

SENTENÇA n.º 014/2026

Processo n.º 4289/2025

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.

3. O ónus da prova cabe sobre o autor da ação nos termos do art. 342.º CC.

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 transpôs 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 06 de janeiro de 2026, 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 pelo 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 pelo reclamante que este peticiona que a revisão do montante faturado por o contador de água ter avariado e ter-lhe sido apresentado o montante de €601.59 anormalmente alto.

Em causa está a fatura identificada nos autos com o n.º 2025/11622655 onde no reclamado o valor faturado não corresponde ao consumo real de água, tendo o contador avariado e deixado de funcionar, estimando o reclamante cerca de duas semanas após a leitura real da reclamada a 07.10.2025.

Em duas visitas técnicas a primeira a 23.10.2025 o inspetor compareceu na morada, analisou o contador que estava parado, abriu-se a água e o contador estava parado.

Foram tirando fotos que no seu entender comprovam que o contador estava sempre com o mesmo valor. O reclamante alega que na visita de 23.10 foi abordada a hipótese de o contador se ter estragado por terem entrado areias no circuito o que poderia ter alterado o comportamento do contador.

A nova visita realizou-se a 06.11.2025 onde se verificou novamente o contador parado.

Foi feita reclamação sobre a fatura, alegando ainda o tempo que esteve ausente do local, e entende que a empresa recusou a reclamação apesar de não ser possível realizar aferição técnica do contador nem comprovar a fiabilidade da leitura.

Alude ainda à média dos últimos quatro trimestres em 74m³ e o facto de a leitura de 07.10.2025 levar a um consumo de 140m³, valor anormal com o qual o reclamante não concorda, o que o leva a requerer em tribunal a revisão da faturação com base no consumo médio anterior.

A reclamada pronunciou-se em contestação alegando que apresentou ao reclamante a fatura já identificada emitida a 08.10.2025 no valor de €601.59 quanto ao período de faturação de 08.09.2025 a 07.10.2025.

Os valores foram faturados com base na leitura real efetuada pelos --
- ao contador do local de consumo, cujo contrato de abastecimento se encontra em nome do reclamante. Este vem pedir a revisão do montante faturado, alegando que o contador se encontrava avariado e ter apresentando um valor anormalmente alto.

Em deslocação ao balcão dos --- no dia 22.10.2025, apresentou reclamação do valor faturado.

Ficou decidido enviar no dia 23.10.2025, um técnico dos --- ao local de consumo para inspecionar o contador. No decurso da referida inspeção foi detetado que o contador se encontrava parado, pelo que, não obstante existir consumo no local o mesmo não era lido pelo contador.

Na sequência da inspeção foi o Demandante notificado, em 11.11.2025, da necessidade de ser efetuada a substituição do contador e após essa substituição ser analisado o consumo e /ou a existência de uma possível rotura.

Na sequência da verificação técnica, efetuada no dia 28.11.2025, o contador foi testado marcando um consumo de 7m³, não tendo sido detetados quaisquer indícios de rotura no local.

A fatura 20251/11622655, emitida a 08.10.2025, refere-se ao período de consumo ocorrido entre 08.07.2025 e 07.10.2025, considerando 140m³ de consumo real, com fundamento nas leituras de 2025/07/07 (1219m³) e de

07.10.2015 (1359m³) a este consumo foi deduzido o anteriormente faturado por estimativa (52m³), conforme resulta da fatura em causa.

Atestaram os --- através de verificação técnica ao local de consumo que nenhuma rotura existia. Assim a fatura reclamada era proveniente de acerto de consumos efetuado, após leitura real do contador, realizada em 07.10.2025.

A paragem do contador apenas ocorreu após a leitura real do contador em o 07.10.2025, uma vez que nessa data o contador se encontrava em perfeitas condições de funcionamento.

Face ao exposto, não existe qualquer fundamento para rever o montante faturado nos termos solicitados pelo Demandante. Termos em que, deve a presente reclamação ser julgada improcedente, por não provada, tudo com as legais consequências.

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 **€601.59** (seiscentos e um euros e cinquenta e nove 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:

7.1 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 reclamado;
- b. A reclamada é a entidade comercializadora que procedeu à emissão de faturação;
- c. A 08.10.2025 foi emitida fatura n.20251/11622655, referente ao mês de setembro, onde foi faturado o acerto de leitura para o período de 07.07.2025 a 07.10.2025,
- d. Num total de 140m³, de acordo com leitura de 1359m³ quando antes o contador marcava 1219m³
- e. A leitura anterior foi feita no prazo de 6 meses,
- f. E foi deduzido o valor anteriormente faturado por estimativa.
- g. Conforme a lei,
- h. E o consumo foi dado como real, já que conforme vistoria primeiro a 23.10.2025,

