

**Processo: 399/2024**

**Demandante: A.**

**Demandada: B.**

*Resumo: 1. O Regulamento de Relações Comerciais dos Serviços de Águas e Resíduos (Regulamento nº 594/2018), veio estabelecer as disposições aplicáveis às relações comerciais no âmbito dos serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos e aplica-se a todos os intervenientes nas relações comerciais por si abrangidas, designadamente às entidades responsáveis pela prestação dos serviços, independentemente do respetivo título e modelo de gestão (artigos 1º e 2º);*

*2. Consagra a possibilidade da transmissão da posição contratual para terceiro que tenha convivido com o utilizador no local de consumo, e determina que o novo titular assume todos os direitos e obrigações do anterior, designadamente a responsabilidade por consumos já registados e o direito a quaisquer créditos existentes (cf. artigo 78º);*

*3. Por outro lado, está prevista a estimativa de consumo de água, nos períodos em que não haja leitura do contador, e o consequente acerto de faturação com base em leituras reais (artigos 97º e ss); sendo certo que, ainda,*

*4. E, de acordo com o artigo 108º, o direito ao recebimento do preço do serviço prestado prescreve no prazo de seis meses após a sua prestação, mas, se por qualquer motivo incluindo o erro da entidade gestora, 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 (nºs 1 e 2);*

*5. Nos exatos termos já, antes, previstos pelos nº 1 e 2 do artigo 10º da Lei 23/96 de 26 de julho (LSPE);*

## **A – Relatório**

### **1. Reclamação da Demandante e posição da Demandada**

**1.1.** A Demandante **A.** formalizou no dia 31 de janeiro de 2024, junto do CNIACC/Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, reclamação contra a Demandada **B.**, nos termos da qual peticiona a prescrição dos valores cobrados

Alega, em síntese

A B. veio por carta, em 2022, informar que teria a liquidar o valor de €682, desde 2020 – altura em que a empresa nem existia e a água era paga à Câmara Municipal valor que diziam ser referente ao tempo da pandemia e por motivos de falta de contagem mas, sempre foi paga a fatura consoante o valor, que vinha por carta a empresa foi implementada pela Câmara, sem informar os munícipes entrou em contacto, por diversas vezes para obter explicações quanto aos valores e toda a situação, mas, apenas, lhe foi respondido que tem de pagar mais informa que o contrato se encontra em nome do marido recorreu à DECO, sem sucesso, e dois funcionários tentaram o corte do fornecimento da água, ao que se opôs sempre pagou as faturas

Juntou: cópia da fatura emitida pela B. e da intervenção da DECO (fls. 3 a 6)

**1.2.** A Demandada B.. respondeu à reclamação da Demandante, nos seguintes termos: confirma a correspondência submetida pela requerente em outubro de 2022 e fevereiro de 2023, esta através da DECO a cliente foi esclarecida, através dos ofícios, que junta, e reitera informação do ofício o valor continua por regularizar sob pena de interrupção do serviço

Juntou ao processo, as respostas de 15.03.2023 e 06.02.2023, nos termos das quais não aceita a prescrição invocada e, quanto às faturas de 26.09.2022, refere que o prazo só começa a contar a partir do final do período de faturação, em setembro de 2022. sendo o referido prazo de 6 meses (cf. artigo 108º, 1, *in fine* do Regulamento 594/2018), aplicável às relações comerciais estabelecidas no âmbito da prestação dos serviços de abastecimento público de água, saneamento e águas residuais e gestão de resíduos urbanos e finda no dia 20 de março de 2023 refere que a contagem do prazo não é interrompida pelo envio e receção da fatura, como justifica

quanto às faturas de €8,56 €2,16, o prazo de prescrição só começa a contar a partir do dia 17 de setembro de 2022, e finda no dia 17 de março de 2023, dado que o período de faturação a que se reporta: de 10.08.2022 a 19.09.2022 conclui que os consumos não prescreveram (cf. fls. 9 a 13)



**1.3.** A Demandante (fls. 15), veio ainda referir que o valor é de €8,65 (e, não €8,56), faturados ao mesmo tempo (€10,81), já pago a fatura de 17.09.2022 a 19.10.2022, apresenta um valor negativo, de €27,47 – descontado em três faturas (€7,01, 10,81e €1,92) e noutra em que liquidou apenas €5,99 Daí em diante, alega, todas estão pagas e, contactada a empresa, informam que nada está por liquidar

