

Processo nº 932/2020

---

**TÓPICOS**

**Serviço:** Água

**Tipo de problema:** Facturação e cobrança de dividas

**Direito aplicável:** Lei n.º 23/96 de 26 de Julho com a redação da Lei n.º 12/2008 de 26 de Fevereiro

**Pedido do Consumidor:** Reembolso do valor pago em 17/02/2020 (€426,25), por ser referente a consumos erradamente facturados e relativos ao período de 14/06/2018 a 12/10/2018 e relativamente aos quais o reclamante invocara a prescrição/caducidade, bem como devolução do valor correspondente ao corte/religação de água (€54,47+IVA), entretanto liquidado com a factura do mês de Abril (factura nº -), perfazendo um total a reembolsar de €493,25.

---

**Sentença nº 47/20**

---

**PRESENTES:**

(reclamante no processo)

(reclamada-advogada)

---

Iniciado o Julgamento via Skype, foi dada a palavra ao reclamante e de seguida à mandatária da reclamada que apresentaram o seu entendimento quanto aos factos constantes do processo, e face às suas posições não foi possível qualquer acordo.

Após a apreciação pormenorizada dos factos e documentos juntos ao processo, levantou-se além de outras questões, a de saber qual a data relativa ao consumo de água no valor de €118,34, e em face disso, o reclamante para prova deste facto, remeteu a este Tribunal um e-mail que lhe foi enviado pela reclamada, assim como a cópia da factura no qual se refere a data em que foi efetuado o respetivo consumo, tendo-se verificado pela análise dos documentos agora juntos, que correspondendo ao período de 13/10/2017 e 14/06/2018.

### FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Após a apreciação de todos estes documentos juntos ao processo, o Tribunal dá como provados os seguintes factos::

- 1) O reclamante é cliente da empresa reclamada quanto ao abastecimento de água à sua residência.
- 2) Em 12/12/2018, o reclamante recebeu uma factura de água no valor de €485,27, com data de emissão de 01/11/2018, a qual incluía o acerto de consumos de 14/06/2018 a 12/10/2018 e um consumo total de 170 m<sup>3</sup> (doc.1).
- 3) Ainda em 12/12/2018, o reclamante formalizou reclamação escrita à reclamada (doc.2) fundamentando que muito provavelmente o leitor trocara 2 dígitos numa leitura anterior, gerando um crédito e por sua vez gerando um excesso de consumo num período muito curto.
- 4) Após receber uma nota de crédito no valor de apenas €27,38 (doc.3), o reclamante reforçou a sua reclamação em 14/02/2019, enviando inclusivamente, a 20/02/2019, duas simulações do que poderia ter acontecido com a troca de dígitos do leitor (docs.4 e 5).
- 5) Ainda em 9 de Outubro de 2019, emitiu uma nota de crédito de €177,36 (doc.8) e emitiu uma nova factura, no valor de €118,34€ (doc.9).
- 6) Em 09/10/2019, a reclamada enviou e-mail ao reclamante informando que o valor em dívida era de €398,88.

7) A Fatura nº -- emitida em 09/10/2019, é relativa a um consumo de 40m<sup>3</sup> no valor de 118,34 € é referente ao consume relativo ao período de 13/10/2017 a 14/06/2018. 1).

8) Ainda em 09/10/2019, atendendo a que a reclamada demorara mais de 10 meses a responder à sua reclamação inicial e por não concordar com os acertos efectuados, o reclamante enviou novo e-mail ao SIMAS, invocando a prescrição/caducidade da factura em causa (doc.10).

9) Em 09/11/2019, o reclamante recebeu um aviso de corte (doc.11), pelo que enviou e-mail e carta registada com aviso de recepção à reclamada (docs.12 a 14), solicitando a suspensão do corte, pois estava a decorrer a reclamação e fora invocada a prescrição do valor apresentado a pagamento, que importava analisar e responder.

A carta registada foi recebida pela reclamada no dia 12/11/2019.

10) Na manhã de dia 17/02/2019, sem resposta às anteriores reclamações, o abastecimento de água foi interrompido na residência do reclamante.

11) Após diversos contactos com o Serviço de Apoio a Clientes dos --, o reclamante foi informado que o abastecimento só seria restabelecido se efectuasse o pagamento, que segundo a reclamada era agora no valor de €426,25.

12) Ainda em 17/02/2020, o reclamante deslocou-se à loja de ---- da reclamada, reiterando as reclamações apresentadas e exigindo o restabelecimento do serviço dado que decorria reclamação e fora invocada a prescrição. Contudo, o restabelecido foi recusado até que o reclamante efectuasse o pagamento do valor de **€426,25**, que efectuou sob protesto (doc.15), após o que o serviço foi restabelecido após o pagamento.

13) O reclamante solicitou a devolução do valor pago em 17/02/2020 (€426,25), dado que era referente a consumos erradamente facturados e relativos ao período de 14/06/2018 a 12/10/2018, relativamente aos quais já invocara a prescrição/caducidade.

14) A reclamada facturou ao reclamante o valor de €54,47 que acrescido de IVA é de €66,99, relativos à religação do corte efectuado em 07/02/2020.

**FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:**

Tendo em consideração, os factos alegados na reclamação e os documentos juntos ao processo que deram causa aos factos dados como assentes, cabe apreciar as questões jurídicas suscitadas neste processo e que são as seguintes:

- a) Apurar e decidir se está ou não prescrito o valor da fatura no montante de,€ 485,27 emitida em 12/12/2018.
  
- b) Verificar se a prescrição invocada em relação à factura emitida em 09/10/2019 no valor de €118,34 relativa a consumos efectuados entre 13/10/2017 e 14/06/2018, se mostra ou não prescrita.
  
- c) Se a reclamada poderia proceder à suspensão do fornecimento da água, sem que previamente tivesse apreciado e decidido as reclamações apresentadas pelo reclamante antes e após a comunicação que lhe fora feita pela reclamada através do aviso de 09/11/2019, de que iria ser suspenso o fornecimento da água caso não pagasse o valor de €426,25, que segundo a reclamada correspondia à dívida que o reclamante tinha perante a reclamada.

Vejamos cada uma destas questões:

1 - Quanto à prescrição da factura no valor de €485,27 que lhe foi enviada em 12/12/2018 e que foi posteriormente retificada, tendo sido deduzido o valor de €204,74 correspondente ao valor de duas notas de crédito, uma de €177,36 e outra de €27,37, ficando assim reduzida a dívida para o valor de €280,53, valor que não se mostrava prescrito uma vez que, tendo a fatura sido emitida em 01/11/2018 e considerando que, de harmonia com o nº 1 do artº 10º da lei 23/96 de 26 de Julho na sua redacção actual, o período de consumo exigido ao reclamante, não prescrito se situa dentro dos seis meses anteriores à emissão da fatura, pela análise da fatura verifica-se que não se mostra prescrito.

2 - O mesmo já não acontece em relação à factura emitida em 10/10/2019 no valor de €118,34 cujo consumo, conforme cópia da factura junta ao processo como Doc.7, esclarecida pelo e-mail enviado pela reclamada ao reclamante, no qual se refere o seguinte "*consumo 40m3 referentes ao período 13-10-17 a 14-06-18*".

Sendo assim, verifica-se que do mesmo modo que em relação à primeira das faturas reclamadas se recuam seis meses, só não estaria prescrita se o consumo se reportasse a um período entre Maio e Outubro de 2019 o que não é o caso uma vez que, conforme resulta pela factura emitida pela reclamada, o período facturado vai de 13/10/2017 a 14/06/2018 e por isso mostra-se prescrito.

Esclarece-se ainda, ao contrário do que sustenta o reclamante, que no caso em apreciação não há que falar na caducidade por si invocada com fundamento no nº 2 do artº 10º da Lei dos Serviços Públicos uma vez que, nem o reclamante havia pago qualquer valor à reclamada relativo ao montante da fatura objeto de reclamação, nem a reclamada veio a reclamar em momento posterior qualquer valor a acrescer à faturação inicialmente apresentada pela reclamada ao reclamante consumidor.

3- Apreciando agora a questão relativa à suspensão do fornecimento de água ao reclamante, há que ter em consideração que este havia reclamado invocando logo de início que havia erros de medição, e após algumas retificações efetuadas pela reclamada, veio de novo invocar a prescrição da primeira e segunda fatura objeto de reclamação, factos sobre os quais a reclamada nunca se pronunciou.

Ora, de harmonia com o preceituado no nº 3 do artº 68º do Decreto-Lei 194/2009 de 20 de Agosto, a reclamada após a reclamação efectuada pelo reclamante através de carta registada que foi recebida em 12/11/2019, a entidade gestora ou seja a "reclamada", tinha obrigação legal de responder por escrito ao reclamante no prazo máximo de 22 dias úteis o que não fez, antes pelo contrário, em vez de responder à reclamação procedeu à suspensão do fornecimento de água, sem qualquer resposta às reclamações apresentadas pelo cliente aqui reclamante.

Acontece ainda que o valor exigido ao reclamante para proceder à religação da água, não estava certo, uma vez que para além da exigência do valor de € 118,34 já prescrito, não lhe havia deduzido o valor de € 27,37, relativo à nota de crédito emitida pela reclamada na primeira retificação à fatura inicial no valor de € 485,27.

---

**DECISÃO:**

Nestes termos, sem necessidade de mais alongadas considerações, julga-se parcialmente procedente a reclamação e em consequência condena-se a reclamada a devolver ao reclamante o valor de €27,37 relativo à Nota/Crédito N° --- emitida em 09/10/19, e que não foi tomada em consideração no Recibo N° - emitido em 17/02/2020; a restituir ao reclamante o valor de €118,34 relativo à Factura N° --- de 29/10/2019, em virtude deste consumo se mostrar prescrito, e ainda a devolver ao reclamante o valor pago por este em consequência da religação da água, cuja suspensão não devia ter sido efetuada sem a resposta às reclamações efetuadas pelo reclamante.

Assim, a reclamada deverá devolver ao reclamante as quantias de €27,37, valor da nota de crédito oportunamente emitida pela reclamada, de €118,34 relativa à fatura prescrita e €66,99 correspondente ao valor da religação, o que perfaz a quantia total de €212,70.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

---

Centro de Arbitragem, 22 de Abril de 2020

O Juiz Árbitro

-----  
(Dr José Gil Jesus Roque)