

0-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 1830/2020.

Demandante: A

Demandada: B

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): **1.º** Nos pontos de medição de instalações de clientes finais a entidade responsável pela leitura dos equipamentos de medição é o operador da rede a que as instalações estão ligadas (**ponto 19.7** do Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados do Setor do Gás Natural); **2.º** Os operadores de rede de distribuição e os comercializadores devem coordenar-se no sentido de garantir que todas as leituras válidas, comunicadas pelos clientes, sejam registadas, transmitidas entre si, e utilizadas para todos os efeitos, legalmente previstos, designadamente, no âmbito do regulamento de relações comerciais da ERSE do setor do gás natural (**ponto 20** do Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados do Setor do Gás Natural); **3.º** O incumprimento destas regras traduz-se na violação do disposto nos **artigos 3.º, 4.º, 7.º e 9.º**, da Lei n.º23/96, de 26/07, na sua redação atualizada, e **artigos 8.º e 9.º**, da Lei n.º24/96, de 31/07, na sua redação atualizada, e torna a ilegal a faturação e cobrança de fornecimento gás natural aos utentes pelo comercializador.

I. - Relatório:

A. - Das Partes e do Objeto da Ação Arbitral:

O demandante **A**, residente na Urbanização Velha Fonte, Lote 30, 2560-232, no concelho de Torres Vedras, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 1830/2020, contra a demandada **B**.

Tendo-se frustrado a possibilidade de celebração de um acordo entre as partes o processo prosseguiu, então, para a sua fase arbitral, por vontade expressa do demandante.

Por se tratar de arbitragem necessária, nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 15.º/1**, da Lei n.º23/96, de 27/09, na sua redação atualizada, compete a este tribunal julgar e decidir este litígio.

A instância arbitral estabilizou-se, por isso, com as partes acima identificadas, não se tendo verificado qualquer modificação subjetiva decorrente da intervenção de novas partes.

De igual modo os pedidos e causa de pedir constantes da reclamação inicial da demandante não foram objeto de alteração, que se dão aqui por integralmente reproduzidos para todos os efeitos, e consistem, no reconhecimento que o mesmo não é devedor da quantia de €835,22, relativa à fatura n.º 6000/113, por um lado, e na condenação da demandada a apurar e faturar os consumos reais de gás por parte do demandante.

A demandada B interveio na fase “arbitral” desta ação, estando representada na audiência arbitral, mas não apresentou contestação escrita ou oral.

B. – A Mediação e a Constituição do Tribunal Arbitral:

Nos termos do regulamento do CNIACC a fase da arbitragem é precedida da fase da mediação que tem como objetivo a obtenção de um acordo entre as partes litigantes com vista à resolução do litígio que as opõe.

Na fase da “Mediação” as Ex.mas Senhoras Juristas adstritas ao CNIACC promoveram todos os procedimentos previstos no seu regulamento e procuraram, precisamente, a resolução, por acordo, do litígio que opõe as partes neste processo arbitral.

Fruto dessa “Mediação” foi possível reunir, desde logo, os factos e os documentos que os suportam, e concluir que foram cumpridos todos os requisitos e procedimentos relativos à fase da “Mediação” previstos no regulamento do CNIACC e da Lei da “Resolução Alternativa de Litígios”.

Na fase de “Mediação” não foi possível conciliar as partes e obter um acordo para a resolução amigável do litígio, razão pela qual o processo seguiu para a fase “Arbitral”, em virtude do demandante ter manifestado a sua pretensão de ver o litígio decidido pelo Tribunal Arbitral do CNIACC e aquele estar sujeito à arbitragem necessário nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 15.º/1**, da Lei n.º23/96, de 26/07, na sua redação atualizada.

Nos termos do **artigo 13.º** do regulamento do CNIACC o tribunal arbitral é constituído por um único Árbitro.

O árbitro signatário da presente sentença arbitral foi designado para o efeito pelo CNIACC e aceitou a nomeação na data mencionada nos autos deste processo.

C. – Audiência Arbitral (artigo 14.º do Regulamento do CNIACC):

Nos termos do **artigo 14.º** do Regulamento do CNIACC as partes foram notificadas da data, hora e local da audiência arbitral, precedida da tentativa de conciliação prevista no **artigo 11.º** do referido regulamento.

Nos termos do **artigo 14.º**, acima citado, as demandadas poderiam apresentar a sua contestação escrita até 48 horas antes da hora marcada para a audiência ou oralmente na própria audiência e, ainda, produzir toda a prova que considerem relevante.

O demandante esteve presente na audiência arbitral e representado pela L, Advogada, e a demandada representada pela Dr.ª M Advogada.

A audiência arbitral realizou-se na sede deste tribunal, em Braga, no dia 16-12-2020, pelas 14:00.

Finda a audiência arbitral foi elaborada a respetiva ata e assinada pelo árbitro signatário e pela Ex.ma Senhora Jurista do CNIACC presente na audiência.

II. – Saneamento e Valor da Causa:

Questão prévia: Omissão de apresentação de contestação pela demandada “B”:

A demandada em causa não apresentou contestação escrita ou oral.

Em sede de “saneamento” importará que este tribunal determine qual o efeito processual decorrente da omissão de apresentação da contestação por parte da referida demandada.

De acordo com o disposto no **artigo 35.º/2**, da Lei da Arbitragem Voluntária (LAV), aplicada supletivamente por força do disposto no **artigo 19.º/3**, do regulamento do CNIACC, *“Se o demandando não apresentar a sua contestação, em conformidade com o n.º2 do artigo 33.º, o tribunal arbitral prossegue o processo arbitral, sem considerar esta omissão, em si mesma, como uma aceitação das alegações da demandante”*.

Da norma acaba de citar resulta, em suma, que a ausência de contestação por parte da demandada “B” não implica a sua confissão dos factos alegados pelo demandante, o que não implica, contudo, que este tribunal não possa apreciar livremente os factos que lhe são imputados pelas restantes partes no processo e, ainda, o cumprimento do ónus da prova as obrigações previstas no **artigo 11.º**, “Ónus da Prova”, da Lei n.º23/96, de 26/07.

Conclui-se, então, que este tribunal arbitral é competente, foi validamente constituído, as partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

O processo é o próprio tendo em conta a causa de pedir e o pedido e está isento de quaisquer nulidades que tenham de ser apreciadas ou outras questões prévias que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

Não é obrigatório que as partes se façam representar e/ou acompanhar por terceiros, pese embora lhes assista esse direito, nos termos do disposto no **artigo 12.º** da Lei n.º 144/2015, de 08/09, na sua redação atualizada.

Nenhuma das partes atribuiu valor à causa nas fases de “Mediação” ou “Arbitral”.

Compete a este tribunal fazê-lo no uso dos poderes que lhe são conferidos pelo disposto no **artigo 14.º** do regulamento do CNIACC e, subsidiariamente, pela remissão operada pelo disposto no **artigo 19.º**, nos termos da Lei da Arbitragem Voluntária e do Código do Processo Civil (**artigo 306.º/1**).

Analisando o pedido e a causa de pedir à luz das regras previstas no CPC para a verificação do valor da causa fixa-se o valor da causa em **€835,22**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 296.º/1**, do CPC, em virtude de ser o valor da fatura objeto do presente litígio arbitral que o demandante pretende que este tribunal o exonere do seu pagamento.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€835,22** (oitocentos e trinta e cinco euros e vinte e dois cêntimos), nos termos do **artigo 296.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 19.º** do Regulamento do CNIACC para a Lei de Arbitragem Voluntária e desta para o Código de Processo Civil, com os fundamentos acima enunciados.

Cumprido, por isso, apreciar e decidir:

III. – Enquadramento de Facto:

Considerando os meios de prova admissíveis no regulamento do CNIACC (**artigo 14.º**), a posição assumida pelo demandante no seu articulado, os documentos juntos aos autos, os factos admitidos por acordo, confessados e provados por documentos, as declarações de parte do demandante, que se revelou coerente, seguro, coincidente com a realidade, com precisão de datas, lugares e pessoas, revelando, por isso, autenticidade e genuinidade, e, desse modo, credível, o depoimento da testemunha P, arrolada pela demandada, em conjugação, ainda, com as regras da experiência e com os juízos da normalidade da vida, **resultaram provados**, com relevância para a decisão desta causa arbitral, os factos seguintes:

1. A demandada dedica-se à atividade de comercialização de gás natural;
2. A demanda fornece gás natural ao demandante desde 22-09-2005 num prédio destinado a habitação de que é proprietário sito na Rua X, no concelho de T;

3. O prédio em causa não é a habitação permanente do demandante sendo ocupada ocasionalmente por curtos períodos de tempo;
4. A habitação em causa não é habitada continuamente desde março de 2006;
5. Em janeiro de 2020 o demandante foi notificado da fatura n.º6000/13 no valor de €835,22;
6. Por considerar o valor excessivo deslocou-se, então, à habitação em causa;
7. Lá chegado sentiu um cheiro muito forte a gás;
8. Contactou imediatamente a linha de emergência da demandada que deslocou um técnico ao local;
9. O técnico em causa inspeção o local, verificou que a fuga provinha do redutor e substituiu-o;
10. No local encontrava-se, igualmente, um vizinho cujo redutor da sua habitação também registada uma fuga de gás maior do que aquele que se verificou na habitação do demandante;
11. Nesse dia o demandante foi verificar o contador e verificou que o mesmo já registada mais 5m³;
12. O demandante fechou, então, a torneira de segurança;
13. No dia seguinte voltou ao local e verificou, uma vez mais, que o contador já registava mais 2m³, mesmo com a torneira fechada, e continuava a sentir-se um cheiro a gás muito intenso;
14. Voltou a contactar a linha de emergência da demandada e esta deslocou, novamente, um técnico ao local;
15. Este verificou, então, a existência de uma nova fuga, agora na torneira de segurança;
16. O demandante informou a demandada que não pagaria a fatura no valor de €835,22 pois não tinha consumido águas nesse valor e este resultava das duas fugas de gás que foram confirmadas e reparadas pela demandada;
17. A demandada informou por escrito o demandante que o operador de rede de distribuição, no caso a B lhe tinha comunicado que a fuga de gás verificada era da responsabilidade daquele;

18. Posteriormente, também por escrito, o operador da rede de distribuição comunicou ao demandante que a situação detetada no redutor existente na caixa do contador de gás natural era da sua responsabilidade, mas que a situação detetada na tubagem da instalação interior e na válvula de corte a jusante do contador era da responsabilidade do demandante.

Não existem outros factos, provados ou não provados, com relevância para esta sentença arbitral.

1. O caixa do contador de gás natural e o contador existente na habitação do demandante funcionavam corretamente e sem qualquer anomalia no período de 23-11-2019 a 23-01-2020;
2. No período 23-11-2019 a 23-01-2020 o demandante consumiu o gás natural registado na fatura n.º6000/13.

IV. – Motivação:

Este Tribunal Arbitral formou a sua convicção do modo seguinte:

- a) Quanto aos factos n.ºs 1, 2, 5, 8, 9, 13, 15, 16, 17 e 18, pelos documentos juntos aos autos;
- b) Quanto aos factos n.ºs 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15 e 16, pelas declarações de parte prestadas pelo demandante em sede de audiência arbitral.
- c) Quanto ao facto n.º1, da matéria de facto que não resultou provada, pela circunstância da demandada não ter logrado cumprir o ónus da prova prevista no **artigo 11.º**, da Lei n.º23/96, de 26/07, no que concerne ao cumprimento das suas obrigações de comercializadora, designadamente quanto à faturação dos consumos reais de gás natural na habitação do demandante.

Para o apuramento da matéria de facto revelaram-se determinantes os documentos juntos aos autos pelo demandante e as declarações de parte prestadas pelo mesmo em sede de audiência arbitral.

Dos factos que resultaram provados e não provados revela-se decisivo para a apreciação e julgamento do mérito desta causa arbitral o funcionamento à data dos factos do “contador” existente na habitação do demandante.

A demandada não logrou provar que o “contador” existente na habitação do demandante funcionava corretamente à data dos factos, pois só assim conseguiria demonstrar, cumprimento, então, o ónus da prova que recaía sobre si, de acordo com a Lei n.º23/96, de 26/07, que os consumos faturados na fatura objeto deste litígio corresponde aos consumos reais.

Pelo contrário, da prova produzida, designadamente das comunicações trocadas entre o demandante e operador da rede de distribuição, foi possível apurar, desde logo, que ocorreu uma fuga de gás com origem no redutor existente na caixa do contador de gás natural.

Pese embora a demandada não seja distribuidora de gás, mas apenas a comercializadora, e por isso a atividade de registo, mediação e leitura de consumos não seja da sua competência, mas da competência da empresa “B”, isso não a desobriga de cobrar apenas aos seus utentes os consumos reais de gás e para isso a mesma tem de garantir, a montante, que aquela concessionária de distribuição cumpre, igualmente, as suas obrigações de prestadora de serviço público essencial.

Não é admissível, à luz da legislação em vigor, escudar-se no argumento que se limita a faturar o que lhe é transmitido pelo operador da rede de distribuição, sobretudo quando é confrontada com uma reclamação por parte do demandante, enquanto seu utente.

Aliás, essa reclamação gera em si um dever de buscar junto da empresa distribuidora toda a informação que permita concluir pela licitude ou não da sua atuação ao nível da faturação dos consumos de energia elétrica.

Acresce que não é ao demandante que compete provar que consumiu ou não o gás que lhe é faturado, mas, ao invés, à comercializadora, neste caso a demandada, nos termos e para os efeitos previstos no **artigo 11.º**, da Lei n.º23/96, de 26/07, que consagra o ónus da prova por parte da mesma do cumprimento de todas as suas obrigações.

Pese embora a ausência de contestação escrita ou oral não signifique uma confissão dos factos alegados pelo demandante, tal como decorre, desde logo, da norma do **artigo 35.º**, da Lei da Arbitragem Voluntária, isso não significa, contudo, que este tribunal esteja limitado na apreciação dos factos e das provas e, de igual modo, a atuação da demandada em causa, pois se é verdade que o silêncio não implica confissão de factos, não é menos verdade, porém, que aquela fique desonerada do cumprimento do ónus da prova dos factos relativos ao cumprimento das suas obrigações, como resulta da norma do citado **artigo 11.º**.

A demandada não logrou, assim, provar que o “contador” existente na habitação do demandante funcionava corretamente à data dos factos, pois só assim conseguiria demonstrar, cumprimento, então, o ónus da prova que recaía sobre si, de acordo com a Lei n.º23/96, de 26/07, que os consumos faturados na fatura objeto deste litígio correspondem aos consumos reais.

V. – Enquadramento de Direito:

A questão objeto deste litígio arbitral resume-se em saber se a demandada cumpriu as suas obrigações enquanto comercializadora de gás natural, respetivamente, com especial enfoque quanto ao funcionamento do equipamento de registo e medição dos consumos, vulgo “contador”, por um lado, e na faturação dos consumos, por outro.

Da matéria de facto que resultou provada e não provada este tribunal concluiu, desde logo, que não há garantias mínimas de veracidade e fiabilidade das leituras que estão na origem dos valores faturados pela demandada nos períodos de consumos registados na fatura objeto do presente litígio e, conseqüentemente, validar qualquer um dos valores mencionados na mesma.

As garantias mínimas de veracidade e fiabilidade das leituras são postas em causa logo à partida em virtude do reconhecimento, expresso, por escrito, do operador da rede de distribuição, da existência de uma fuga de gás no redutor existente na caixa do contador de gás natural.

Tal incumprimento consubstancia, assim, a violação das regras previstas nas Leis n.ºs 23/96, de 27/06, e 24/96, de 31/07, que se destinam a proteger o demandante na qualidade de utente deste serviço público essencial.

Confrontado a matéria de facto dada como provada com os deveres previstos no primeiro daqueles diplomas este tribunal considera que as demandadas ao agirem deste modo não cumpriram, desde logo, o princípio geral da “boa-fé” e o dever de informação previstos nos **artigos 3.º e 4.º**, respetivamente, do primeiro dos diplomas acima citados: *“O prestador do serviço deve proceder de boa-fé e em conformidade com os ditames que decorram da natureza pública do serviço, tendo igualmente em conta a importância dos interesses dos utentes que se pretende proteger.” (...)* *“1 - O prestador do serviço deve informar, de forma clara e conveniente, a outra parte das condições em que o serviço é fornecido e prestar-lhe todos os esclarecimentos que se justificarem, de acordo com as circunstâncias. 2 - O prestador do serviço informa diretamente, de forma atempada e eficaz, os utentes sobre as tarifas aplicáveis pelos serviços prestados, disponibilizando-lhes informação clara e completa sobre essas tarifas.”.*

Da conjugação do incumprimento do princípio geral da boa-fé e do dever de informação resulta, também, para este tribunal, que a demandada não cumpriu os padrões de qualidade previstos no **artigo 7.º**, da Lei n.º 23/96, de 26/07, na sua redação atualizada: *“A prestação de qualquer serviço deverá obedecer a elevados padrões de qualidade, neles devendo incluir-se o grau de satisfação dos utentes, especialmente quando a fixação do preço varie em função desses padrões.”.*

Não respeitou, de igual modo, o direito do demandante, na qualidade de utente, a *“...uma fatura que especifique devidamente os valores que apresenta.”*, conforme dispõe o **artigo 9.º**, da referida lei.

Ao atuar deste modo a demandada violou, por isso, os direitos do demandante, previstos nos **artigos 8.º e 9.º**, da Lei n.º24/96, de 31/07, na sua redação atualizada: *1 - O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto, nomeadamente sobre: (...).” ; (...). “1 - O consumidor tem direito à proteção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa-fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos.”.*

Em suma: este tribunal considera que a inexistência de garantias mínimas de fiabilidade e veracidade das leituras dos consumos imputados à demandante, designadamente das que serviram de base à emissão da fatura objeto do presente litígio arbitral resulta da atuação ilegal da demandada que violou as normas acima citadas.

O “Regulamento de Relações Comerciais” (“RRC”), da Entidade Reguladora do Sector Energético (“ERSE”), consagra no seu **artigo 228.º/1** que o “Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados” (“GMLDD”), deve contemplar entre outras regras, as que dizem respeito à “Correção de erros de medição e leitura” (**artigo 228.º/1-alínea h**)), e os “Procedimentos relativos à correção de erros de medição, leitura e de comunicação de dados à distância” (**artigo 228.º/1-alínea f**)).

Por sua vez, o “GMLDD”, consagra, na sua “Secção IV”, sob a epígrafe “Procedimentos relativos à correção de anomalias de medição e leitura”, as regras que terão de ser aplicadas das “anomalias tipificadas” e “anomalias tipificadas”.

Relativamente à “Correção de anomalias tipificadas” dispõe o referido “Guia” no seu ponto 22.2 que “*Sempre que possível, as anomalias tipificadas são corrigidas ou através da recolha local dos dados armazenados no sistema de medição de gás natural ou por aplicação de um fator multiplicativo, neste último caso sempre que seja possível determinar o fator de erro que afetou os valores de consumo ao longo do período em que a anomalia se manteve. Caso não seja possível recorrer a nenhuma das metodologias anteriores, aplica-se uma estimativa de valores de consumo de gás natural, conforme descrito no ponto 24 do Guia de Medição.*”.

Tendo resultado provado a que a anomalia ocorreu no contador de gás natural terão, então, de aplicar-se as regras previstas no ponto 22.2.1 do referido “Guia”, com vista a apurar-se o valor a pagar pelo demandante no período de consumos referido na fatura objeto deste litígio.

VI. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente procedente, por provada, a presente ação arbitral e, conseqüentemente:**

- a) **Absolvo o demandante do pagamento da quantia de €835,22** relativa à fatura n.º6000/13;

b) **Condene a demandada apurar o valor a pagar pelo demandante nos períodos de consumos referidos na fatura n.º6000/13 de acordo com as regras previstas no ponto 22.2 do “Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados”.**

Tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do CNIACC;

VI. – Encargos processuais e Depósito da decisão arbitral:

O valor da causa fixa-se, assim, em **€835,22** (oitocentos e trinta e cinco euros e vinte e dois cêntimos), nos termos do **artigo 296.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 19.º** do Regulamento do CNIACC para a Lei de Arbitragem Voluntária e desta para o Código de Processo Civil, com os fundamentos acima enunciados.

Os eventuais encargos processuais decorrentes deste processo arbitral serão liquidados e cobrados pelo CNIACC nos termos do **artigo 16.º** do seu regulamento.

Notifiquem-se as partes com cópia desta decisão e deposite-se o seu original no CNIACC nos termos do artigo **15.º/2** do referido regulamento.

Braga, 15-01-2021.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,

