

SENTENÇA n.º 103/2026

Processo n.º 841/2026

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 prescrição nos termos da Lei dos SPE decorre do art. 10.º e ocorre se passarem 6 meses sobre a prestação do serviço e a sua possibilidade de cobrança.
3. O tribunal arbitral de consumo é apenas competente para apreciar matéria de direito do consumidor nos termos do seu Regulamento.

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 14 de abril de 2026, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

Na sua alegação inicial do Reclamante, cujo pedido deu entrada neste tribunal arbitral a 13.02.2026, é feita alusão a vários procedimentos e atuação administrativa da Reclamada.

Contudo e nos termos da competência deste tribunal, apenas podemos apreciar os pedidos que recaiam sobre matéria relativa ao conflito de consumo, ressaltando assim o objeto do litígio que deu entrada com o requerimento em:

« O Requerente foi notificado de uma fatura no valor de 2.970,81€, referente a consumos entre 03/01/2025 e 11/09/2025.

Esta fatura surge após mais de 6 meses de faturas por estimativa (todas pagas), devido à falta de leituras reais imputável exclusivamente aos ---. Na sequência disso o Requerente dirige Reclamações.

2. Notificação do Projeto de Decisão: O documento "CS PD CL" (Projeto de Decisão que responde à Reclamação) só chegou ao conhecimento do Requerente a 20/01/2026 via e-mail, apesar de ostentar data anterior.

3. Defesa do Requerente: O Requerente respondeu tempestivamente ao projeto de decisão (Audiência Prévia) invocando a prescrição ou, subsidiariamente, caducidade da dívida.

4. Resposta da Requerida (Má-fé): Em 09/02/2026, os --- informaram por contacto telefónico que só apreciariam a defesa após o pagamento da dívida.

5. A conduta dos ---- manteve-se assim mesmo sabendo expressamente que ao pagar e estando a dívida já prescrita, esta converteu-se numa obrigação

natural (Art. 402.º CC)., não podendo o Requerente pedir a devolução do dinheiro, mesmo que tenha razão (Art. 403.º CC).

6. Ameaça de Corte: Simultaneamente, emitiram aviso de corte datado de 03/02/2026, ignorando a pendência do prazo de resposta ao projeto de decisão.

7. Atraso na Resposta: As reclamações de 06/11/2025 e 18/11/2025 só tiveram "resposta" a 20/01/2026, violando os prazos legais.

8. Em todas as comunicações os ---- nunca evidenciaram conseguir diferir os consumos dos meses já prescritos.

A ameaça de corte é ilegal. O Artigo 104.º, n.º 4 do Regulamento n.º 446/2024 da ERSAR (e Lei n.º 23/96) determina imperativamente: "O serviço não pode ser interrompido por falta de pagamento dos valores em dívida quando seja invocada a prescrição ou a caducidade".

Como o Requerente invocou a prescrição na sua resposta, os--- estão impedidos por lei de cortar a água. O direito ao recebimento do preço prescreve no prazo de 6 meses após a prestação do serviço.

Tratando-se de consumos de janeiro a setembro de 2025 faturados muito depois, a dívida encontra-se prescrita.

A emissão tardia da fatura não interrompe este prazo (Art. 10.º, n.º 4 da Lei 23/96). A exigência de pagamento antes da decisão sobre a prescrição constitui má-fé e abuso de direito (Art. 334.º CC).

Concluindo, os --- estão a usar a ameaça ilegal de corte para coagir o pagamento, retirando ao Requerente o direito de defesa e de reaver o montante indevido

. Os --- violaram ainda o prazo de resposta a reclamações de 22 dias úteis (Art. 41.º Reg. 446/2024). O incumprimento confere direito a compensação financeira (Art. 61.º Reg. 446/2024).

Pedido: Declare prescrita a fatura do valor de 2970,81€ nos termos do Art. 10 da Lei 23/96, de 26 de julho. Se assim não se considerar, declare verificar-

se a caducidade do crédito ora em crise. De responsabilidade e imputabilidade exclusiva dos ---.

Seja o Requerente compensado no montante de 20 euros, nos termos do Artigo 61.º, alínea b).ii, do Regulamento 446/2024 por incumprimento do prazo de resposta de 22 dias úteis (artigo 41.º).

Seja imediatamente inibido do corte de água, por ter sido invocada a prescrição (Art. 104.º, n.º 4 Reg. 446/2024)»

A Reclamada pronunciou-se em sede de contestação que pode ser consultada na íntegra nos autos, mas que aqui podemos sublinhar com relevância para a nossa decisão:

«Em 03/01/2025 foi celebrado contrato de fornecimento de água entre p Demandante e os ---. Na mesma data foi realizada a leitura inicial do contador registando-se 720m3.

O contador encontra-se instalado no logradouro do imóvel e não acessível diretamente aos serviços dos --- dependendo da colaboração do utilizador.

Não tendo sido possível obter as leituras posteriores, e não tendo o Demandante comunicado qualquer leitura as faturas emitidas entre fevereiro e setembro de 2025 foram processadas por estimativa.

Os --- diligenciaram para obter a leitura real do contador deslocando técnicos em 09/05/2025, 08/07/2025 e 11/09/2025. Nas duas primeiras deslocações não foi facultado acesso ao contador, impossibilitando a recolha da leitura, tendo o cliente sido avisado por carta registada a 06/08/2025.

Em 17/06/2025 os --- enviaram ofício solicitando o acesso ao contador e informando de nova deslocação prevista para 08/07/2025.

Em 11/09/2025 foi realizada na presença do cliente a leitura real registando-se 1235 m3. Entre 03/91/2025 e 11/09/2025 verificou-se um consumo de 515m3.

Em 10/10/2025 foi emitida a fatura n.º 20250/01818705 no valor de €2970,81 deduzindo-se os consumos estimados previamente faturados de 33m3.

O demandante apresentou reclamações a 06/11/2025 e a 18/11/2025. O projeto de decisão foi remetido por correio registado em 22/12/2025 e porque não foi rececionado foi deixado aviso para ser levantado junto dos CTT, o que não ocorreu tendo sido devolvido aos --- em 19/01/2026.

Por mera colaboração os ---enviaram o projeto por email permitindo ao Demandante apresentar resposta em 02/02/2026.

Em 03/02/2026 foi enviado aviso de corte por falta de pagamento da fatura 20250/1818705 no valor de €2970,81 emitida em 10/10/2025.»

Entende a Reclamada que inexistente prescrição pois a leitura real foi obtida a 11.09.2025 e a fatura emitida a 10.10.2025 dentro do prazo legal.

Inexistente caducidade pois o atraso na leitura decorreu da falta de colaboração do reclamante não imputável aos ---. Que a faturação por estimativa é um procedimento legalmente previsto, e uma vez obtida a leitura real procede-se à regularização deduzindo os consumos anteriores.

Bem como com o envio do projeto de decisão a 22.12.2025 a mesma enviou resposta, não lhe sendo imputável a não receção do reclamante, não havendo por isso fundamento para uma compensação financeira.

Por fim entende a reclamada que deve ser inaplicável a prescrição invocada, em virtude da norma proteger o consumidor contra faturação tardia imputável ao prestador, não contra consumos efetivamente realizados. A fatura de acerto reflete apenas o consumo medido, após a impossibilidade de leitura imputável ao reclamante. O mesmo beneficiou de faturação significativamente inferior ao consumo real durante meses, e agora pretende usar a prescrição como artifício para se eximir ao pagamento da diferença.

Face ao exposto entende a reclamada que a ação deve ser julgada não provada e ser declarado que não se verifica a prescrição do crédito, ser declarado que não se verifica a caducidade do direito, ser reconhecida a validade da faturação emitida, e ser julgado improcedente o pedido de compensação financeira.

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 **€2970.81** (quatro mil e trinta euros e trinta e nove 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 mandatária.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes e 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.

Sublinha-se no entanto e na sequência de questão prévia que o tribunal arbitral de consumo pode apenas apreciar questões de direito do consumo nos termos da sua competência definida pelo seu Regulamento. Não dispondo de competência para apreciação de normas administrativas, atos ou procedimentos administrativos, ou para se pronunciar sobre a legalidade de normas estabelecidas em Regulamento pelas entidades administrativas.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. Da Fundamentação de facto:

7.1. Dos fundamentos dados como provados:

- a. O reclamante é titular do contrato de fornecimento de água com a Reclamada;
- b. Recebeu a fatura F20250/01818705, emitida a 10.10.2025, com o valor para pagar de €2970.81,
- c. Com um consumo apurado de 515m³;
- d. Referente a acertos entre a anterior leitura datada de 03.01.2025 onde o contador marcava 720m³ , aquando da realização do contrato
- e. E a leitura real que foi obtida a 11.09.2025 de 1235m³.
- f. Nos acertos da fatura consta o período de 03.01.2025 a 11.09.2025
- g. Onde teriam sido emitidas faturas de fevereiro a setembro, e haviam sido feitas cobranças por estimativas no total de 33m³
- h. O contador não está colocado na rua ou em acesso facilitado à Reclamada,
- i. Tendo sido o consumidor interpelado para dar as leituras a 17.06.2025 e a 06.08.2025, nesta já com aviso de corte, pela ausência de acesso ao contador.
- j. Com data de 02.02.2026 o reclamante terá interpelado a Reclamada por procedimento administrativo e reclamando da situação,
- k. Desconhecendo este centro se o reclamante avançou quanto às questões administrativas para tribunal administrativo competente.
- l. A 22.12.2025 a Reclamada havia emitido resposta com menção a outras reclamações alegadamente realizadas pelo Reclamante
- m. A que este tribunal não teve acesso e não se pode pronunciar.
- n. A 03.02.2026 foi emitido aviso de corte, ainda antes deste processo arbitral decorrer
- o. A 11.03.2026 volta a existir aviso de corte, já no decurso deste processo.
- p. A fatura continua a pagamento.

- q. Verifica-se, que todas as faturas que foram juntas aos autos de fevereiro de 2025 a setembro de 2025 foram cobradas tendo por base uma estimativa de consumos;
- r. E considerando apenas a leitura de 03.01.2025.
- s. O contador nunca foi mudado, nem há prova de qualquer anomalia no mesmo.
- t. A reclamada à data insiste na cobrança do valor referente à fatura em discussão, emitida a 10.10.2025 referente a serviços prestados a 11.09.2025 até 03.01.2025
- u. Estando prescritos os valores que ultrapassem mais de 6 meses que a prestação em si, entre 11.09.2025 e 10.03.2025
- v. Ou seja anteriores a 10.03.2025
- w. Devendo a faturação ser corrigida, e emitida.
- x. Sem que deva ocorrer qualquer corte do serviço legitimamente na sequência deste processo arbitral,

7.2. Resultam como factos não provados:

- a. Que as leituras não tenham existido por culpa exclusiva da Reclamada.
- b. Que o Reclamante tenha dado as leituras à reclamada, ou marcado acesso a leitura do contador, quando tinha conhecimento da localização do mesmo
- c. Que a ausência de acesso ao contador implique a possibilidade de continuamente fazer a cobrança por estimativa.
- d. Que a Reclamada tenha suspenso o serviço conforme avisos remetidos.
- e. Que o Reclamante tenha formalizado queixa escrita à Reclamada com data anterior a 22.12.2025 quando a mesma não consta destes autos nem foi enviada ao tribunal em sede de arbitragem

- f. Que a Reclamada tenha violado o dever de resposta ou incumprido algum prazo legal para tal que fundamente uma compensação financeira.
- g. Que o Reclamante tenha agido de forma diligente quanto à falta de acesso ao seu contador.
- h. Que a fatura não esteja prescrita parcialmente uma vez que se trata de uma cobrança relativa a serviços prestados a 11.09.2025 que retroage a mais de 6 meses.
- i. Que deva ser considerado caducado o direito de ação quando a fatura é emitida e enviada para serviços prestados a 11.09.2025 e anteriores.
- j. Tendo a entrada em centro de arbitragem suspenso o prazo para a Reclamada exercer o seu direito de ação
- k. Que estava plenamente a correr e em vigor até 10.03.2026,
- l. Mas que ficou suspenso com a arbitragem em apreço datada de 13.02.2026.

7.3. 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 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.

Sublinhe-se que em sede arbitral, existe a livre apreciação do juiz arbitro dos factos apresentados, que dentro dos poderes conferidos pela lei e pelo Regulamento do Centro.

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 e serviços afins.

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

Cabendo aos prestadores do serviço um dever especial de diligência sobre os direitos dos consumidores desde logo pela informação, detalhe e cobrança que é emitida.

Mas também não se podendo desresponsabilizar um consumidor médio informado, que usufrui de um serviço, e paga o mesmo apenas por estimativas em vários meses, de dever este estar atento à faturação, e a disponibilização do local para o acesso a leituras.

Sendo certo que não há nos autos cópia de nenhuma queixa no livro de reclamações, ou escrita, sem um requerimento administrativo datado de 02 de fevereiro de 2026.

Considerando que houve avisos de que o acesso ao local fosse permitido, e que sublinhe-se a reclamada não tem de enviar em correio registado em nosso entender, a menos que se reporte a um aviso de corte no caso datado de 06.08.2025 pela falta de acesso ao local, mas que não há prova que se tenha vindo a concretizar.

Na sede que nos ocupa o caso relativamente à prestação do serviço público essencial de fornecimento de água, estabelece artigo 10.º da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, dois mecanismos extintivos dos direitos de crédito do prestador do serviço, a saber: a prescrição e a caducidade.

Não dispõe a lei geral nenhuma norma sobre os termos em que o prestador pode e deve aceder ao local, notificar o consumidor utente para tal, ou as consequências pela ausência de acesso.

Pelo que tal resulta em nosso entender do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, com a redação dada pelo Decreto-Lei n.º 69/2023, de 21 de agosto, do art. 67, que traduz:

« Artigo 67.º Medição dos níveis de utilização dos serviços e facturação

1 - A facturação dos serviços objecto do presente decreto-lei deve possuir periodicidade mensal, podendo ser disponibilizados ao utilizador mecanismos alternativos e opcionais de facturação, passíveis de serem por este considerados mais favoráveis e convenientes.

2 - Para efeitos de facturação, a entidade gestora deve proceder à leitura real dos instrumentos de medição por intermédio de agentes devidamente credenciados, com uma frequência mínima de duas vezes por ano e com um distanciamento máximo entre duas leituras consecutivas de oito meses.

3 - O utilizador deve facultar o acesso da entidade gestora ao instrumento de medição, com a periodicidade a que se refere o número anterior, quando este se encontrar localizado no interior do prédio servido.

4 - Sempre que, por indisponibilidade do utilizador, se revele por duas vezes impossível o acesso ao instrumento de medição por parte da entidade gestora, esta deve avisar o utilizador, por carta registada ou meio equivalente, da data e intervalo horário, com amplitude máxima de duas horas, de terceira deslocação a fazer para o efeito, assim como da cominação da suspensão do fornecimento no caso de não ser possível a leitura.

5 - Sem prejuízo da suspensão do serviço, o prazo de caducidade das dívidas relativas aos consumos reais não começa a correr enquanto não puder ser realizada a leitura por parte da entidade gestora por motivos imputáveis ao utilizador.

6 - Nos períodos em que não haja leitura, o consumo é estimado:

a) Em função do consumo médio apurado entre as duas últimas leituras reais efectuadas pela entidade gestora;

b) Em função do consumo médio de utilizadores com características similares no âmbito do território municipal verificado no ano anterior, na ausência de qualquer leitura subsequente à instalação do contador.

7 - O disposto nos números anteriores não se aplica quando a entidade gestora utilize sistemas tecnológicos que assegurem os mesmos efeitos.

8 - Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, a entidade gestora deve disponibilizar aos utilizadores, de forma acessível, clara e perceptível, meios alternativos para a comunicação das leituras, como a Internet, o serviço de mensagem curta de telemóvel (sms), os serviços postais ou o telefone.

9 – (Revogado.)

10 - (Revogado.)

11 - (Revogado.)

12 - A percentagem do produto da cobrança de cada fatura emitida pela entidade gestora do sistema municipal a afetar ao pagamento dos serviços prestados pela entidade gestora do sistema multimunicipal ou intermunicipal é de 50 /prct. sobre o valor da fatura relativamente a cada um dos serviços referidos no n.º 9.

13 - O valor apurado nos termos do número anterior deve ser transferido pelas entidades gestoras dos sistemas municipais até ao final do mês da correspondente cobrança, não podendo ser utilizado para qualquer outro fim.

14 - O disposto no número anterior não se aplica no caso de a entidade gestora do sistema municipal já ter efetuado o pagamento dos valores devidos à entidade gestora do sistema multimunicipal ou intermunicipal nem na parte que os exceda.

15 - A realização das transferências nos termos dos números anteriores determina a extinção da obrigação das entidades gestoras dos sistemas municipais de pagamento dos valores devidos à entidade gestora do sistema multimunicipal ou intermunicipal, apenas na parte correspondente ao montante efetivamente transferido, sem prejuízo do acerto final a realizar com a entidade gestora do sistema municipal no termo de cada exercício, caso se mostre necessário.

16 - A falta de pagamento de qualquer fatura pelos utilizadores finais ou a sua insuficiência não afastam a responsabilidade das entidades gestoras de sistemas municipais no pagamento dos valores devidos às entidades gestoras dos sistemas multimunicipais ou intermunicipais.

17 - As entidades gestoras dos sistemas municipais devem remeter, no final de cada mês, às entidades gestoras dos sistemas multimunicipais ou dos sistemas intermunicipais a que se encontrem vinculadas, informação sobre os montantes cobrados aos utilizadores finais no mês imediatamente anterior.

18 - Os valores devidos às entidades gestoras dos sistemas multimunicipais ou intermunicipais a que se referem os números anteriores correspondem aos constantes das faturas por si emitidas no mês anterior ao da transferência prevista no n.º 13.

19 - Em caso de incumprimento do disposto no n.º 17, as entidades gestoras dos sistemas multimunicipais ou intermunicipais podem recorrer ao disposto nos artigos 104.º e seguintes do Código de Processo nos Tribunais Administrativos, aprovado pela Lei n.º 15/2002, de 22 de fevereiro, sem necessidade de pedido prévio, para efeitos de obtenção das informações em causa.

20 - Os documentos informativos a que se referem os números anteriores são título suficiente para a cobrança coerciva por parte das entidades gestoras dos sistemas multimunicipais ou intermunicipais das importâncias que lhes sejam devidas nos termos do presente artigo, sendo aplicável, para este efeito, o disposto nos artigos 170.º e seguintes do Código de Processo nos Tribunais Administrativos.

21 - Os procedimentos necessários à implementação do sistema de faturação detalhada são estabelecidos em decreto-lei, o qual deve ser publicado no prazo de 90 dias após a entrada em vigor do presente diploma.»

Com efeito, é nosso entendimento que de todo caducou na data de entrada desta ação o direito da Reclamada a poder fazer a cobrança, quando ficou provado que o contador está em local sem acessibilidade exterior, dependendo a mesma do consumidor, que conscientemente deve dar acesso ao local, e ir remetendo a leitura mensalmente (mesmo que não obrigado a tal), para evitar acertos que podem ocorrer semestralmente,

Mas a nossa interpretação também se reflete sobre a prescrição alegada, pois a ausência de leitura real, podia permitir a suspensão do serviço se recusado ou impedido o acesso, e se a reclamada não o fez não é imputável ao consumidor.

A ausência de leitura não implica também a ausência de dívida, mas o legislador colocou limites para que a reclamada tome as devidas medidas – de suspensão no limite – para obter as leituras, permitindo que haja uma retroatividade desse mesmo acerto, quando as faturas seriam emitidas por estimativa, mas nunca com período superior de 6 meses retroagindo à data em que os serviços foram prestados.

Assim nos termos daquela norma no n.º 1 e n.º 2 do art.º 10.º da Lei 12/2008, de 26 de fevereiro é determinado que:

«O direito ao recebimento do preço do serviço prestado prescreve no prazo de seis meses após a sua prestação (...) se, por qualquer motivo, incluindo o erro do prestador do serviço, tiver sido paga importância inferior à que corresponde ao consumo efetuado, o direito do prestador ao recebimento da diferença caduca dentro de seis meses após aquele pagamento.»

Como refere a doutrina através de Paulo Duarte, o âmbito de aplicação de cada uma das hipóteses extintivas estabelecidas no artigo 10.º da Lei n.º 23/96 é distinto: enquanto “a prescrição refere-se ao crédito (dir-se-ia originário) que tem por objeto o preço correspondente ao serviço prestado ou ao bem fornecido”.

Já a «caducidade refere-se ao crédito (dir-se-ia derivado ou secundário) que tem por objeto a diferença entre o valor já pago pelo utente e o valor (superior) correspondente ao serviço realmente usado ou à quantidade do bem realmente consumido – situação que ocorre, tipicamente (mas não exclusivamente –o legislador usa a expressão “qualquer motivo” para, com largueza, identificar as hipóteses originadoras do “crédito à diferença”), quando a faturação se baseia em estimativas de consumo ou quando a medição registada pelo contador, devido a avaria ou a violação da sua integridade, não reflete a quantidade do consumo real».

Assim sendo, continua o autor em referência, é também distinto o momento inicial a partir do qual se inicia a contagem do prazo de cada uma das hipóteses extintivas, porquanto: - o prazo de prescrição começa a contar a partir da prestação do serviço; - já o prazo de caducidade inicia-se no momento do “pagamento inicial”.

De acordo com Manuel de Andrade, a prescrição é o “instituto por via do qual os direitos subjetivos se extinguem quando não exercidos durante certo tempo fixado na lei”. Visa-se punir a inércia do credor que deve diligenciar pela cobrança oportuna do seu crédito se nisso tiver interesse. Em causa estão, por isso, situações em que o credor manifesta um desinteresse na exigência do seu crédito, não praticando os atos necessários à cabal exigência do mesmo.

A prescrição e a caducidade relativas aos produtos fornecidos por serviços públicos têm de ser apreciados em função das circunstâncias em que

esses produtos são fornecidos designadamente a eletricidade, o gás e a água, dado que a medição está sempre dependente da possibilidade de acesso direto ao local onde se encontra o contador, pelos funcionários encarregados de procederem à respetiva leitura dos consumos registados no local do fornecimento.

Ora, de acordo com o n.º 4 do artigo 10.º da Lei n.º 23/96, o prestador do serviço dispõe de seis meses para propor ação ou injunção tendente a exigir o recebimento do preço do serviço prestado, contados após a prestação do mesmo, mas conforme diploma supra referido, estando impedido de acesso, o prazo de caducidade só contará quando tiver o efetivo acesso no local, o que aqui ocorreu a 11.09.2025.

Acresce que, de acordo com o n.º do 2 do artigo 15.º da Lei n.º 23/96, apenas o recurso a mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos, faz suspender os prazos previstos nos n.ºs 1 e 4 do artigo 10.º da mesma Lei, o que só veio a acontecer a 13.02.2026, quando a fatura recebida fora emitida a 10.10.2025, desconhecendo – porque não consta dos autos – datas efetivas de reclamação formal do Reclamante mesmo que tenham sido aludidas, mas não tendo este tribunal cópia de tal.

Termos em que quanto a um pedido de compensação financeira por ausência de resposta peca o pedido pela ausência de prova de que o reclamante realizou e em que forma e meio esse mesmo pedido de informação ou reclamação, tendo de decair por ausência de prova esse peticionado.

Já o aviso de corte que foi emitido a 11.03.2026, precisamente pelo supra descrito, veio a acontecer já depois da entrada deste processo a

13.02.2026, quando a citação para a Reclamada se pronunciar foi redigida depois de tal.

Estando a Reclamada já em posse dos elementos deste processo, que suspende a cobrança da fatura em causa – o que não acontece por mero requerimento do consumidor em nosso entendimento – mas sim pelo processo arbitral em curso – este aviso de corte deve ser assim considerado irregular e não produzir qualquer efeito.

Termos em que quanto a este pedido deve o mesmo ser deferido.

Por fim resta aludirmos e pronunciarmo-nos sobre o pedido de declaração de prescrição da fatura em apreço.

O prazo especial de prescrição de seis meses vigente no âmbito dos serviços públicos essenciais e plasmado no artigo 10.º, n.º 1, da Lei em referência, em conjugação com o prescrito nos artigos 323.º e 324.º do Código Civil, bem como com o plasmado no artigo 15.º, n.º 2, da Lei n.º 23/96, somente se terá por interrompido com a “citação ou notificação judicial de qualquer ato que exprima, direta ou indiretamente, a intenção de exercer o direito” ou com a submissão do litígio a um meio extrajudicial de resolução de conflitos (de acordo com a Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro).

A Reclamada teve, de acordo com os dados nos autos, um procedimento diligente junto do consumidor, mantendo o serviço a ser prestado, mesmo que não lhe tivesse sido dado acesso ao contador, apesar das tentativas para que realizasse tal.

