÇA n.º 538/2025

Processo n.º 3478/2025

SUMÁRIO:

1. 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, refere-se à proteção dos serviços públicos essenciais quanto à sua comercialização e prestação.

2. A entidade comercializadora pode faturar o serviço nos termos contratados e de acordo com a lei, tendo o consumidor a obrigação de pagamento nos prazos determinados sob pena de existir desligamento do serviço e cobrança de respetivas despesas.

3. O aviso de incumprimento e corte tem de ser feito por escrito, e se comprovado o seu envio o utente tem de pagar a religação.

4. O instituto da responsabilidade civil apenas pode ser colocado se se comprovarem os pressupostos da mesma

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

3. Do objeto do litígio

Alega o Reclamante no seu pedido dirigido ao Centro, em síntese que pretende expor uma ocorrência com a reclamada devido a um corte de água que ocorreu em junho de 2025 sem aviso prévio por carta registada no seu entendimento.

Junta o que reclamou e as respostas que teve.

Alega que não foi informado da referida dívida das faturas de abril e maio de 2025, e que na fatura de junho tinha a informação de que haviam dois valores a pagar e que o fez a 18.06.2025 mas estando já a água cortada.

Assim vem requerer a devolução do valor da taxa cobrada de €50.23, e o restante em cerca de €99.77 por danos não patrimoniais tidos com o tempo despendido, telefonemas, deslocações indevidas.

A Reclamada veio alegar no processo em contestação que pode ser consultada na íntegra nos autos, de que o local de consumo é correspondente à morada na Rua ---.

Neste local houve um aviso de suspensão do serviço com o nm 275028 que foi emitido e recebido pelo reclamante quanto ao não pagamento de três faturas:

- a) FT 202500022072, com limite de pagamento a 28.01.2025 no valor de €15.82;
- b) FT 202500131810, com limite de pagamento a 27.02.2025 no valor de €7.42;

c) FT 202500229312, com limite de pagamento a 25.03.2025 no valor de €11.68.

O respetivo aviso foi emitido a 02.04.2025 com data-limite de pagamento a 05.05.2025 registado pelos CTT com o n.º RU382074867PT e entregue na morada de consumo a 08.04.2025 conforme documento anexo aos autos.

A interrupção do abastecimento ocorreu a 21.05.2025, ou seja 28 dias úteis após a receção do aviso legalmente exigido.

A reclamada alega que tudo isto foi respondido e explicado ao reclamante através de comunicação datada de 01.08.2025.

Acrescenta que em termos de Direito se reporta ao Regulamento do Abastecimento de Água e Saneamento de Águas Residuais Domésticas e Industriais - RAASARDI – que no seu art.º 13 n.º 1 g). No âmbito do Regulamento das Relações Comerciais dos Serviços de Águas e Resíduos, considera-se a domiciliação na morada indicada no contrato para o efeito de correspondência e faturação do serviço prestado conforme art. 73.º n.º 1.

Não havendo outra morada indicada, as faturas e comunicações são enviada para a morada de local de consumo, para onde foi enviada a carta registada e o registo nos CTT, e ali consultada a etapa de entrega da carta.

Nestes termos deve o pedido ser julgado improcedente por não provado e a reclamada absolvida do pedido.

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 de **€150** (cento e cinquenta euros) indicado aos autos pelo Reclamante.

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 devidamente representada e com intervenção via Teams.

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 sido informados que posteriormente seriam notificados da Sentença.

