



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

Reclamação nº 1144/2017

I - RELATÓRIO

[REDACTED], residente na [REDACTED],
[REDACTED], intentou a presente reclamação contra [REDACTED]
[REDACTED], com sede na [REDACTED], pedindo que a leitura do consumo de água que o mesmo faz aos 30 dias de cada mês e comunica à Reclamada seja por ela tomada em conta prevalecendo sobre a leitura da empresa¹.

Para tanto, alega, em síntese e com interesse para o mérito do pedido, que a Reclamada utiliza uma fórmula na leitura dos consumos da água que altera o volume dos escalões aumentando artificialmente o consumo que se vai repercutir nas taxas e IVA, não levando em conta as leituras enviadas pelo utilizador.

Assim, na factura de Julho de 2016 os escalões de consumo não estavam totalmente preenchidos e foram-lhe facturados 3m³ de água no escalão 51-100m³ quando o total do consumo era de 48m³ que deveriam ter sido facturados no escalão 41-50m³.

A Reclamada não apresentou contestação escrita, mas deduziu oposição oral no decurso da audiência de julgamento referindo, em síntese, que a aplicação da fórmula em causa é a constante do Regulamento de Serviço, nomeadamente do nº 8 do art. 91.º, utiliza um sistema de leitura mensal que prevalece sobre a leitura comunicada pelo cliente por forma a fazer cumprir o estipulado pelo Regulamento, e que o critério de facturação utilizado é o mais neutro possível.

O objecto do litígio traduz-se na seguinte questão que importa apreciar e decidir: saber se a [REDACTED] deve dar prevalência às leituras dos consumos feitas, e comunicadas, pelo cliente aos 30 dias de cada mês em detrimento das leituras mensais por ela feitas através dos seus agentes.

Valor da reclamação: 78,55€.



O tribunal é material e territorialmente competente.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

¹ Conforme precisão feita pelo Reclamante no decurso da audiência de julgamento.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

Não existem nulidades, excepções ou outras questões prévias de que cumpra conhecer e que obstem ao conhecimento de mérito.

II-FUNDAMENTAÇÃO

DE FACTO

Realizada a audiência de julgamento, com interesse para o mérito da causa, julgo provados os seguintes factos:

1) A [REDACTED] é uma empresa de capitais exclusivamente públicos que tem por objeto a exploração e a gestão do sistema multimunicipal de águas e de resíduos (dos municípios aderentes) como definido no Decreto Legislativo Regional n.º 17/2014/M, de 16/12 e que abastece cinco dos onze concelhos que constituem a Região Autónoma da Madeira;

2) Em Julho de 2016 o Reclamante recebeu a factura n.º 80008175, datada de 13/07/2016, emitida pela [REDACTED] referente ao consumo de água potável na habitação daquele na [REDACTED], como utilizador doméstico, no período compreendido de 10/06/2016 a 7/07/2016, no montante total a pagar de 78,55€ correspondente ao consumo real de 48,00 m³;

3) Nessa factura foram discriminados os escalões tarifários preenchidos com os equivalentes consumos nos seguintes moldes: no escalão de 0-5 o consumo de 5,00m³; no de 6-10 o consumo de 4,00m³; no de 11-15 o consumo de 5,00 m³; no de 16-20 o consumo de 4,00 m³; no de 21-25 o consumo de 5,00 m³; no de 26-30 o consumo de 4,00 m³; nos de 31-40 e 41-50 o consumo de 9,00 m³ em cada um deles; e no de 51-100 o consumo de 3,00 m³;

4) A facturação em causa assentou na leitura de consumo feita por agente da [REDACTED];

5) Em 17/07/2016, por email, o Requerente reclamou desta facturação junto da [REDACTED], solicitando esclarecimento sobre o método utilizado assim como a sua correcção;

6) Em 18/07/2016, também por email, a [REDACTED] respondeu informando, entre o demais, que “O cálculo dos limites inferiores e superiores dos escalões são ajustados de acordo com o número de dias do período de facturação sendo o “período de leitura base”os 30 dias; (...) Para calcular o intervalo dos escalões para o referido período é usada a seguinte fórmula: $x = (\text{período de leitura em dias} \times 12 \text{ meses}) / 365 \text{ dias}$, desta fórmula obtém-se o chamado coeficiente de multiplicação que é aplicado ao limite superior de cada escalão; (...)”;

7) A Reclamada [REDACTED], através dos seus agentes, procede por regra à leitura mensal dos contadores, mas dado que só se realiza em dias úteis por vezes poderá não coincidir de mês para



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

mês, e variar entre os 28 e 33 dias, por força dos sábados, domingos, feriados e dimensão variável dos meses.



