

Processo nº 2840/2020

TÓPICOS

Serviço: Água

Tipo de problema: Facturação e cobrança de dívidas

Direito aplicável: Lei Serviços Públicos Essenciais

Pedido do Consumidor: Rectificação da factura reclamada, no valor de € 595,63, de acordo com a média habitual de consumo da reclamante (19m3/mês).

Sentença nº 231/20

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada-Advogada)

RELATÓRIO:

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

Foi esclarecida a reclamante de que o Tribunal aprecia as reclamações em relação aos serviços públicos, sejam eles água, eletricidade ou gás, com base nos registos efectuados nos respectivos contadores.

Quando os contadores, por hipótese avariam, o consumidor se assim o entender, pode solicitar uma verificação ordinária ou extraordinária, esclarecendo-se que a ordinária é feita pela empresa, e a extraordinária por outra empresa particular, podendo o reclamante (consumidor) estar presente para verificar os testes ao referido contador.

Procedeu-se à análise da factura objecto de reclamação, e verifica-se que no verso o consumo registado entre as duas leituras reais, a penúltima em 15/07/2019 e a última em 13/08/2019, houve um registo de 138 m³, o que equivale a 46 m³ por mês.

Esclareceu-se a reclamante de que são emitidas mensalmente facturas por estimativa, procedendo-se ao acerto através da diferença dos consumos entre as duas últimas faturas com leituras reais, que no caso foi a fatura objeto de reclamação, emitida em 13/08/2019.

A reclamada solicitou a junção ao processo de um mapa que mostra os consumos da reclamante registado no novo contador e verifica-se que os consumos da reclamante foram nos últimos dois meses, 50m³ em Abril/2020 e 81m³ em Maio/2020. Sendo certo que os meses anteriores a Abril, os consumos foram de 31m³ e 32m³ mensais.

Resulta daqui que, efectivamente a diferença não é grande.

Relembra-se que da análise do mapa junto, se verifica que a reclamante no mês de Abril/2020 teve um consumo de 50m³ e em Maio/2020 um consumo de 81m³.

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Tendo-se em consideração os factos da reclamação e os documentos juntos por ambas as partes, 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 Pct. (cliente).
- 2) Em Setembro de 2019, a reclamante recebeu uma factura da reclamada no valor total de € 595,63 (doc.1), respeitante a consumo efectuado desde 15.05.2019 a 13.08.2019, correspondendo a 138 (46m³/mês).
- 3) A retirada do contador ficou agendada para 20.09.2019, que informou a reclamada que pretendia estar presente.
- 4) Em 19.09.2019, sem aviso prévio à reclamante, a reclamada procedeu à retirada do contador para verificação, tendo colocado um novo contador, o que foi de imediato contestado pela reclamante que havia previamente informado que pretendia estar presente.

- 5) Em 05.03.2020, dado que ainda não recebera qualquer informação sobre o resultado da verificação técnica ao contador, a reclamante enviou e-mail à reclamada (doc.6), solicitando o envio do referido relatório.
- 6) Por e-mail de 06.03.2020 (doc.7), a reclamada informou que o relatório ainda não havia sido disponibilizado pelo Instituto Português de Qualidade.
- 7) Em Julho de 2020, a reclamante recebeu o relatório (doc.8) do qual constava que o contador tinha sido aprovado, pelo que não existia qualquer acerto a fazer à facturação, o que foi contestado pela reclamante, dado que a factura reclamada apresentava um valor anormal (46m³/mês) face à sua média habitual de consumo (18m³/mês), mantendo-se o conflito sem resolução.
- 8) A reclamada juntou ao processo cópia de um mapa, cujo duplicado foi entregue à reclamante no qual se mostra o consumo da reclamante após a colocação do contador desde 14/11/2019 a 15/05/2020, que se dá por reproduzido.

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

O Tribunal não dispõe de elementos que mostrem que o contador estava avariado nem que a facturação foi erradamente elaborada, pelo que a reclamação improcede.

DECISÃO:

Tendo em consideração o que acima se disse, a reclamação não pode proceder pelo que se julga-se improcedente e em consequência absolve-se a reclamada do pedido.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 25 de Novembro de 2020
O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)