6. *Do Saneador*

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio 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:

Dos fundamentos de facto:

7.1. Resultam como factos provados:

- a. O reclamante é titular de um contrato de água com a Reclamada na morada da Rua do ----, melhor identificada nos autos
- b. No local de consumo deverá receber as faturas via postal.
- c. As faturas de janeiro, fevereiro e março, devidamente identificadas nos autos, e no valor total de €34.92 não foram pagas nas datas de limite,
- d. Nem tem o tribunal prova do reclamante as ter pago ou de ter reclamado formalmente por qualquer ausência do seu recebimento
- e. Sendo servido no local de água, cabe ao utente devedor do serviço que lhe é prestado estar atento às faturas que tem a pagar,
- f. Ainda assim o corte de um serviço público só pode ocorrer legalmente se houver aviso enviado e emitido ao utente
- g. Cabendo ao serviço apenas provar o envio e dar 20 dias para o efetivo e cabal pagamento, antes de haver corte do mesmo.
- h. O aviso consta dos autos com data de 02.04.2025,
- i. Tendo sido remetido com a refª RU382074867PT em registo a dia 7.04.2025
- j. E entregue na morada no receptáculo postal, sem que a lei obrigue a assinatura,
- k. No dia 08.04.2025.

l. O valor continuou em dívida, e o corte veio apenas a ocorrer a 21.05.2025, cumpridos mais de 20 dias sobre o aviso.

m. O reclamante apenas veio a pagar a dívida a 18.06.2025, sendo devedor da mesma.

n. O serviço cortado foi religado sob pagamento de uma taxa de €50.23, paga a 20.06.2025.

o. Assim o valor reclamado corresponde a aviso de corte de serviço relativo a meses que efetivamente não foram atempadamente pagos pelo reclamante;

p. Comprovando a Reclamada o envio do aviso, com a cópia dos respetivos documentos.

q. O consumidor tem a responsabilidade de pagamento atempado do seu contrato, pelo que lhe é imputável as despesas de desligamento e religação do serviço conforme aviso.

7.2. Resultam como factos não provados:

a. Que a Reclamada tenha violado os deveres legais impostos pelo Regulamento das Relações Comerciais e o Regulamento do Serviço de águas em apreço.

b. Que tenha existido violação da lei dos serviços públicos essenciais, quanto à emissão das faturas, seu envio e respetivos avisos legais de interrupção de fornecimento do serviço.

c. Que tenham existido danos não patrimoniais com relevância jurídica para seu ressarcimento.

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas por ambas as partes no processo.

Concretamente tiveram por base os depoimentos e contestação das partes, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

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.

O reclamante e a reclamada dispõem de um contrato para a prestação de serviços de água, na morada supra indicada, desconhecendo o tribunal nem tendo de conhecer se a mesma é habitada ou usada pelo reclamante diariamente.

A lei supramencionada determina no seu âmbito de aplicação, no art. 1º, que: «1 - A presente lei consagra regras a que deve obedecer a prestação de serviços públicos essenciais em ordem à proteção do utente. 2 - São os seguintes os serviços públicos abrangidos: (...) a) Serviço de fornecimento de água;»

Nos termos da lei que tutela os serviços públicos essenciais, o consumidor tem direito a uma faturação mensal e detalhada de todos os serviços.

Por isso mesmo determina no artigo 3.º um princípio geral de que prestador do serviço deve proceder de boa-fé e em conformidade com os

ditames que decorram da natureza pública do serviço, tendo igualmente em conta a importância dos interesses dos utentes que se pretende proteger.

Nesse sentido é fundamental o artigo 4.º que estabelece o dever de informação, atendendo a que:

«1 - O prestador do serviço deve informar, de forma clara e conveniente, a outra parte das condições em que o serviço é fornecido e prestar-lhe todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias.

2 - O prestador do serviço informa diretamente, de forma atempada e eficaz, os utentes sobre as tarifas aplicáveis pelos serviços prestados, disponibilizando-lhes informação clara e completa sobre essas tarifas.»

Na sede que nos ocupa o caso relativamente à prestação do serviço público essencial estabelece o artigo 9.º, quanto à faturação que os utentes têm direito a uma fatura que especifique devidamente os valores que apresenta.

Esta fatura deve ter uma periodicidade mensal, devendo discriminar os serviços prestados e as correspondentes tarifas.

Contudo a discussão no caso *sub judice* reporta a conhecer-se da responsabilidade do pagamento, e das consequências pelo seu não atempado cumprimento, nomeadamente da legitimidade de cobrança de encargos, desde que o respetivo aviso e informação tenha sido cumprido.

E por isso deve atender-se ainda ao Regulamento das Relações Comerciais dos Serviços de Águas e Resíduos, e ao Regulamento do Abastecimento de Água e do Saneamento de Águas Residuais Domésticas e Industriais ----, conforme dado na factualidade provada.

Assim foi previsto regulamente que os --- podem interromper o abastecimento por motivos imputáveis ao utilizador, nomeadamente por mora do pagamento dos consumos, desde que notifiquem com antecedência mínima de 20 dias úteis através desse pré-aviso, para a morada domiciliada no local de consumo.

Quanto à possibilidade de interrupção de fornecimento destes serviços deve atender-se ao disposto no art. 5 da LSPE:

« Suspensão do fornecimento do serviço público

1 - A prestação do serviço não pode ser suspensa sem pré-aviso adequado, salvo caso fortuito ou de força maior.

2 - Em caso de mora do utente que justifique a suspensão do serviço, esta só pode ocorrer após o utente ter sido advertido, por escrito, com a antecedência mínima de 20 dias relativamente à data em que ela venha a ter lugar.

3 - A advertência a que se refere o número anterior, para além de justificar o motivo da suspensão, deve informar o utente dos meios que tem ao seu dispor para evitar a suspensão do serviço e, bem assim, para a retoma do mesmo, sem prejuízo de poder fazer valer os direitos que lhe assistam nos termos gerais.»

Resta ainda sublinhar que de harmonia com o disposto no art.º 11.º n.º 1 da Lei n.º 23/96 de 26 de julho *«cabe ao prestador do serviço a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes citada da prestação dos serviços a que se refere a presente lei»*.

O que entende o tribunal ter a Reclamada feito, pois nenhum incumprimento é imputado a esta na presente ação. A mesma junta aos autos o aviso remetido, com data de 2.4.2025 e entregue na morada do contrato, em correio registado simples, que não obriga a assinatura, mas que tem registo identificado nos autos, e dado como entregue no recetáculo postal, como obriga a lei a 08.04.2025.

Desta feita e tendo sido remetidas as faturas de janeiro, fevereiro e março (as quais não têm de ter envio em aviso registado, mas cuja falta não foi reclamada formalmente) e o respetivo aviso de corte sido entregue, a responsabilidade do pagamento recai sobre o consumidor utente.

Sendo que nesse sentido após o pagamento integral da dívida a 18.06.2025 e o pagamento da taxa de religação regulamentada, a 20.06.2025, o serviço poderia ser repostado. Mas não pode este tribunal indicar que haja qualquer prova de incumprimento dos deveres legais que recaem sobre a reclamada.

Muito pelo contrário.

Entende-se por isso que nada tenha de ser devolvido pela Reclamada, devendo decair o peticionado, sem que assista razão legal ao reclamante, cujo pagamento das faturas em apreço se comprovou ter sido incumprido na data avisada, e que o aviso foi remetido pela reclamada.

Estão assim legitimada a cobrança da taxa de religação em apreço.

Em consequência disso o peticionado quanto a uma indemnização tem também de decair, pois para que haja apuramento de responsabilidade civil vários pressupostos têm de estar cumpridos nos termos do art. 483.º CC, nomeadamente culpa e nexo de causalidade entre os danos e a atuação da mesma reclamada.

Mas não existindo nenhum ilícito, nenhuma culpa da reclamada, entende o tribunal que não existe nenhum dano que seja imputável àquela e que por isso tenha de nos levar à apreciação de danos não patrimoniais.

Deve assim decair o peticionado pelo 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.

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, 23 de dezembro de 2025

A juiz-árbitro

Doutora Eleonora Santos