Quanto aos factos provados, a convicção do tribunal resulta do exame e análise crítica feita aos documentos de fls. 24, 25, 25vº, 61, 62, 63 e 64, confirmados pelas partes, quer quanto à sua emissão quer quanto ao seu conteúdo, tendo relativamente aos factos neles expressos Reclamante, representante e testemunha da Reclamada prestado no decurso da audiência de julgamento declarações plenamente concordantes.

O Reclamante manteve na íntegra o teor do seu requerimento inicial, e demais textos de protesto enviados a diferentes entidades incorporados no processo, essencialmente no que se refere à desvalorização da leitura enviada pelos clientes e método de cálculo utilizado na facturação pela Reclamada com recurso à fórmula acima indicada, do mesmo modo que representante e testemunha da Reclamada corroboraram o teor das suas respostas escritas dirigidas ao Reclamante, igualmente insertas no processo, defendendo a correcção dos seus procedimentos e facturação.

DE DIREITO

Nos termos do art. 407.º, n.º 2, do Código dos Contratos Públicos (aprovado pelo Dec. Lei n.º 18/2008, de 29/01²), “Entende-se por concessão de serviços públicos o contrato pelo qual o cocontratante se obriga a gerir, em nome próprio e sob sua responsabilidade, uma actividade de serviço público, durante um determinado período, sendo remunerado pelos resultados financeiros dessa gestão ou, directamente, pelo contraente público”.

No caso em apreço, a Reclamada é uma empresa de capitais exclusivamente públicos a que foi atribuída, em regime de concessão de serviço público, a exclusividade da exploração e a gestão do sistema multimunicipal de águas e de resíduos da Região Autónoma da Madeira, bem como a concepção e construção das infraestruturas e equipamentos necessários à sua plena implementação, em cujo âmbito se incluem os serviços de distribuição de água para consumo público, a recolha de águas residuais urbanas e a recolha e deposição dos resíduos sólidos urbanos produzidos nos Municípios da Região Autónoma da Madeira aderentes aos referidos sistemas multimunicipais (cfr. arts. 6.º, 7.º, n.º 1, 9.º, n.º 1 e 12.º, n.ºs 1 e 2 do Decreto Legislativo Regional n.º 17/2014/M de 16/12, bem como a Base I, n.º 1 da Concessão anexa ao Decreto Legislativo).

² Objecto de posteriores alterações, a última das quais introduzida pelo Dec. Lei n.º 111-B/2017 de 31/08, com início de vigência no passado dia 1/01/2018.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

Para a prossecução desses serviços públicos, entre o mais, foram conferidos à [REDACTED] poderes e prerrogativas de autoridade, como consta do art.13.º do mesmo Decreto Legislativo Regional.

Neste domínio, tem valimento a Portaria nº 56/2014 de 23/05 que aprovou o Regulamento do Sistema Multimunicipal de Distribuição de Água e Saneamento Básico em Baixa e do Sistema Multimunicipal de Recolha de Resíduos da Região Autónoma da Madeira geridos pela [REDACTED] (cfr. art. 1.º deste diploma). Como consta do seu preâmbulo, o Regulamento foi submetido previamente a “parecer dos Municípios aderentes, conforme determina a Base XXIX do Anexo II e a Base XXVI do Anexo III do Decreto Legislativo Regional n.º 7/2009/M, de 12 de março, bem como de outras entidades representativas, e a apreciação pública, nos termos do artigo 118.º do Código do Procedimento Administrativo, e do n.º 3 do artigo 62.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, alterado pelo Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho “.

Por seu turno, a entidade que tutela neste sector, e é competente para a análise e supervisão das reclamações deduzidas e assegurar a salvaguarda dos interesses dos utilizadores destes serviços, é a Direção Regional do Ordenamento do Território e Ambiente (por diante DROTA), serviço executivo central da administração directa da Região Autónoma da Madeira, integrado na Secretaria Regional do Ambiente e Recursos Naturais, a que se refere a alínea b) do n.º 1 do art. 5.º do Decreto Regulamentar Regional n.º 8/2015/M, de 5/08 (cfr. art. 1.º do Decreto Regulamentar Regional n.º 13/2016/M de 22/04, diploma que aprova a orgânica da Direção Regional do Ordenamento do Território e Ambiente), uma vez que tem de entre as suas várias atribuições as de exercer as competências de autoridade regional da água e promover a regulação e a supervisão dos sectores dos serviços de abastecimento público de água (cfr. art. 3.º, nº 1, als. h) e i) do Decreto Regulamentar Regional n.º 13/2016/M)³.

No conhecimento desta competência, refere o Reclamante nunca ter recebido alguma resposta da DROTA, quer de forma directa às exposições que pessoalmente lhe dirigiu quer por via do Serviço de Defesa do Consumidor que igualmente solicitou a sua intervenção, e daí o apelo feito a este Tribunal de arbitragem.

Reconhecendo que em bom rigor o núcleo da questão suscitada pelo Reclamante [REDACTED] cai no domínio das atribuições daquela Direcção Regional, não obstante, dada a sua atinência com a protecção do utente de um serviço público essencial não deixaremos de nos

³ A Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos, mais conhecida por ERSAR, tem jurisdição sobre o território nacional, contudo, sem prejuízo do disposto nos estatutos político-administrativos das regiões autónomas (cfr. art. 1.º, nº 3 do estatuto jurídico da mesma aprovado pela Lei n.º 10/2014 de 6/03).



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

pronunciar pelas razões de ordem jurídica que adiante se citarão, e unicamente nos limites da nossa específica e estrita competência.

Assim, apesar da inexistência nos autos de alguma cópia do contrato celebrado na observância do que estatui o art. 77.º do Regulamento aprovado pela Portaria n.º 56/2014 de 23/05, podemos afirmar estar na origem da factura exibida pelo Reclamante, acima descrita nos n.ºs 2 e 3 dos factos provados, e conseqüentemente emanar da matéria factual dada por provada, um contrato de fornecimento de água celebrado com a Reclamada [REDACTED], mediante o qual esta se obrigou a efectuar o fornecimento de água e aquele, como contrapartida da prestação desse serviço, a pagar-lhe o preço devido pela água consumida. Trata-se de um contrato sinalagmático, atípico, de prestação de serviço (art. 1154.º do Código Civil).

Considera a lei este serviço de abastecimento público de água como serviço público essencial, cuja prestação está sujeita, em especial, às regras consagradas na Lei n.º 23/96, de 26/07, Lei dos Serviços Públicos Essenciais (cfr. art. 1.º, n.º 2, al. a)), em ordem à protecção do utente desses serviços, e de arbitragem necessária sempre que a mesma seja solicitada pelo utilizador, como foi o caso presente pelas razões já aduzidas, nos termos do disposto no n.º 1 do art. 15.º da mesma Lei.

Acresce que, de acordo com o disposto no n.º 3 do art. 1.º desta Lei, Reclamante e Reclamada são de qualificar, respectivamente, como utente e prestador do serviço público.

Ainda, o contrato em causa foi celebrado entre um profissional, a [REDACTED], e um consumidor, o Reclamante (cfr. art. 2.º, n.º 1, da Lei n.º 24/96, de 31/07 - Lei de Defesa do Consumidor) pelo que constitui um contrato de prestação de serviço de consumo, como tal sujeito às regras legais de protecção do consumidor.

Feito em jeito de esboço, é este o enquadramento jurídico da questão trazida, que em conjugação com o disposto no art. 5.º, n.ºs 1, 2 e 3 do Decreto Legislativo Regional n.º 14/2004/M de 14/07 (diploma que criou este Centro de Arbitragem), fundamenta o nosso pronunciamento.

Vejamos, então, o que se nos oferece dizer.

Neste momento, é oportuno recordar que o Reclamante [REDACTED] peticiona que a leitura do consumo de água que faz aos 30 dias de cada mês, e comunica à Reclamada [REDACTED], seja por esta tomada em conta por forma a prevalecer sobre a leitura feita pelos seus agentes. Frise-se que o Reclamante não questiona em momento algum a medição da quantidade de água fornecida e facturada ou o tarifário em vigor.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

Assim sendo, temos que a regulação dos serviços de abastecimento público de água está contida no já citado Regulamento aprovado pela Portaria n.º 56/2014 de 23/05 e publicado como seu anexo.

Com interesse e utilidade para a análise da matéria sob exame, nele se estabelece desde logo que “A celebração do contrato implica a adesão dos utilizadores às prescrições do presente Regulamento” (art. 78.º, n.º 1), para mais adiante, no capítulo dedicado à facturação e leituras, determinar que “A faturação tem periodicidade mensal, conforme decorre do número 2 do artigo 9.º da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na sua atual redação”, e que a mesma “atende aos tipos de tarifas e conjunto de valores consagrados na estrutura tarifária aplicável em vigor, de acordo com a natureza do cliente e do tipo de uso” (art. 88.º n.ºs 1 e 3), temas que não mereceram algum reparo por parte do Reclamante.

No que concerne especificamente às leituras, o art. 91.º, n.º 1 do Regulamento exige à [REDACTED] a realização de leituras reais aos contadores com uma frequência mínima de duas vezes por ano e um distanciamento máximo entre duas leituras consecutivas de 8 meses, prescrevendo de seguida no n.º 8 que “Sempre que as leituras sejam efetuadas com um intervalo superior ou inferior a 30 dias, os escalões são ajustados proporcionalmente de acordo com a expressão “número de dias de leitura $\times 12 : 365 \times$ limite superior do escalão”, procedimentos estes que são cumpridos pela Reclamada [REDACTED] como consta dos n.ºs 6 e 7 dos factos acima descritos como provados.

Observância que, no que diz respeito à aplicação desta fórmula, suscita o desagrado e a censura do Reclamante. Argumenta ser baseada numa variável, o período de leitura em dias, aleatória e na total disponibilidade da [REDACTED], que prevalece sobre a leitura comunicada pelo cliente distorcendo a realidade e penalizando-o, uma vez que com ela se obtém um coeficiente para ajustamento do limite superior dos escalões de consumo que está na origem do facto de os escalões de consumo discriminados na factura em causa (n.ºs 2 e 3 dos factos provados) não estarem totalmente preenchidos. Assim, nos escalões de 6 a 10m³, 16 a 20m³ e 26 a 30m³ foi em cada um deles facturado só o consumo de 4m³ e não 5m³, nos de 31 a 40m³ e 41 a 50m³ foi facturado só 9m³ e não 10m³, e no escalão de 51 a 100m³ foram-lhe facturados 3m³ quando o total do consumo foi de 48 m³, não atingindo, pois, a metragem desse escalão. Desta forma, até ao escalão de consumo de 50m³ só foram facturados 45m³ e não os 48m³ que consumiu, implicando que os remanescentes 3m³ tivessem sido "empurrados" para o escalão de 51 a 100m³, com um valor unitário superior aos demais (2,460000€).



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

No entendimento do Reclamante o método de cálculo empregue determina uma alteração significativa do valor final por força do valor nos escalões superiores, e, obviamente, o aumento também de todos os outros valores como os dos resíduos sólidos e IVA. Ao invés, se o utilizador fizer e comunicar a leitura aos 30 dias não é penalizado pela fórmula pois o coeficiente obtido será 1 (30 dias x 12 meses: 365 = 1) o que não lhe trará algum prejuízo, mas assim não acontece porque a ARM quase sempre faz a leitura mensal com uma variação entre os 28 e 33 dias, não aos 30 dias. E é aqui que reside a causa do seu pedido.

Contrariando esta argumentação e sustentando a aplicação da aludida fórmula, a Reclamada justifica estar a cumprir o Regulamento, ser essa prática recomendada pela ERSAR que regula o sector a nível nacional, e embora sem jurisdição na Madeira orienta a conduta da [REDACTED] nesta matéria, que o ajustamento proporcional dos escalões de acordo com a fórmula, sempre que o intervalo entre facturas seja diferente do período que está na base da definição das tarifas (30 dias), faz-se de forma a garantir que a variação do período de facturação não implique qualquer penalização no cálculo e na distribuição do consumo pelos escalões, sendo um critério de facturação do ponto de vista do valor final imputado ao cliente o mais neutro possível.

Ora, sobre o emprego de tal fórmula importa vincar que a sua utilização foi previamente aprovada pela concedente Região Autónoma da Madeira em coerência com o contrato de concessão (cfr. art. 15.º, nº 4 do Decreto Legislativo Regional nº 17/2014/M e Bases XIII, nº 1 e XXIX, nºs 1 e 2 da Concessão anexa), à qual igualmente cabem poderes, que a todo o tempo deve exercer, de fiscalização do cumprimento do regulamento e das cláusulas do contrato de concessão, e de suspensão de actos da [REDACTED] que lhe sejam conferidos pela lei, pelas bases e pelo contrato de concessão (cfr. art. 19.º, nº 1 do mesmo Decreto Legislativo Regional e Bases XXIII, XXIV e XXV da Concessão anexa).

Por outro lado, o tarifário, fórmulas, critérios, coeficientes e regras de cálculo, são por norma objecto de laboriosos estudos e fundamentação de ordem técnica e económica, quer no que respeita à sua estrutura quer quanto aos objectivos que se propõem acautelar e alcançar, de entre eles a defesa dos interesses dos utilizadores a par da recuperação dos custos económicos e financeiros investidos e a própria sustentabilidade económica das entidades gestoras⁴. Porventura, o emprego desta fórmula estará não só de harmonia com esse espírito e preocupação como em consonância com o que se dispõe no art. 93.º, nº 2 do Regulamento, segundo o qual “*Na definição do regime tarifário devem ser atendidos, nomeadamente, os seguintes parâmetros: a) Repartição*

⁴ Vejam-se a este título, para maior detalhe, as Recomendações do IRAR nº 1/2009 e da ERSAR nº 2/2010, disponíveis no site da ERSAR.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

equitativa dos custos pelos utilizadores; b) Respeito pelos princípios de adequação, utilizador-pagador e do equilíbrio económico e financeiro”, e ainda no art. 15.º, nº 1 do Decreto Legislativo Regional 17/2014/M determinando que “A gestão do sistema de águas e de resíduos rege-se por regras, princípios e critérios que assegurem a sua viabilidade económica e o seu equilíbrio financeiro“.

Com isto se pretende expressar que a fórmula em causa foi aprovada pela concedente, e a justeza da sua aplicação não se pode confinar a um ou escasso número de casos, pois se há situações em que penaliza outras há em que beneficia, como a Reclamada demonstra com alguns exemplos, sendo a sua definição parametrizada para um universo de milhares de utentes e multiplicidade de objetivos.

Em suma, cremos que a fórmula adoptada respeita a lógica do sistema de escalões, mas, como quer que seja, a sua integração no Regulamento, independentemente do nível da sua adequação, confere-lhe uma dimensão normativa que a [REDACTED] tem de cumprir. Ao aplicá-la está a dar estrito cumprimento ao comando normativo que lhe é imposto pelo citado nº 8 do art. 91.º do Regulamento, do qual não se pode nem deve afastar (cfr. nº 4 da Base XXVIII da Concessão).

Diga-se, aliás, em abono da verdade, que nem é isso em rigor o que o Reclamante pede. Como refere na sua carta de 27/09/2016 dirigida à Reclamada (doc. 9 a pags. 90 dos autos), “*Não está em causa a legitimidade da RAM em regulamentar nem tão pouco o conteúdo do parágrafo 8, artigo 91º da Portaria 56/2014 de 23 de maio mas sim a não possibilidade das leituras enviadas pelos clientes serem tidas em conta*”.

Passando, então, a este específico campo, nuclear da reclamação em causa, recorda-se que o art. 91.º, nº 1 do Regulamento exige a realização de leituras reais pela [REDACTED] aos contadores com uma frequência mínima de duas vezes por ano e um distanciamento máximo entre duas leituras consecutivas de 8 meses, prevendo em simultâneo, no nº 4, uma estimativa do consumo para os períodos em que não se faça essa leitura, circunstância em que o consumo é calculado em função do consumo médio apurado no mínimo entre as duas últimas leituras reais efetuadas pela entidade gestora.

Ainda, no art. 92.º, nº 1 do Regulamento, se antevê uma terceira via do cômputo do consumo para situações em que por avaria ou por danos provocados no contador este não conta, ou conta por excesso ou por defeito, caso em que o consumo é avaliado em função da média apurada no mínimo entre as duas últimas leituras reais efetuadas pela entidade gestora.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

Isto é, não se encontra disponível no Regulamento alguma norma que conceda ao utilizador o poder de comunicar a sua leitura à entidade gestora com a virtualidade de a mesma prevalecer sobre a leitura real da gestora.

Do teor destes normativos percebe-se que a entidade gestora não está obrigada a realizar leituras com a mesma periodicidade da facturação, pois que a lei apenas exige que proceda à leitura real do contador no mínimo duas vezes por ano e com um distanciamento máximo de 8 meses entre duas leituras consecutivas. Daí que surja um espaço de tempo durante o qual o utilizador poderá comunicar leituras à entidade gestora, nos meses em que esta não envie os seus agentes. Todavia, afigura-se-nos que se essas leituras comunicadas pelos utilizadores nesse hiato de tempo poderão ser consideradas pela entidade gestora, salvo se ela tiver informação mais atualizada ou que indicie a incorrecção da leitura comunicada, desse modo evitando o utilizador o consumo estimado ou as consequências nefastas decorrentes de algum outro incidente (cfr., por exemplo, os n.ºs 2 e 3 do art 91.º), no entanto nunca poderão prevalecer em qualquer circunstância sobre as leituras reais sempre que estas se realizem⁵.

Em síntese, no Regulamento do Sistema Multimunicipal de Distribuição de Água gerido pela [REDACTED] não se estabelece de forma expressa a possibilidade de o utilizador fazer a leitura e comunicá-la à gestora em ordem a que a tenha em conta de modo a prevalecer para a facturação, embora lhe abra um campo de permissão para essa leitura nos meses em que não haja leituras reais efectuadas pela entidade gestora. Como a [REDACTED] procede a leituras mensais, salvo casos de ausências imprevistas, secundarizada fica a leitura dos utilizadores, sendo que em nenhuma circunstância a leitura do utilizador poderá prevalecer sobre a leitura real da gestora ou sobre a estimada quando esta ocorra.

Perguntar-se-à, então, qual a utilidade da leitura do cliente? Para além do que antes se referiu, também como contributo para colmatar deficiências ou outras lacunas ocorridas na leitura real da gestora, que esta poderá atender verificada alguma dessas circunstâncias, e ainda para melhor controlo e racionalização dos consumos por parte do cliente.

Deste modo, flui do exposto que face aos termos da regulação consagrada no Regulamento aprovado pela Portaria n.º 56/2014 a pretensão do Reclamante tem de improceder. Alteração de procedimentos pressupõe alteração do próprio Regulamento, mas, pelo que antes se disse, para tal

⁵ É igualmente esta a leitura e espírito legislativo que se retira do Dec. Lei n.º 194/2009 de 20/08 que estabelece o regime jurídico dos serviços municipais de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos, e que com outros diplomas serviu de suporte ao clausulado do Regulamento que vimos analisando (cfr. preâmbulo da Portaria n.º 56/2014 e art. 3.º do Regulamento).



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

desiderato é unicamente competente a DROTA. De igual modo é para esta Direcção Regional que deverão ser canalizadas as reclamações apresentadas junto da [REDACTED] por qualquer acto ou omissão, erro ou vício da leitura ou da faturação, que as deverá apreciar, como resulta do disposto nos arts. 91.º, nº 5 e 97.º do Regulamento.

Concluindo, tem de improceder a pretensão do Reclamante.

III-DECISÃO

Por todo o exposto, julga-se improcedente a reclamação apresentada por [REDACTED]

[REDACTED] e, conseqüentemente, absolve-se do pedido a Reclamada [REDACTED]

[REDACTED].

Não são devidas custas.

Notifique.

Funchal, 13/03/18

O Juiz Árbitro

(Gregório Silva Jesus)