Juntou, para prova, documentos de fls. 18 a 23 e o pagamento foi confirmado pela Demandada (fls. 23)

**1.4.** Em cumprimento do que foi ordenado em Ata, e em sede de julgamento,

- a Demandante, juntou o Assento de óbito do marido, C., falecido em 1.01.2022, e
- a Demandada juntou informação no sentido de clarificar o estado das contas em nome do titular e do saldo em dívida, após o pagamento que a Requerente juntou ao processo

E, expõe,

da base de dados da B., constam dois contratos, ambos na mesma freguesia e concelho em nome do Sr. C., contudo a reclamação da requerente A., incide sobre o contrato cujo local de abastecimento é na **Rua X**.

os valores que a requerente refere, (fls. 15), bem como todas faturas anexadas (fls. 18 a 22), correspondem a valores faturados no contrato, cujo local de abastecimento é na **Rua Y**, em nada relacionados com a reclamação aqui em causa

junta, extratos de 2022 e 2023 associados ao **cliente com morada na Rua Y**, no sentido de verificar o anteriormente explanado - a requerente efetivamente procedeu à liquidação dos referidos valores, que não estão associados ao contrato alvo de reclamação

como se verifica no documento dos valores por regularizar que junta não existem valores em dívida, associados ao **cliente com morada na Rua Y**.

desse documento constata-se que, ainda, se encontram por regularizar as faturas emitidas a 2022/09/26, perfazendo um total de €682,00, associadas ao **cliente com morada na Rua X** - faturas alvo de reclamação da requerente

e,

juntou, 3 documentos: *“extrato de conta corrente” de 2021.12.31 a 2022.12.31 e 2022.12.31 a 2023.12.31, e “documentos a regularizar”*

de seguida, a Demandante juntou comprovativo do pagamento das faturas de €13,60 e €9,71

tendo a Demandada alertado para a confusão entre os contratos e as respetivas faturas emitidas: só as faturas no valor total de 682,00€, emitidas a 2022/09/26, relacionadas com o contrato cuja **morada é na Rua X** foram alvo de reclamação

e, a conta corrente foi emitida a 2024/05/13

as duas faturas indicadas pela Requerente têm informação “*Em Cobrança*”, não se encontram em dívida, têm data-limite de pagamento em 2024/05/23 e 2024/05/24

os comprovativos de pagamento juntos, têm data de 2024/05/18, ou seja, cinco dias após o envio do email para o CNIACC e emissão da conta corrente de C.

## **B - Saneador**

### **1. Do Tribunal Arbitral**

A Lei 144/2015 de 8 de setembro transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo (RAL), e estabeleceu os princípios e regras a que deve obedecer o funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios e o respetivo enquadramento jurídico (artº1º).

Assim, a Lei RAL é aplicável aos procedimentos quando os mesmos sejam iniciados por consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços e respeitem a obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços, celebrados entre vendedores ou prestadores e consumidores residentes em Portugal.

O Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios (RAL), o que decorre, desde logo, do artigo 1º do seu Regulamento.

Para prossecução deste fim, o Centro utiliza os procedimentos previstos na Lei RAL, incluindo a arbitragem necessária - sendo certo que, também, está prevista a submissão de litígios de consumo à decisão deste tribunal através de convenção das partes (sob a forma de compromisso arbitral ou clausula compromissória).

São submetidos à arbitragem necessária e à apreciação do tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados, por opção expressa dos consumidores, os conflitos de consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais, designadamente relativos ao fornecimento de água (conforme artigos 1º, nºs 1 e 2 alínea a) e 15º, nº 1 da 23/96 de 26 de julho (LSPE).

Por outro lado, e ainda, o CNIACC tem competência geográfica de âmbito nacional e atuação supletiva, relativamente aos restantes centros de arbitragem de consumo.

Como resulta do respetivo Regulamento, nomeadamente do artigo 3º.