- i. Onde após ida ao local foi verificada a leitura no contador de 1375m³, confirmada a 27.10.2025, nos autos por foto com data.
- j. Havendo uma deslocação técnica datada e documentada a 06.11.2025,
- k. Sendo dado o contador como parado, por motivo desconhecido do tribunal, e em data não apurada por impossibilidade, e que deveria ser substituído,
 - l. Não foi o mesmo enviado para aferição pelo reclamante,
 - m. Devido a informação que estava parado.
 - n. O contador foi substituído com data de 14.11.2025,
 - o. E feita nova ida ao local para verificar dos consumos e funcionamento do novo contador a 28.11.2025,
 - p. Não sendo detetada nenhuma rotura.
 - q. Não foi comprovada nos autos nenhuma avaria/anomalia no contador pelo autor da ação,
 - r. Não cabendo essa prova à Reclamada.
 - s. Não foi devidamente solicitado ou pago pelo reclamante qualquer aferição em laboratório independente do contador retirado,
 - t. Assim não é feita qualquer prova de que os consumos reais ali mencionados não tenham existido;
 - u. Pois o valor faturado a 08.10.2025 corresponde abaixo ao valor que efetivamente é dado como valor da paragem,
 - v. Ou seja, a 23.10.2025 e a 27.10.2025 o tribunal dá o contador como parado com a marcação de 1375m³,

- w. Mas a fatura em discussão tem uma cobrança com leitura real de dia 07.10.2025 de 1359m³
- x. 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;
- y. Veja-se que as duas faturas têm consumos reais, quer a 07.07.2025 quando marcava 1219m³
- z. Como a 07.10.2025 quando marcava 1359m³.
- aa. Por isso a mesma fatura tem um consumo real de 140m³;
- bb. Nas faturas seguintes até à data da audiência, os valores faturados foram considerados como normais, ou não estão a ser reclamados nos autos.
- cc. Não houve assim mais faturas para fazer acertos ou correções que tenham sido reclamadas;
- dd. O motivo pelo qual a fatura de 08.10.2025, que tem em conta para corrigir e cobrar o período de 07.07.2025 a 08.10.2025 no global reporta-se a um período inferior a 6 meses, permitido por lei em acerto
- ee. Com um consumo real de 140m³ que estava marcado no contador, e cuja quantia não pode ser explicada a este tribunal pelo autor,
- ff. A quem cabe nos termos da lei o ónus da prova
- gg. Não tendo de ser a reclamada a fazer prova extra do funcionamento do contador, se este marcou valores
- hh. E não houve uma rotura apurada no local.

ii. 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;

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

kk. E de acordo com o Regulamento de Águas e Saneamento em vigor, deve ser o proprietário a zelar pela sua manutenção;

ll. Não há prescrição de consumos, que foram assim devidamente apresentados numa correção

mm. 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

7.2 - Da motivação

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.

Foi entregue documentação do serviço aos autos, onde ficou descrito não ter sido encontrada nenhuma fuga e por isso entende o Tribunal, que na falta de aferição pericial extraordinária, a pedido do consumidor no momento da retirada do contador, não há forma de apurar qualquer anomalia à data de hoje, que permita discutir um defeito naquele contador que foi retirado.

O facto de haver uma leitura de valores elevados, contada e inclusive apurada por fotos, que o leitor do contador andava e contabilizava, pode ter vários motivos, sendo que sem prova em contrário é 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 (pericial) 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 outubro de 2025, onde está provado que existiram consumos reais pelo contador no local, e que mediu os 140m³ apresentados a pagamento, tendo em conta a anterior leitura real de julho de 2025.

Ou seja, a fatura não excede os 6 meses anteriores, para apresentar faturação dos valores reais, entre julho e outubro, e baseia-se para ser emitida nos valores que foram aferidos no contador e que este marcava, portanto que devem ser à luz da lei contabilizados, a menos que existisse prova que o contador tinha uma anomalia.

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 julho 25 a outubro de 25, por isso pela lei não impede que quando em outubro 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 (como já frisado).

Existiram deslocações técnicas ao local que levaram os técnicos dos serviços a concluir que o contador estava parado, mas as idas ocorreram com data e valores já posteriores, uma vez que a 27.10.2025 o contador marcava 1375m³.

A verdade material dos factos desse consumo real medido não se poderá apurar, porque concordando o tribunal que 140m³ em dois meses é

um valor alto, não há nos autos nenhuma prova que permita concluir porque tal ocorreu.

Podia especular-se sobre a utilização dada ou alguma fuga interior existente, mas depois de mudado o contador em novembro de 2025 na faturação seguinte nenhuma anomalia surgiu.

Uma vez que - ao contrário do alegado pelo reclamante - a lei não inverte o ónus, e de acordo com o art. 342.º CC cabe ao autor toda a prova, não bastando alegar, mas sim demonstrar / provar aquilo que se alega, nenhuma prova foi feita que permita ser imputada a contagem de 140m³ de água à reclamada, se a culpa desta não for apurada.

Também sem prova não pode imputar-se qualquer anomalia na contagem ao próprio contador, pois o mesmo não sendo sujeito a uma aferição técnica por laboratório externo, e inclusive porque após a data da faturação em discussão, pelo menos até 27.11.2025 ainda marcou mais alguns m³ (até parar em 1375m³), ou seja, a 07.10.2025 o tribunal entende que o contador estava a funcionar.

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. (já supramencionado).

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, 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, sendo a alegação sem mais dados uma mera presunção sem fundamento legal.

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 o Reclamante fazer prova de qualquer incumprimento contratual da Reclamada, nem da sua culpa no valor real faturado, de acordo com o que marcava o contador na data dessa verificação.

Pelo que, e sem mais considerações, considera este tribunal deve decair a pretensão formulada 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, por parte do 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, 12 de janeiro de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos