

SENTENÇA n.º 211/2026

Processo n.º 329/2026

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

3. Do objeto do litígio

O objeto do litígio é determinado pelo pedido que o reclamante junte no processo:

«(...)Venho por este meio apresentar reclamação e impugnação formal da fatura n. FAC 0210032025/0049151699, emitida em 18/11/2025, no valor de 349,85 EUR, relativa ao local de consumo sito na Rua ----. A referida fatura abrange um período de 372 dias (12/11/2024 a 18/11/2025), tendo sido emitida com leitura indicada como Real - Fiscal, acumulando mais de um ano de consumo numa única fatura, sem emissão de faturação mensal e sem leituras regulares no período em causa. Tal procedimento encontra-se em desconformidade com a legislação aplicável (...)

Considerando que: A entidade não realizou leituras dentro dos prazos legais; A faturação mensal não foi emitida como exigido; Estão a ser cobrados consumos superiores ao prazo legalmente permitido; O consumidor não contribuiu para a situação criada nem foi no ficado para qualquer regularização; Solicito, de forma expressa e fundamentada: A anulação ou revisão integral da fatura emitida; A emissão de nova faturação, repartida pelos meses correspondentes e dentro dos limites legais;»

A Reclamada pronunciou-se em sede de mediação, como abaixo deixamos e oralmente em sede de arbitragem no dia da audiência, nos termos do Regulamento e da LAV que não obriga a contestação escrita.

«Na sequência da análise da reclamação em apreço, informa-se que a --- procedeu a todas as diligências possíveis para reunir provas documentais das deslocações dos técnicos ao prédio referido.

Como exemplo da diligência efetuada, uma pesquisa simples em ferramentas de georreferenciação (Google Maps) permitiu verificar que o técnico da Câmara se encontrava à porta do prédio em Agosto de 2025, sendo registada a impossibilidade de acesso com a seguinte anotação no sistema: "Agosto_2025 – Fomos ao local e não tivemos acesso".

Este registo integra o conjunto de provas que demonstra que os serviços municipais tentaram efetivamente proceder à leitura do contador, ficando impossibilitados de o fazer devido à ausência de acesso ao equipamento.»

Ainda em sede de mediação foi enviado aos autos pela reclamada resposta:

«No âmbito do processo em apreciação nesse Centro de Arbitragem, vem a ---, na qualidade de entidade gestora dos serviços municipais de abastecimento de água, saneamento de águas residuais e gestão de resíduos urbanos, apresentar os seguintes esclarecimentos e pronunciar-se sobre os factos alegados pelo reclamante.

Relativamente à alegação de que os serviços municipais não se deslocam ao local para proceder à leitura dos contadores, cumpre esclarecer que existem registos internos que comprovam as deslocações efetuadas pelos técnicos ao local de consumo, não tendo, nessas ocasiões, sido possível proceder à leitura do contador. As referidas diligências encontram-se devidamente registadas nos sistemas de gestão operacional da entidade gestora.

Nos termos do Regulamento Municipal dos Serviços de Abastecimento de Água, Saneamento e Resíduos Urbanos da ---, em conformidade com o enquadramento regulatório definido pela ERSAR – Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos, o utilizador deve garantir o acesso ao contador para efeitos de leitura, verificação, substituição ou fiscalização, sempre que tal seja necessário ao normal funcionamento do serviço.

Nos casos em que não seja possível proceder à leitura direta pelos serviços, encontra-se igualmente previsto que o utilizador pode e deve comunicar a leitura do contador através dos meios disponibilizados pela entidade gestora, mecanismo que visa assegurar a correta faturação dos consumos efetivamente registados.

No que respeita à faturação emitida, importa esclarecer que, na ausência de leituras reais, a entidade gestora está legal e regulamentarmente habilitada a proceder à faturação com base em consumos estimados, os quais são posteriormente objeto de regularização aquando da obtenção de uma leitura efetiva do contador, procedimento amplamente previsto nos regulamentos aplicáveis ao setor e nas recomendações regulatórias da ERSAR.

Relativamente à fatura objeto da presente reclamação, verifica-se que a mesma não foi liquidada dentro do prazo de pagamento indicado, nem foi apresentado qualquer pedido de suspensão do respetivo prazo de pagamento.

Importa ainda salientar que, nos termos do enquadramento regulamentar aplicável, a apresentação de reclamação não suspende, por si só, o prazo de pagamento das faturas emitidas, salvo nas situações expressamente previstas, designadamente quando seja solicitado, nos termos legais, um procedimento de verificação ou aferição do contador, circunstância que não se verificou no presente caso.

Assim, não tendo sido efetuado o pagamento voluntário da fatura dentro do prazo legalmente estabelecido, nem tendo sido requerido qualquer mecanismo de suspensão do prazo de pagamento previsto na regulamentação aplicável, o respetivo valor mantém-se exigível, pelo que o processo seguirá os trâmites legalmente previstos para cobrança coerciva da dívida.