Aplica-se ao processo o Regulamento e, subsidiariamente, a Lei da Arbitragem Voluntária (LAV)  
– Lei nº 63/2011 de 14 de dezembro.

## **2. Do valor do processo**

A toda a causa é atribuído um valor certo que representa a utilidade económica imediata do pedido e que determina, nomeadamente, a competência do tribunal, sendo para o efeito atendível o momento em que a ação é proposta (conforme os nºs 1 e 2 do artigo 296º e nº 1 do artigo 299º, ambos do CPC).

Ao juiz compete fixar o valor da causa, sem prejuízo do dever de indicação que impende sobre as partes.

A Demandante atribuiu ao processo o valor de €682 (seiscentos e oitenta e dois euros), o que se enquadra no âmbito da competência do tribunal (artigo 6º do Regulamento).

## **C – Delimitação do objeto do Litígio**

Faturas emitidas pela Demandada B. em 26.09.2022, no valor de €68,85 e €613,15

Prescrição/caducidade do direito do prestador do serviço ao recebimento do montante em causa, de €682 (artigo 108º do Regulamento 594/2018 e artigo 10º da Lei 23/96 de 26 de julho (LSPE)).

## **D – Fundamentos, com interesse para a decisão da causa**

### **I - Factos provados:**

- I. A Demandante, A., é viúva de C., falecido em 01.01.2022 com quem viveu;
- II. A Demandada tomou conhecimento, no âmbito deste processo, do falecimento de C., titular dos contratos de prestação de serviço para o fornecimento de água aos quais foram atribuídos dois números de Cliente, correspondentes aos locais de consumo na Rua Y e Rua X, ambos na mesma freguesia e concelho;
- III. No dia 26.09.2022 a Demandada emitiu e enviou, para cobrança, as faturas no montante de €68,85 e €613,15, no total de €682, relativas ao local de consumo sito na Rua X;
- IV. A Demandante rececionou as faturas emitidas pela Demandada (III);
- V. Ambas as faturas se reportam ao período de faturação de 10.08.2022 a 19.09.2022 e procedem a acertos relativos a consumos reais registados em data anterior, entre 03.03.2020 e 19.09.2022;
- VI. As faturas deduziram consumos estimados referentes ao período de 03.03.2020 a 09.08.2022.
- VII. À data de 26.09.2022, relativamente ao local de consumo na Rua X, não havia valores em dívida.

### **II - Factos não provados**



## **E – Da fundamentação de facto**

As partes foram ouvidas em julgamento e sustentaram a posição já antes vertida no processo.

A titularidade do contrato de fornecimento de água (dois locais de consumo) está suportada nas faturas emitidas pela Demandada e, ainda, nos documentos e informação que juntou ao processo.

Foi, ainda, junto o Assento de óbito.

Nenhum dos documentos referidos na matéria provada foi impugnado pela contraparte, pelo que se dão por assentes.

Ainda, por relevantes, os documentos juntos pela Demandada, em cumprimento de notificação para o efeito, esclarecedores quanto ao âmbito da reclamação apresentada pela Demandante.

Pelo representante da Demandada foi, também, esclarecido que os consumos se apuraram em setembro de 2022 (o que, também, consta da fatura emitida para pagamento e aqui em causa), data em que ocorreu a comunicação pelo Município e, não soube explicar porque não foram antes efetuadas leituras reais de consumos (a este propósito, a Demandante referiu ter sido informada que a causa teria sido o COVID).

Disse, também, que tinham sido faturados consumos estimados e que os mesmos sempre foram liquidados.

O tribunal ouviu e atendeu às declarações prestadas pela Demandante e pelo representante da Demandada, em conformidade com o princípio da cooperação, consagrado no CPC (artigo 7º), ao abrigo do qual o juiz pode ouvir as partes e os seus representantes ou mandatários, convidando-os a fornecer esclarecimentos sobre a matéria de facto ou de direito que se afigurem pertinentes.

Às partes cabe alegar os factos essenciais que constituem a causa de pedir e aqueles em que se baseiam as exceções invocadas (artigo 5º, nº 1 do CPC) sendo, ainda, considerados pelo juiz os factos instrumentais (os que resultem da instrução da causa), e os factos complementares (os que resultem como complemento ou concretização dos que as partes tenham alegado e da instrução da causa, desde que sobre eles tenham tido a possibilidade de se pronunciar).



## ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO  
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

Ainda, são atendíveis, os factos notórios, aqueles que o tribunal toma conhecimento em virtude do exercício das suas funções (tudo conforme o previsto no artigo 5º, nºs 1 e 2, do CPC).



**RAL**

CENTROS  
DE ARBITRAGEM

### F - Da fundamentação de Direito

Em causa, um contrato de prestação de serviços de fornecimento de água para o local de consumo na Rua X.

Este serviço está abrangido pela Lei dos Serviços Públicos Essenciais (Lei nº 23/96 de 26 de julho), como, expressamente, resulta do disposto no artigo 1º, nºs 1 e 2, alínea a).

Está hoje ultrapassada a questão de se saber quais os tribunais competentes para as ações de cobrança de dívidas relativas a estes contratos.

Resulta do artigo 4º, nº 4 alínea e) do Estatuto dos Tribunais Administrativos e Fiscais (ETAF) que estão *“excluídas do âmbito da jurisdição administrativa e fiscal, a apreciação de litígios emergentes das relações de consumo relativas à prestação de serviços públicos essenciais, incluindo a respetiva cobrança coerciva.”*

Assim, não restam dúvidas quanto à competência dos tribunais arbitrais, neste âmbito.

Por outro lado, constatamos que a Demandante é viúva do titular do contrato (C.), falecido em 01.01.2022.

A este propósito e relativamente à questão da legitimidade ativa da Demandante, há que atender ao disposto no Regulamento nº 594/2018.

Dispõe, o artigo 78º, quanto à transmissão da posição contratual, que pode ser solicitada a transmissão da posição contratual mediante a prova de ter convivido com o utilizador no local de consumo.

Por outro lado, são da responsabilidade de ambos os cônjuges as dívidas contraídas por um deles com o consentimento do outro e/ou por qualquer deles, para ocorrer aos encargos normais da vida familiar (artigo 1691º, nº 1 alínea a) e b) do Código Civil).

Estamos perante a gestão de um bem comum (o fornecimento de água), suscetível de administração ordinária por cada um dos cônjuges, motivo pelo qual a intervenção da Demandante **A.** configura um litisconsórcio voluntário (artigo 32º do Código de Processo Civil).

Na sequência do contrato (supra) e, como se provou, no dia 26.09.2022, a Demandada emitiu e remeteu para pagamento as faturas no montante de €68,85 e €613,15, no total de €682, que a Demandante rececionou.

**CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt



## ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO  
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

As duas faturas reportam-se ao período de faturação de 10.08.2022 a 19.09.2022 e a consumos reais entre 03.03.2020 e 19.09.2022, no montante total de €682 – já deduzido o consumo estimado anteriormente faturado e liquidado, à data.



A Demandante veio alegar a prescrição do montante com que foi confrontada - €682.

Ora, a Lei nº 23/96 de 26 de julho, já citada, criou no ordenamento jurídico alguns mecanismos destinados a proteger o utente/consumidor de serviços públicos essenciais, e abrangeu o serviço de fornecimento de água.

O diploma consagrou deveres sobre o prestador, nomeadamente o dever de proceder de boa-fé, de acordo com os ditames da natureza pública do serviço, de informação, de emissão de fatura e correspondente quitação (artigos 3º, 4º, 6º e 7º).

Cujo incumprimento não foi alegado.

Quanto à faturação, refere o artigo 9º que o utente, aqui consumidor, tem direito a uma fatura que especifique os valores apresentados, com periodicidade mensal, devendo discriminar os serviços prestados (nºs 1 e 2).

De notar, que cabe ao prestador do serviço a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações (nº 1 do artigo 11º).

Por outro lado (cf. artigo 10º), o direito ao recebimento do preço do serviço prestado

- prescreve no prazo de seis meses após a sua prestação – tem-se entendido que o prazo se inicia no termo do período de faturação em causa, no entanto,
- 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 o pagamento

Veio a Demandada invocar o Regulamento 594/2018 para justificar a não aceitação da prescrição invocada.

Vejamos, e sem prejuízo do disposto na LSPE,

O dito Regulamento aplica-se *“a todos os intervenientes nas relações comerciais por si abrangidas, designadamente, a todas as entidades responsáveis pela prestação de serviços de abastecimento de água, de saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos, independentemente do respetivo título e modelo de gestão, que se encontram sujeitas à atuação da ERSAR, nos termos previstos no artigo 4.º dos respetivos Estatutos, aprovados pela Lei n.ºm 10/2014, de 6 de março, assim como aos utilizadores daqueles serviços.”* (artigo 2º) e estabelece os princípios gerais de relacionamento comerciais.

**CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt



Dispõe quanto à faturação, enuncia o conteúdo da fatura e a possibilidade de acertos de faturação.

Refere o artigo 99º que os acertos de faturação podem ser motivados, designadamente por

- a) *Anomalia de funcionamento do equipamento de medição;*
- b) *Faturação baseada em estimativa de consumo, procedendo a entidade gestora posteriormente a uma leitura e apurando consumos diferentes dos estimados;*
- c) *Procedimento fraudulento;*
- d) *Correção de erros de leitura ou faturação;*

e) *Em caso de comprovada rotura na rede predial.*

- o que se verifica não estar em crise nos autos.

Por outro lado, dispõe o artigo 108º, quanto à prescrição e caducidade:

*“1 — O direito ao recebimento do preço do serviço prestado **prescreve no prazo de seis meses após a sua prestação.***

*2 — **Se, por qualquer motivo, incluindo o erro da entidade gestora, 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.** (sublinhado nosso)*

*3 — O prazo de caducidade das dívidas relativas aos consumos reais suspende -se se a entidade gestora não puder realizar a leitura do contador por motivos imputáveis ao utilizador, a partir da data marcada para a terceira deslocação para leitura constante da notificação a que se refere o artigo 92.º*

*4 — A celebração de acordo de pagamento de dívidas vencidas interrompe a prescrição e impede a contagem da caducidade, nos termos gerais do direito civil.”*

em conformidade com o disposto na LSPE, supra.

Não ocorreu qualquer causa de suspensão ou interrupção dos prazos.

Ora,

- a caducidade determina a perda de um direito pelo decurso do tempo (artigos 328º a 333º do Código Civil)  
o prazo de caducidade não se suspende nem se interrompe, senão nos casos em que a lei o determine, e começa a correr a partir do momento em que o direito puder ser legalmente exercido  
assenta em razões objetivas de certeza e segurança jurídica, ditadas pelo interesse social de definição das situações a que respeita, e é suscetível de ser conhecida oficiosamente pelo tribunal
- a prescrição ocorre pela inação do titular do direito pelo não exercício do direito durante certo lapso de tempo sem que tenha ocorrido qualquer facto impeditivo, suspenso ou interruptivo do direito



## ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO  
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO



Não se provou, nem tão pouco foi alegada, qualquer causa de interrupção ou suspensão seja do prazo de caducidade do direito à diferença dos valores corrigidos, ou do prazo de prescrição (designadamente, pela citação ou notificação judicial de qualquer ato que exprimisse a intenção de exercer o direito do recebimento, conforme o disposto no artigo 323º).

No caso, concreto, e à data da emissão das faturas, em 26.09.2022, não havia valores em dívida.

Assim sendo, tendo decorrido seis meses sobre a data do último pagamento relativo ao mesmo período faturado/acerto, o direito da Demandada à diferença do valor, de €682, caducou decorridos seis meses sobre aquela data.

Sem prejuízo do decurso do prazo de prescrição de seis meses, sobre a data do termo do período de faturação em causa (19.09.2022), relativamente a valores efetivamente correspondentes a esse período (10.08.2022 a 19.09.2022).

### **G – Decisão**

Termos em que se julga a presente ação como provada e, como tal, procedente a reclamação apresentada pela Demandante **A.** contra a Demandada **B.**, nada sendo devido no âmbito das faturas emitidas em 26.09.2022.

De acordo com o nº 1 do artigo 44º da Lei 63/2011 de 14 de dezembro (LAV), determino o encerramento do processo.

Notifiquem-se as partes da decisão.

Braga, 4 de junho de 2024

A Juiz Arbitro

*(Margarida Granwehr de Sousa)*

**CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt