

SENTENÇA

Processo n.º 1369/2026

SUMÁRIO:

I - Por força do art. 4.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços.

II - Os serviços públicos essenciais como a água são regulados por legislação específica quanto à faturação, Regulamento do setor pela ERSAR e ainda Regulamentos próprios das entidades.

III - Se não se comprovar a existência de uma anomalia efetiva no serviço, nem interrupção do mesmo, a entidade não terá qualquer responsabilidade a assumir.

1. Identificação das partes

Reclamante: [REDACTED]

Reclamada: Á [REDACTED] E.M.

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 novo Regulamento Harmonizado do CICAP foi indicada a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 08 de julho de 2026, nas instalações no Porto, que se fixa como lugar da arbitragem.

A instância foi, no entanto, suspensa devido à necessidade de diligência no local de medições, que decorreram no dia 15.07.2026, levando depois ao envio de relatório e alegações aos autos.

O processo foi assim dado como conclusivo a 22 de julho de 2026.

3. Do objeto do litígio

O objeto do litígio é definido de acordo com a descrição dos factos que o tribunal arbitral recebe, conforme for entregue pelo reclamante, aquando da apresentação do caso.

Assim é alegado pelo mesmo que:

«Reside no município e contratualizou o fornecimento de água para a sua habitação junto da reclamada. Desde 10.03.2026 que tem vindo a sentir a falta de pressão na água que serve a sua habitação, o que lhe tem causado inconvenientes no uso diário de água, pela falta de pressão da água.

Já foi feita reclamação e solicitada resolução do problema, tendo recebido os técnicos da reclamada a 18.03.2026 que na altura explicou que a verificação do problema era inconclusiva e dependia da necessidade de verificação de canalização exterior do prédio.

Existiram depois reclamações do consumidor quer a 23.03 quer a 25.03.

Na altura as explicações que recebi aludiam para insuficiências de pressão do serviço poderem estar relacionadas com as condições da rede predial do edifício.

O pedido do reclamante cinge-se à resolução do problema atinente a baixa pressão da água na sua habitação.

A Reclamada apresentou contestação escrita, que pode ser consultada na íntegra nos autos. Com relevância para a nossa decisão foi alegado que não existe

incumprimento de qualquer obrigação por parte da Reclamada, em virtude de conforme Regulamento n.º 594/2018 de 04 setembro e Regulamento n.º 477/2025 de 09 de abril de 2025 já ter tomado todas as medidas adequadas para evitar danos nos sistemas prediais.

Aquando do envio da contestação aludia-se a ser possível pedir a medição dos valores mínimos e máximos garantidos em cada ponto da rede de distribuição, o que veio depois da audiência a decorrer a 15.07.2026, conforme se explicitará.

O Reclamante não faz assim qualquer prova dos factos constitutivos do direito alegado, o que impede também a reclamada de ser chamada a responsabilidade civil contratual por falta de cumprimento das suas obrigações por não existir qualquer facto ilícito, com nexos de imputação do facto ao lesante nem nexos de causalidade entre o facto praticado pelo agente e o dano.

Sendo que conforme Regulamento 594/2018 a conservação e manutenção das redes prediais – que prolongam o ramal de ligação até aos dispositivos de utilização do prédio, são da responsabilidade dos clientes.

Uma vez que os sistemas de distribuição predial têm início no limite da propriedade e prolongam-se até aos dispositivos de utilização sendo da responsabilidade dos proprietários.

A 15.07.2026 depois da audiência existiu uma ida ao local dos técnicos com relatório que consta dos autos.

A Reclamada veio alegar que:

«Na sequência da visita efetuada à Rua [REDACTED] Porto, somos a enviar em anexo a folha da intervenção realizada (medição após o contador e na boca de incêndio), concluindo-se que a rede pública não apresenta qualquer problema ou anomalia, estando a funcionar em conformidade com as condições regulamentares, de segurança e de conforto.

A referida intervenção foi analisada pela Direção de Abastecimento de Água – Gestão de Rede de Água – tendo proferido o seguinte parecer:

Relativamente à pressão medida durante a visita técnica realizada em 15/07/2026, importa esclarecer que o valor registado de 25 mca corresponde às condições verificadas no momento da medição, constituindo um valor pontual.

Embora os registos de exploração da rede pública naquele local evidenciem que as pressões se situam, habitualmente, entre 28 mca e 35 mca, estes valores não são constantes, podendo sofrer oscilações em função das condições de exploração da rede, designadamente dos consumos instantâneos, da configuração hidráulica do sistema e de outras condições operacionais.