Face ao exposto, entende a --- que a atuação dos serviços municipais se pautou pelo estrito cumprimento do Regulamento Municipal aplicável e do quadro regulatório definido pela ERSAR – Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos, não se verificando qualquer irregularidade na atuação da entidade gestora nem na faturação emitida. Nestes termos, deverá a presente reclamação ser considerada improcedente, mantendo-se válidos e exigíveis os valores faturados.»

As partes entregaram no dia da audiência os elementos que entenderam aos autos para apreciação deste tribunal.

4. Do valor da causa

Nos termos do art. 6.º do Regulamento do CACCL, o valor da causa corresponde ao valor atribuído pelo pedido formulado pelo reclamante não podendo o valor ser superior a €5000.

Determina-se que a presente causa tenha o valor total de **€349.85** (trezentos e quarenta e nove euros e oitenta e cinco 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 e respetivas testemunhas.

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

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 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 F251100320000918999, emitida a 18.11.2025, com o valor para pagar de €349.85
- c. Com um consumo real apurado de 166m³;
- d. Referente a acertos entre a anterior leitura datada de 12.11.2024 onde o contador marcava 2996m³,
- e. E a leitura real que foi obtida a 18.11.2025 de 3162m³.

- f. No período de faturação em apreço constam as datas entre 16.10.2025 a 18.11.2025,
- g. Contudo os acertos sobre os consumos e a data do serviço prestado retroage a uma cobrança desde 12.11.2024 a 18.11.2025,
- h. Apurados assim os 166m³ para 372 dias de acordo com a fatura
- i. O contador não está colocado na rua ou em acesso facilitado à Reclamada,
- j. O consumidor nunca foi formalmente interpelado para dar as leituras, nem recebeu qualquer aviso de corte, pela ausência de acesso ao contador que conste dos autos
- k. Após receção da fatura, a 29.11.2025 foi realizada queixa no Livro de Reclamações da Reclamada,
- l. Conforme consta dos autos, onde era alegada a prescrição dos valores apresentados
- m. Apenas constando resposta datada de 11.03.2026 com a insistência da cobrança
- n. O consumidor deve dar acesso ao local, e pode dar a leitura por si de forma a evitar acertos através de canais que a entidade disponibilize.
- o. As faturas nos autos emitidas entre 23.12.2024 e 22.10.2025 estão todas por estimativa e com consumos a 0 (zero)
- p. Não podendo deixar este tribunal de considerar inadequado que um utente esteja vários meses a consumir um serviço de água, e pague 0 de consumo
- q. No canto direito da 2ª página de todas as faturas e de forma visível consta tal:

Consumo

Estimado 0,00 m³

- r.
- s. Podendo vir a alegar-se má-fé

- t. Embora não seja essa a discussão nos autos, Pois se uma entidade verifica que não tem acesso e não tem leituras deve enviar aviso de corte, e suspender os serviços como legalmente previsto até que o utente agende uma ida ao local.
- u. Ainda que legalmente mantenha a sua cobrança das faturas sempre por estimativa, de acordo com a lei.
- v. Os valores que foram pagos – com zero consumo – são também demasiado baixos, quando comparados com faturas anteriores a 2024 e inclusive com as faturas posteriores a esta fatura de acerto em discussão
- w. O que deveria gerar um alerta no utente que deve ser responsável pelos seus consumos
- x. Mesmo que a lei faça recair sobre a entidade a responsabilidade das leituras e suspensão na ausência das mesmas
- y. Devendo para futuro as duas partes prevenirem que este evento não volte a ocorrer.
- z. Do constante nos autos, confirma-se que só houve leitura real e acesso ao contador a 18.11.2025,
- aa. O que permite a entidade realizar acertos retroativos, mas apenas em 180 dias, ou seja até 6 meses.
- bb. O contador nunca foi mudado, nem há prova de qualquer anomalia no mesmo.
- cc. A reclamada à data insiste na cobrança do valor referente à fatura em discussão,
- dd. Estando prescritos os valores que ultrapassem mais de 6 meses da prestação em si,
- ee. Reportando-se o período de faturação a serviços prestados desde 16.10.2025 a 18.11.2025,
- ff. A fatura pode retroagir até 6 meses antes da efetiva prestação faturada com data de 18.11.2025

- gg. Entendendo este tribunal que pode dar-se como provado ser devido o período de 18.11.2025 a 17.05.2025
- hh. Estando prescritos os serviços prestados anteriores a 16.05.2025 até 12.11.2024.
- ii. Devendo a faturação ser corrigida contendo apenas a cobrança proporcional aos 166m3 apurados para 372 dias,
- jj. Mas agora sendo emitida apenas para 180 dias, tendo em conta essa referência,
- kk. O que dará sensivelmente metade do valor apresentado a pagamento.
- ll. Sem que deva ocorrer qualquer corte do serviço legitimamente na sequência deste processo arbitral,
- mm. Podendo a entidade agir contra o Reclamante se for ultrapassado o prazo de pagamento da nova fatura emitida, que solicita o tribunal se dê conhecimento a este.

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 à leitura do contador, quando deveria pelas faturas emitidas e recebidas ter conhecimento de que estava a pagar consumo zero (0),
- c. Que a ausência de acesso ao contador implique a possibilidade de continuamente fazer a cobrança por estimativa.
- d. Que a Reclamada tenha enviado aviso de corte ou suspensão do serviço pela ausência de leituras.
- e. Que o Reclamante não tivesse formalizado queixa escrita à Reclamada, pois fê-lo a 29.11.2025.
- f. Que o Reclamante tenha agido de forma diligente quanto à falta de acesso ao seu contador.

g. Que a fatura não esteja prescrita parcialmente uma vez que se trata de uma cobrança relativa a serviços prestados com data de 12.11.2024 que retroage a mais de 6 meses.

h. Do momento em que foram prestados e faturação emitida a 18.11.2025.

i. Que deva ser considerado caducado o direito de ação, que os serviços tinham contra o reclamante, quando a fatura é emitida e enviada para pagamento.

j. O que não implica que esta esteja parcialmente prescrita.

k. Tendo a entrada em centro de arbitragem suspenso o prazo para a Reclamada exercer o seu direito de ação, a 20.01.2025,

l. E que continuará a correr, se o mesmo não vier a pagar a nova fatura emitida,

m. Não podendo até lá ser suspenso o serviço.

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 apenas há nos autos cópia de uma queixa no livro de reclamações referente à fatura, e nenhuma queixa anterior pela ausência de leituras reais ou da passagem no local dos serviços, o que também tem o utente de estar atento, ainda que a lei não o penalize.

Isto porque as entidades têm ao dispor meios para atuar contra estas situações, seja por cobrança por estimativas, seja por avisos de corte ou

suspensão por falta de acesso, e seja por prescrição de acertos com mais de 6 meses face ao serviço apurado/prestado.

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, tal 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 suprarreferido, 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 20.01.2026, quando a fatura recebida fora emitida a 18.11.2025, portanto ainda em prazo, mesmo tendo havido queixa no Livro de Reclamações a 29.11.2025 esta reclamação não faz suspender prazos de pagamento ou processos.

Suspendido o prazo de caducidade – ou seja da entidade agir judicialmente contra o consumidor pela falta de pagamento – este prazo irá retomar com esta sentença e após a correção da fatura, se aquela não for paga referente ao mesmo serviço prestado a 18.11.2025.

Assim e quanto ao pedido de declaração de prescrição da fatura em apreço deve ter-se presente que 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, em tentativas que foram assim logradas, quando poderia ter usado da possibilidade de suspensão se não tivesse após interpelação formal tido acesso ao local.

Apenas a 18.11.2025 conseguiu obter leitura real, que leva à emissão da fatura nessa mesma data.

Desta feita a fatura emitida nessa data deveria ter tido em conta quanto aos serviços prestados e faturados na mesma pela leitura de 18.11.2025 apenas o acerto de 6 meses, ou seja, no limite retroagindo a 17.05.2025 e não a 12.11.2024, mesmo que possa descontar os consumos daqueles meses que tivessem sido pagos, embora neste caso este consumidor esteve vários meses a pagar 0m3 de consumo.

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 3162m3 a 18.11.2025, 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 18.11.2025 e 17.05.2025, decaindo a cobrança dos valores referentes aos dias entre 12.11.2024 e 16.05.2025 estando os mesmos prescritos.

Ou seja o valor de 166m³ é referente a 372 dias, e deve ser assim recalculada a fatura com aquele valor real de consumo 166m³ que existiu e este tribunal não põe em causa, mas apenas para 180 dias.

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 discussão a veracidade das 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 apenas a 18.11.2025, mesmo que por causa não imputável diretamente à comercializadora.

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 20.01.2026 não intentou a Reclamada possível injunção, ou execução fiscal contra o reclamante, que considerava devedor. O que poderia ter feito e no limite levaria a discutir os valores.

Deve, pois, e sem mais delongas declarar-se extinta parcialmente e por prescrição a dívida exigida referente à fatura Doc. 25110032000918999, emitida a 18.11.2025 no valor total de €349.85 que considerava a cobrança de 166m3 para os consumos alusivos às datas entre 12.11.2024 e 18.11.2025.

A Reclamada deve reformular a fatura relativa apenas ao período de 18.11.2025 a 17.05.2025, que de acordo com o consumo apurado, o reclamante será devedor, pedindo-se que se informe o tribunal da nova fatura emitida e seu prazo de pagamento.

Termos em que deve aceitar-se o peticionado nos autos e ter assim provimento.

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 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, devendo ser considerar a mesma as datas entre 18.11.2025 e 17.05.2025.**
- b- Para esse cálculo devem ser usados os valores proporcionais dos 180 dias em apreço, atendendo aos 166m3 apurados como reais a 18.11.2025, face ao período prescrito além até aos 372 dias que foram faturados.**

Deposite e notifique.

Lisboa, 20 de maio de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos