

Processo nº 1604/2020

---

**TÓPICOS**

**Serviço:** Água

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

**Direito aplicável:** Lei Serviços Públicos Essenciais

**Pedido do Consumidor:** Rectificação da factura de Outubro de 2019, no valor de € 253,34, de acordo com a média habitual de consumo de 28 m3/mês.

---

**Sentença nº 182/20**

---

**PRESENTES:**

(reclamante no processo)

(reclamada-Advogada)

(testemunhas por parte da reclamada)

---

**FUNDAMENTAÇÃO:**

Iniciado o Julgamento, encontram-se presentes a reclamante, a ilustre mandatária da reclamada e as testemunhas.

A testemunha, Senhor ----- diz ser pai da reclamante.

A testemunha Senhora ----, diz nada saber sobre os documentos em posse da reclamada relativamente ao facto de ser contactada para estar presente aquando da verificação do contador.

Foi tentado o acordo que não foi possível, devido à mandatária da reclamada entender que a Câmara não aceita que o contador tenha efectuado um registo de consumo superior ao da água consumida.

Foram ouvidas duas testemunhas, uma por parte da reclamante e outra por parte da reclamada, sendo que nenhuma delas soube pronunciar-se sobre o bom ou mau funcionamento do contador se registava ou não um consumo superior ao normal.

A reclamada solicitou a junção ao processo de um extrato histórico dos consumos de água efectuados pela reclamante entre 06/09/2018 a 06/10/2020, cujo duplicado foi entregue à reclamante.

### **FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:**

Dão-se como provados os seguintes factos:

- 1) A reclamante é cliente da reclamada no que respeita ao fornecimento de água à sua residência na Rua (cliente/conta).
- 2) Em Novembro de 2019, a reclamante recebeu a factura nº, com data de emissão de 07.10.2019, com o valor de 253,34€, respeitante ao período de consumo de 4 de Julho a 4 de Outubro de 2019, de 113 m<sup>3</sup>, o que resultava numa média de 37,6 m<sup>3</sup>/mês.
- 3) Dado que a mesma apresentava um consumo de água superior ao habitual, que era na ordem dos 28 m<sup>3</sup>/mês, a reclamante cancelou o débito directo e em 28.11.2019, apresentou reclamação junto do balcão da reclamada, informando que a sua média de consumo era de 28m<sup>3</sup>/mês e que a factura reclamada apresentava uma média de 42 m<sup>3</sup>/mês, pelo que o contador deveria estar com alguma anomalia.
  
- 6) Em Março de 2020, sem que alguma vez tivesse sido chamada pela reclamada para assistir à verificação do contador, a reclamante recebeu carta da reclamada, informando que o contador fora "reprovado por estar a contar a menos" e que "o mesmo apresenta erros fora dos erros máximos admissíveis" mas que ainda assim "a facturação não iria ser analisada."

- 9) Pelo que a reclamante reiterou o pedido de rectificação da factura de Outubro de 2019, considerando que a mesma apresentava uma média de consumo superior ao habitual e que além disso incluía o período de férias da família que esteve ausente da residência. Mais informou a reclamante que segundo lhe foi dito por um funcionário da reclamada aquando da retirada do contador era habitual que os contadores antigos registassem a passagem de ar nas tubagens como se de consumo se tratasse.
- 10) A reclamada recusou proceder à rectificação da fatura reclamada, dado que o erro que o contador apresentava implicava que o mesmo registasse menos consumo do que aquele que realmente se verificava.

Consideram-se não provados os restantes factos da reclamação que são os seguintes:

- 4) Na mesma data, a reclamante solicitou a verificação do contador e que a mesma se realizasse na sua presença.
- 5) Ainda em 28.11.2019, a reclamada procedeu à substituição do contador instalado na residência da reclamante (doc.3), tendo informado que a reclamante seria contactada para assistir à verificação do contador retirado.
- 6) Em 08.04.2020, a reclamante apresentou nova reclamação (doc.5), dado que não compreendia como é que tendo sido admitido pela empresa que o contador tinha anomalia, a reclamada informasse que não iria analisar a facturação.
- 7) Nos meses seguintes à substituição do contador, a média de consumo da reclamante voltou ao nível habitual de 28 m<sup>3</sup>/mês (docs.6 a 11 - facturas de Novembro de 2019 a Abril de 2020), semelhante ao que se verificava em período anterior à substituição do contador (docs. 12 a 19 - facturas de Fevereiro a Setembro de 2019).

### FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Da análise dos factos dados como assentes, com os registos de consumos constantes do documento junto pela reclamada, verifica-se que houve 9 períodos em que a reclamante consumiu um número de metros cúbicos inferior aos da fatura reclamada:

- 2020/10/06 - 36 m3
- 2020/09/04 - 69 m3
- 2020/07/06 - 43 m3
- 2019/11/28 - 24 m3
- 2019/10/04 - 113 m3
- 2019/07/04 - 37 m3
- 2019/01/07 - 36 m3
- 2018/12/05 - 48 m3
- 2018/11/08 - 48 m3
- 2018/10/04 - 58 m3

Não se quer com isto dizer que os contadores que registam os consumos de água não sejam suscetíveis de avarias. Tanto assim, que a reclamada examinou o contador objeto de reclamação e concluiu que o mesmo estava a efectuar um registo que não correspondia ao consumo real, e por isso procedeu à sua substituição.

Este facto foi comunicado oportunamente à reclamante.

A reclamante poderia ter solicitado uma verificação extraordinária do contador através de uma das empresas da especialidade que existem no concelho, e neste caso essa empresa teria de notificar a reclamante para assistir aos ensaios necessários para a verificação do contador, o que já não acontece com a verificação efetuada pela reclamada.

Ao contrário, os serviços municipais que fornecem a água aos consumidores, quando procedem à verificação dos contadores distribuídos pelos vários locais de consumo do concelho, não têm em nosso entender a obrigação de chamar o consumidor para assistir à verificação do aparelho, salvo se este o solicitar por escrito.

Acontece que neste caso, conforme resulta no nº2 dos factos dados como assentes, o período de consumo vai de Julho a Outubro, correspondente ao período de Verão em que habitualmente qualquer consumidor consome mais água, seja em banhos, seja em jardins ou em rega de água quando não vivem em apartamentos, como é o caso.

---

**DECISÃO:**

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se improcedente a reclamação e em consequência absolve-se a reclamada do pedido.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

---

Centro de Arbitragem, 28 de Outubro de 2020

O Juiz Árbitro

---

(Dr José Gil Jesus Roque)