



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**Processo nº 2773/ 2023**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Água

**Tipo de problema:** Facturação injustificada

**Direito aplicável:** Lei nº 23/96, de 26 de julho; Lei nº12/2008, de 26 de fevereiro

**Pedido do Consumidor:** Anulação da factura nº 12255894, no valor de €274,32.

---

## **SENTENÇA Nº 512 / 2023**

### **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 cobrança.

### **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.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

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 17 de novembro de 2023, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

### **3. Do objeto do litígio**

Alega o Reclamante no seu pedido dirigido ao Centro, em síntese que pretende a anulação da fatura n.o 12255894, no valor de €274,32, emitida pela Reclamada.

Sumariamente escreveu aos serviços do tribunal arbitral com conhecimento da Reclamada alegando que detinha desde outubro 2022 um diferendo com os ---- referente à insistência no pagamento de uma fatura de valor astronómico, por um consumo de uma casa vazia relativo a setembro 2022, tendo o seu pai, que habitava o local falecido em outubro 2020.

Entende que o valor cobrado em m3 é absurdo porque daria para o enchimento de uma piscina ou de 5 camiões-cisterna dos bombeiros, sendo que afirma ter a água e eletricidade desligadas nos respetivos contadores nos períodos em que afirma não estar ninguém em casa.

Mesmo considerando a hipótese de descuido de uma torneira aberta entende que em algum ponto a água joraria e os vizinhos dariam conta e seria informado, o que não aconteceu.

Volvidos vários meses é possível verificar que estando agora uma pessoa a residir no local os consumos são muito baixos.

Alega assim que houve algo de anormal com o contador, e que não fez consumo para aquela cobrança, solicitando a intervenção do Centro para essa anulação.

A Reclamada pronunciou-se em contestação sumariamente no sentido de impugnar todos os factos alegados pelo Reclamante por entender não corresponderem à verdade dos factos.

Sublinha que o mesmo celebrou um contrato de fornecimento de água, recolha e tratamento de águas residuais e resíduos urbanos, a 17.02.2022.

No dia 08.11.2022 o mesmo enviou email ao apoio ao cliente dos---- a reclamar do valor das faturas n.os 12255894 e 12366893, com os valores €274 e €104.90 respetivamente.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

O Reclamante solicitou uma leitura ao contador a fim de confirmar a leitura faturada, tendo esse email sido tratado pela Reclamada pelo Departamento correspondente, e marcada a fiscalização.

A 15.11.2022 foi feita uma fiscalização no local e não foram detetadas quaisquer anomalias, marcando o contador 167m3, confirmando-se a leitura faturada. Informação que foi depois enviada ao Reclamante confirmando a fatura 12255894, de €274,32 em causa, sendo que a mesma era correspondente ao valor de 3 meses.

Já a fatura 12366893 de €104,90 foi anulada, considerando a descida acentuada de consumo, e de forma excepcional foi reformulada.

A 07.08.2023 o Reclamante apresentou nova reclamação no Livro de reclamações, sobre a fatura aqui em discussão, tendo sido enviada resposta ao reclamante a 17.08.2023 a manter a resposta anterior (conforme consta nos autos), que se dá por integralmente reproduzida.

Junta ainda a reclamada na sua contestação uma explicação técnica sobre os seus contadores, nomeadamente sobre o volume determinado ser unicamente atravessado pela água que o põe em movimento, e transmitido esse movimento a uma relojoaria onde é registado o volume de água atravessada.

Considera assim que deve pois ser declarada procedente a fatura no valor de €274.32 e ainda ser declarado procedente o valor dos juros calculados à taxa legal, ou seja acrescido o valor da fatura em €10.40 e os juros vincendos até ao pagamento integral da dívida de €284.72.

Considerando que estes valores dizem respeito a consumo efetivamente realizado e que deve ser liquidado, devendo assim a ação deve ser julgada totalmente improcedente.

#### **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 €274,32 (duzentos e setenta e quatro euros e trinta e dois cêntimos).



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

## **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 apresentada pela Dra. --- e Dra. ---, enquanto Juristas do Departamento Jurídico da mesma.

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.

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

## **7. Da Fundamentação:**

Dos fundamentos de facto:

7.1. Resultam como factos provados:

1. O reclamante é titular do contrato de fornecimento de água com a Reclamada;
2. Recebeu uma fatura para pagar de €274.32, referente ao período de 30.08.2022 a 28.09.2022;



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



3. Realizou queixa escrita a reclamar da mesma a 16.10.2022.
4. O reclamante foi notificado a 08.08.2023 para a cobrança da fatura 202290972452, de 30.09.2022, no valor de €274.32, e da fatura 202291134677, de 17.11.2022 de €20.46;
5. À data o valor a pagamento ascende a €284,72, com juros calculados, mas reporta-se a uma prestação de serviços de setembro 2022.

#### 7.2. Resultam como factos não provados:

a. Nenhum facto pode ser alegado como não provado com relevância para o diferendo em causa.

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas por ambas as partes no processo. Concretamente tiveram por base os depoimentos e contestação das partes, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

### 8. Do Direito

A Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na sua redação atual que lhe veio conferir a Lei n.º 12/2008, de 26 de fevereiro, referente à proteção dos serviços públicos essenciais, com as devidas atualizações.

O reclamante e a reclamada dispõem de um contrato para a prestação de serviços de água 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.

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.

Com efeito, nos termos daquela norma no n.º 1 e n.º 2:



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

«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.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



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. Acresce que, de acordo com o n.º 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.

Concomitantemente, 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).

Atendendo a que no caso sub judice não é alegada a existência de qualquer ação ou injunção tendente a exigir o recebimento do valor do fornecimento de energia elétrica relativamente ao período de setembro de 2022 até à data. Ainda que a 08.08.2023 tenha sido notificado com vista a processo de execução fiscal.

Forçoso é concluir que, à data da propositura da presente ação (a 08.08.2023), a dívida resultante se encontra prescrita.

Com efeito, não atribui a Lei à simples reclamação por parte dos consumidores junto do prestador do serviço qualquer efeito interruptivo da prescrição. O próprio Regulamento das Relações Comerciais do Sector Elétrico, no seu artigo 137.º, n.º 7, apenas prescreve que a “falta de pagamento dos montantes apurados em resultado de acerto de faturação, (...) não deve permitir a interrupção do fornecimento de energia elétrica quando seja invocada a prescrição ou caducidade, nos termos e pelos meios previstos na lei”.

Assim, nenhum impedimento existia a que tivesse sido exigido judicialmente o seu crédito, não estando abrangida nestas causas de suspensão ou interrupção da prescrição a simples reclamação do consumidor junto do credor, sendo que a reclamação que poderia interromper a prescrição, de acordo com o artigo 15.º, n.º 2, da Lei n.º 23/96, apenas ocorre a 08.08.2023 aquando da apresentação a este Centro do requerimento que deu início a este processo arbitral.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Ora, nesta data o prazo prescricional de 6 meses já se tinha verificado, não tendo a Reclamada acionado as vias tendentes à exigência judicial do crédito em dívida.

Acresce que, o prazo prescricional de seis meses prescrito no 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 energia elétrica, a partir de cada período de prestação do serviço constante da fatura não paga.

Assim, respeitando a fatura em crise ao período de faturação relativo a setembro 2022, mesmo com todas as explicações e reclamações em causa, bem como apesar da fiscalização feita, o prazo de prescrição de 6 meses contar-se-á a partir dessa altura até final de março 2023.

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 já prescritos.

Deve, pois, e sem mais delongas declarar-se extinta por prescrição a presente dívida exigida de €284.72.

## **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.»





CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



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 dos Reclamantes.

### **10. Da Decisão**

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente procedente.

Declaro que o Reclamante não deve a quantia reclamada de €284,72, referente à faturação de consumos de água, saneamento e serviços afins, no período de faturação de setembro 2022.

Deposite e notifique.

Lisboa, 07 de dezembro 2023

A juiz-árbitro

Eleonora Santos