*Assim, o valor de 25 mca, ainda que pontualmente inferior ao intervalo habitualmente observado, **não permite, por si só, concluir pela existência de qualquer anomalia ou deficiência de funcionamento da rede pública de abastecimento**, tratando-se de uma medição efetuada num determinado momento e que reflete as condições de exploração então existentes.*

*Acresce que o valor medido **não se encontrava abaixo dos níveis mínimos de pressão de serviço exigíveis para a rede pública de abastecimento**, cumprindo os requisitos técnicos e regulamentares aplicáveis. Trata-se, aliás, de uma pressão que assegura condições de utilização perfeitamente adequadas para uma habitação, permitindo um elevado nível de conforto na utilização da água, incluindo ao nível do **1.º piso**, sem prejuízo de poderem ocorrer variações pontuais inerentes ao normal funcionamento de qualquer sistema de abastecimento.*

Da análise efetuada aos elementos disponíveis e às verificações realizadas pelos nossos serviços, não foi identificada qualquer anomalia na rede pública

suscetível de justificar uma insuficiência de pressão ou um incumprimento das obrigações de serviço que competem à Águas e Energia do Porto.»

O Reclamante pode também pronunciar-se e enviou aos autos indicação que:

« Informo que na sequência da audiência fiquei esclarecido referente à questão que reclamei. Referente à Reclamada, no passado dia quinze pelas 09h00 enviou um técnico para verificar a pressão da água à entrada do meu prédio na canalização junto ao contador, a Sra. Dra. [REDACTED] também esteve presente no local. Foi constatado que a pressão era de 2,5 bar e o técnico registou por meio fotográfico o seu manômetro. Depois de terminada a visita a Sra. Dra. [REDACTED] informou-me de que iria enviar um relatório ao tribunal.

Fico a aguardar decisão do tribunal bem como que o serviço prestado pela Reclamada seja restabelecido à normalidade, pois mante-se igual e por vezes pior desde a data que reclamei.»

4. Do valor da causa

Nos termos do art. 7.º do Regulamento Harmonizado, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pelo reclamante, não podendo o valor ser superior a €30000 em sede de conflitos de consumo.

Face ao pedido apresentado, fixa-se o valor da presente causa na quantia de €37,38 (trinta e sete euros e trinta e oito cêntimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estarem presentes o reclamante e a reclamada.

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

Foi depois suspensa a instância devido à necessidade de realização de vistoria no local e de medição.

Foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, com as alegações apresentadas 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:

7.1. Dos factos provados com relevância para a decisão:

a. O reclamante é titular do contrato de serviço de água com a reclamada no local identificado nos autos.

b. Perante denuncia de baixa pressão de água na sua habitação esteve no local em março de 2026 técnico,

c. Que da sua observação a água chega ao local com a devida pressão.

d. E testemunho com indicação de que o contador foi verificado como estando em boas condições, e a pressão da água estava normal.

e. Foi visto que o tubo que vai desde o contador até ao interior é todo em chumbo e que a canalização data desde a construção da casa. Entendendo a testemunhas que o ferro com o calcário pode acumular e estrangular a passagem de água.

f. As pressões reais da água naquele nível de arruamento de acordo com menção da Reclamada situam-se entre os 28mca e 35 mca, um intervalo de valores muito aceitáveis e integralmente dentro dos valores regulamentares da legislação em vigor.

g. Não há prova de qualquer anomalia na rede pública.

h. Com a deslocação a 15.07.2026 nenhuma anomalia no sistema predial que seja causadora de baixa de pressão foi encontrada,

i. Que possa ser apontada à Reclamada.

j. E as fotos das medições revelam que à entrada do prédio e antes do contador até ao limite do sistema predial a água chega com a pressão mínima exigida.

k. Tendo o relatório entregue aos autos indicado que:

EXECUÇÃO			
Viaturas	Toyota PROACE CITY (BB-65-ZR)		
Operadores	António Jorge Silva Neves		
Observações de registo	foi medida a pressão no contador junto a entrada da rua 2500 foi medida a pressão na bi abaixo 10m da entrada em questão 2500 dame a entender que chega pouco caudal ao contador segundo os colegas que foram aos 30c o cliente tem chumbo aos 30c mas la dentro não me parece que seja porque tem 2 passador de selar da EPAL resumindo dame a entender que é o tubo dos 30c ao contador		
Causas	Pedido Águas do Porto		
Trabalhos	Medir pressão		
Data de início		Data de fim	
2026-07-15 09:10:24		2026-07-15 09:55:29	
Variável		Valor	Unidade
Pressão na rede predial		2 500	kg
Pressão na rede pública		2 500	kg
VALIDAÇÃO			
FOTOS			
			

l.

m. Considerando os técnicos que pode haver diminuição devido à tubagem do tudo ao contador.

n. Nada mais existindo que impeça a passagem da água no local.

7.2. Dos factos não provados com relevância para a decisão:

a. Que a Reclamada tenha violado qualquer normativo legal relativo à defesa do consumidor,

b. Face às informações prestadas, e às fotos nos autos, depois de nova vistoria no local, que exista uma atuação ilícita ou danosa da reclamada

c. E que seja esta a causadora de qualquer dano na estrutura predial do prédio ou na prestação do serviço de água do reclamante.

7.3. Da motivação

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas pelas partes no processo.

Concretamente tiveram por base os depoimentos/alegações, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

A análise da prova produzida junto do Tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência. Nos termos das regras gerais do ónus da prova, determina o artigo 342.º, n.º 1 do CC, como princípio geral relativo à produção de prova, que “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado”.

Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

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.

Ali é mencionado o serviço de água e saneamento como fazendo parte do elenco de serviços com especial proteção legislativa.

Para efeitos do disposto no art. 1º do mesmo diploma legal, os presentes sujeitos processuais estão abrangidos pela tutela da mencionada Lei:

« 1 - A presente lei consagra regras a que deve obedecer a prestação de serviços públicos essenciais em ordem à protecção do utente.

3 - Considera-se utente, para os efeitos previstos nesta lei, a pessoa singular ou colectiva a quem o prestador do serviço se obriga a prestá-lo.»

Acrescente-se ainda que nos termos da lei geral, pelo mesmo diploma que tutela os serviços públicos essenciais de água a mesma entidade tem algumas determinações quanto ao regime de faturação, embora esse não seja o pedido nos autos.

O valor que foi dado à ação não reporta a um pedido de indemnização com danos ou despesas documentadas, sendo que a quantia apresentada corresponde a uma fatura dos serviços da reclamada, e que consta dos autos.

Ocorre que na situação em apreço o pedido e a discussão reportam-se à pressão da água que chega à casa do reclamante.

Considerando o mesmo que haveria incumprimento contratual da reclamada, mas de acordo com a factualidade dada como provada não foi feita qualquer prova de tal incumprimento.

Muito pelo contrário, a Reclamada esteve no local com técnicos em março e em julho de 2026 e nomeadamente nesta última deslocação a medição chega à conclusão que a pressão vinda da rua até ao local de abastecimento está dentro dos níveis mínimos que podem ser exigidos à Reclamada.

Sendo que cabe ainda ter presente o previsto no Regulamento de cada serviço de água, já que os comercializadores têm liberdade e legitimidade para criar a sua própria regulamentação.

Sendo que o próprio Regulamento n.º 446/2024, de 19 de abril nada dispõe nesse sentido que altere o suprarreferido desde que os níveis de medição e de serviço fiquem de acordo com o estabelecido pelos serviços.

O serviço de água é prestado no local, e não há assim nenhum comprovado impedimento, ilegalidade ou obstrução que seja causado pela reclamada.

Podendo existir outros fatores já na instalação do reclamante, seja pela construção, pela instalação ou outros que o tribunal desconhece e não pode conhecer.

Mas não ficando provado qualquer anomalia ou impedimento na pressão que seja de causa imputada à Reclamada, conforme indicado aos autos por testemunhas da entidade, por relatório e por fotos.

Acrescente-se que por fim e quanto a eventual culpa da parte do reclamado, conforme artigo 799º e n. 1 do artigo 344º C.C., tal prova, de acordo com os princípios da repartição do ónus da prova, cabem ao reclamante nos termos do artigo 342º, n. 1 do C.C.

Trata-se da aplicação do princípio “actor incumbit probatio; reus in exipiendo fit actor”. Ou seja, o ónus da prova recai, assim, sobre todos os intervenientes processuais, devendo o Reclamante provar os factos constitutivos do direito que alega ter, sendo que a Reclamada teria depois de provar os factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito que aquele invoca, o que só poderia ocorrer com a referida prova a apresentar de que a culpa seria daquela, o que não ocorreu.

O que cremos que aqui decorre e a mesma provou, ainda que na ausência de qualquer prova pelo reclamante.

Não se trata de repartir o encargo da prova em atenção à qualidade do facto probando, mas à posição na lide daquele que o invoca, sempre ressalvando (e no que ora releva) o citado disposto no n. 1 do artigo 344º da lei civil. (cf. Prof. Vaz Serra, “Provas”, BMJ 112-269/270).

Ora, e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, não pode o Reclamante fazer prova de qualquer incumprimento contratual da Reclamada, nem da sua culpa.

Pelo que, e sem mais considerações, considera este tribunal que deve decair a pretensão formulada pelo reclamante.

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. 21º do Regulamento Harmonizado é determinado que “*o processo de arbitragem está sujeito ao pagamento de uma taxa, pelo Reclamante e pela Reclamada, de montante fixado de acordo com o valor da causa, aquando dos termos da tabela única que integra o (...) presente Regulamento. (...).*”

Face ao regulamentado existe isenção para o Reclamante de pagamento de taxas devido a tratar-se de serviço público essencial.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a Reclamada do pedido.

Deposite e notifique.

Porto, 06 de agosto 2026

A juiz-árbitro



Doutora Elionora Santos