Contudo poderia ter usado da possibilidade de suspensão se não tivesse após interpelação formal tido acesso ao local. Mas teve, tanto que a 11.09.2025 conseguiu obter leitura real, que leva à emissão da fatura de 10.10.2025.

Desta feita a fatura emitida nessa data deveria ter tido em conta quanto aos serviços prestados e faturados na mesma pela leitura de 11.09.2025 apenas o acerto de 6 meses, ou seja, no limite retroagindo a 10.03.2025 e não a 03.01.2025, mesmo descontando os consumos daqueles meses que foram devidamente faturados por estimativa na ausência de leituras reais.

A inércia da entidade e a ausência das informações devidas quanto às leituras do contador, imputáveis também ao consumidor, levou ao que nos parece ser a emissão de uma fatura que contém assim um lapso temporal para além daquele que é legalmente admissível e cuja prescrição já foi alegada, ainda que de todo se possa concordar com uma prescrição total.

Os consumos existiram, o contador marcava aquela leitura real de 1235m³ a 11.09.2025, pelo que o consumidor terá de pagar o acerto da faturação, mas apenas dos últimos 6 meses do serviço prestado e ali considerado na fatura em discussão nestes autos.

Este conflito poderia assim em nosso entendimento ter sido sanado com a correção do tempo contabilizado na fatura, mas não o sendo – e não prevendo a lei que a ausência de acesso ao contador, impeça a alegação da prescrição nos termos supra descrito, a cobrança em causa tem de ser corrigida.

Deverá assim ter por base a leitura assumida como real, e o proporcional aos consumos de serviços prestados entre 11.09.2025 e 10.03.2025, decaindo a cobrança dos valores referentes aos dias entre 03.01.2025 e 09.03.2025 estando os mesmos prescritos.

Acresce que, o prazo prescricional de seis meses nos termos do artigo 10.º, n.º 1, da Lei 23/96 conta-se a partir da efetiva prestação do serviço, ou, no caso de serviços reiterados ou periódicos, como se verifica quanto ao fornecimento de água, a partir de cada período de prestação do serviço constante da fatura não paga.

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 presente lei».

Por isso a responsabilidade sobre a faturação emitida é do comercializador, não se colocando aqui em causa as leituras ou os consumos em causa, mas sim a cobrança atual de valores referentes a fatura de água, de acertos de consumos, emitida tendo em conta por referência uma leitura anterior e a que veio a ser admitida como real a 11.09.2025.

Da inércia em não ter suspenso o serviço mais cedo, o que forçaria o consumidor a dar o devido acesso, não imputa o legislador outra consequência, que não seja a atenção à prescrição e a contagem diferente para a caducidade do direito de ação, desconhecendo este tribunal o motivo pelo qual depois de ter sido ultrapassado o prazo de pagamento da fatura e antes de existir arbitragem a 13.02.2026 não intentou a Reclamada possível injunção contra o reclamante que considerava devedor.

Deve, pois, e sem mais delongas declarar-se extinta parcialmente e por prescrição a dívida exigida referente à fatura FT20250/01818705, emitida a 10.10.2025 no valor total de €2970.81 que considerava a cobrança de 515m3 para o período de prestação de 03.01.2025 a 11.09.2025.

A Reclamada deve reformular a fatura relativa apenas ao período de 11.09.2025 a 10.03.2025, que de acordo com o consumo apurado, o reclamante será devedor.

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 parcialmente procedente, sendo declarada a prescrição parcial do valor apresentado na fatura emitida.

Condena-se a Reclamada a:

- a- Emitir nova fatura, que corrija os valores apresentados a pagamento, considerando apenas na faturação os consumos referentes aos 6 meses anteriores à prestação em litígio, devendo ser considerada entre 11.09.2025 e 10.03.2025**
- b- Para esse cálculo devem ser usados os valores proporcionais dos 180 dias em apreço, atendendo aos 515m³ apurados como reais a 11.09.2025, mas que continham o período prescrito de 03.01.2025 a 09.03.2025 de 65 dias, que têm de ser retirados.**

Absolve-se a Reclamada do demais peticionado.

Deposite e notifique.

Lisboa, 14 de maio de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos