

SENTENÇA

Processo n.º: 397/2021.

REQUERENTE: A

REQUERIDAS: B

C

#

SUMÁRIO: O presente processo é o resultado do exercício de um direito potestativo do requerente à arbitragem necessária previsto no n.º 1 do artigo 15.º da Lei n.º 23/96 de 26 de Julho, na sua redação atual. É o exercício de um direito de acesso a um processo arbitral unilateral, pois a Lei permite somente ao utente consumidor fazer essa opção. Como resulta do n.º 2 do artigo mencionado, o recurso por parte do utente consumidor a este meio RAL – Resolução Alternativa de Litígios, tem como consequência a suspensão dos prazos previstos no artigo 10.º do mesmo diploma, que se refere à prescrição e caducidade do direito da requerida a receber o preço dos serviços prestados. Apesar deste n.º 2 do artigo 15.º ter uma redação incorreta no que toca à arbitragem necessária, pois afirma que “*Quando as partes,... optem por...*” e na arbitragem necessária não existe qualquer opção por parte dos prestadores de serviços, tendo de se sujeitar à mesma por imposição legal, da interpretação desta norma o que se retira é que esta suspensão permite que os prestadores de serviços, caso o consumidor não tenha vencimento da causa arbitral, possam demandar o mesmo em tempo, entenda-se no prazo de seis meses previsto na Lei, entretanto suspenso, para o cumprimento de eventuais obrigações contratuais de pagamento, com recurso a outra forma de resolução de litígios, mormente a judicial. O legislador não quis, quanto aos SPE, prever a possibilidade de no mesmo processo de arbitragem necessária promovida pelo utente consumidor permitir ao prestador de serviços pedir o pagamento do preço dos mesmos, sob pena de tornar os tribunais arbitrais de consumo em tribunais de cobrança do preço a pagar pela prestação dos serviços públicos essenciais.

#

I – RELATÓRIO:

1 – No pedido dirigido ao CNIACC na sua reclamação inicial, o requerente pede que as requeridas assumam o registo de consumo de 2067 kwh entre 28 de abril de 2020 e 28/05/2020, considerando que tudo indica que o contador foi manipulado e posteriormente trocado após o

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

informar a C que iria trocar de fornecedor por não aceitar o preço certo estipulado de 38 euros superior ao anterior de 37 euros, sendo que o consumo médio do último ano não superava os 21 euros mensais. Que lhe seja pago o valor de 20 euros por não terem comparecido os técnicos no local no dia 11 de agosto, com agendamento marcado a 01/07/2020 telefonicamente, após constatar que tudo indicava que o contador tinha sido manipulado, possibilidade confirmada pelo assistente da requerida B, alegando que tudo pode acontecer se for feito por alguém que tenha conhecimentos para tal. Pretende ainda que a requerida B apresente a gravação de chamadas que foram pedidas por escrito em agosto de 2020, e que provam que existia agendamento para 11 de agosto, agendamento esse que desapareceu do sistema após terem trocado o contador sem aviso prévio. Pretende que a requerida B reconheça os erros cometidos e lhe enviem um pedido de desculpas pelo abuso de poder exercido e a forma nada transparente como lidou com esta reclamação, principalmente quando usou a manipulação de leituras e respetivas datas para assim poder sacar o montante através do meu novo fornecedor sem apresentar qualquer justificação.

2 – Alega na sua reclamação inicial, resumidamente, de forma cronológica, que a 7/05/2020 recebeu a fatura número 0009 da C com o valor a crédito de 157,36 euros, acerto da conta anual conforme o modelo de conta certa, 37 euros mensais que eu pagava, o que conforme a fatura correspondia a um consumo médio de 20,75 euros mensais. Apesar desta média a C fixa a seguinte conta certa em 38 euros mensais superior ao anterior apesar do baixo consumo. A 15/05/2020 envia um segundo e-mail à C pedindo que a conta certa seja fixada em 25 euros mensais informando a minha intenção de trocar de fornecedor caso não fosse aceite. A 27/05/2020 recebe uma resposta da C propondo a conta certa para o montante de 29 euros mensais que não aceitou e informou a mesma da sua decisão. Nesse mesmo dia realizou um pedido junto da D para trocar de fornecedor. No dia 28/05/2020 início do contrato com a D foi feito um registo com fotografias por um familiar apresentando o contador o valor em vazio de 7532 kWh, em ponta de 2700 kWh e em cheia de 6785 kWh, contagem esta validada pela requerida B e pela requerida C. Este registo de leituras deu origem a uma nota de débito final com o número 000 no valor de 384,47 euros datada de 28/05/2020 e que substitui a fatura estimada número 000 referente ao fim do contrato no valor de 24,54 euros. Nos dias 1 e 2/06/2020 realizou chamadas telefónicas para os serviços da requerida B expondo a situação do registo elevadíssimo do contador numa casa desabitada e a aparente indicação de manipulação desses registos, encontrando-se a porta do contador aberta o que anteriormente nunca tinha acontecido. Foi aberto um processo para obter explicações em relação ao consumo registado

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TL:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

entre 28/04/2020 e 28/05/2020 de 2067 kWh, sendo que é imigrante e a casa não foi habitada durante muitos meses e apenas tinha férias marcadas para o verão de 2020 nessa habitação. Por sugestão dos serviços foi agendada uma visita combinada tendo realçado que seria imperativo estar presente, por esse motivo ficou acordada e agendada para 11 de agosto a visita às instalações para coincidir com as suas férias. A 29/06/2020 foi feita a troca de contador com seu absoluto desconhecimento não tendo a requerida B confirmadas a existência de qualquer avaria.

3 - Citada a requerida C, veio esta aos autos comunicar que o requerente deixou de ser cliente da C no dia 28/05/2020, tendo deixado por pagar duas faturas, a de maio de 2020 no valor de 44,59 euros e a de agosto de 2020 no valor de 339,88 euros, fatura esta de rescisão com nota de débito de correção da faturação com o consumo real. As faturas emitidas pela C fundam-se nos dados de consumo disponibilizados pelo operador da rede, conforme estipula o artigo 43º do regulamento das relações comerciais. A reclamação apresentada incide, no essencial, sobre as leituras e sobre a determinação dos consumos de mudança de comercializador, matérias da responsabilidade do operador da rede, não podendo esta requerida fazer qualquer modificação à faturação que prescindia de avaliação e decisão prévia do operador de rede de distribuição, seja por iniciativa deste seja por via posterior e eventual decisão Arbitral.

4 – Notificada da data agendada para a realização de audiência a requerida B veio apresentar contestação na qual esclarece a alteração da sua designação, explica a atividade por si desenvolvida e a sua separação da atividade desenvolvida pelos comercializadores. Quanto ao local de consumo esclarece que abastece de energia elétrica uma habitação localizada na rua X. Para o período de 5/11/1997 a 28/05/2020 o requerente manteve em vigor um contrato de fornecimento de energia elétrica com a requerida C e desde 29/05/2020 é titular de um contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a D. No local de consumo esteve instalado até 28/06/2020 um contador estático para medição e registo dos consumos e desde essa data está instalada uma B box, sendo um equipamento de medida inteligente EMI, que ainda não se encontra com a telecontagem ativa e se localiza no exterior da habitação do requerente com acesso à via pública, possibilitando o livre acesso ao equipamento por parte dos técnicos da operadora da rede de distribuição. A mencionada substituição de equipamento ocorreu no âmbito de uma campanha de modernização dos mesmos, pelo que no dia 29/06/2020 uma

equipa técnica ao serviço da requerida deslocou-se àquela instalação, confirmou o correto funcionamento do equipamento instalado e procedeu à substituição do mesmo tendo retirado a leitura final de 7545 kWh em vazio, 2705 kWh em ponta e 6797 kWh em cheias. Estas leituras foram comunicadas ao comercializador D a 21/08/2020. Não obstante a verificação e substituição do equipamento não depender da presença nem da autorização do titular do contrato de fornecimento a requerida notificou o reclamante por carta. Da análise do registo de consumos efetuados pelo reclamante desde 29/07/2014 até 28/06/2020, data da substituição do contador, resulta que as leituras têm sequência e se afiguram corretas. Relativamente à alteração do fornecedor de energia elétrica as leituras finais foram calculadas por estimativa e foram lançadas tendo o comercializador emitido as respetivas faturas, constatando-se que a estimativa se enquadra no perfil de consumo daquele utilizador conforme se constata da análise dos quadros de consumos que junta. Entende que não pode ser imputada qualquer responsabilidade a esta requerida, carecendo de sentido e fundamento da presente reclamação contra si dirigida, concluindo com o pedido de absolvição da mesma.

5 – Notificada da data agendada para a realização de audiência a requerida C veio apresentar contestação na qual esclarece que a 5/11/1997 foi celebrado um contrato de fornecimento de energia entre o requerente e esta requerida para o local de consumo identificado nos autos, contrato este que cessou a 28/05/2020 por iniciativa do requerente. Alega que no decorrer do contrato o requerente aderiu a conta certa, ao débito direto e à fatura eletrónica. Esclarece que a conta certa é um acordo que permite ao cliente pagar um valor fixo na fatura da eletricidade durante 11 meses, fazendo um acerto de contas no 12º mês, no seguimento de uma leitura real efetuada pelo operador de redes de distribuição. Neste regime é pago um valor fixo todos os meses e caso o valor pago seja superior ao consumo efetuado é creditado valor em excesso na conta do cliente, caso o valor pago seja inferior ao consumo efetuado pagará o restante no 12º mês. A mensalidade da conta certa é calculada com base no histórico de consumo do cliente podendo ser adaptada caso exista variação alteração do padrão de consumos. Entre 18/06/2019 e 29/04/2020 o requerente teve um acordo de conta certa com o pagamento do valor mensal de 38 euros. Considerando as leituras comunicadas pelo operador de redes de distribuição e os valores pagos mensalmente ao abrigo da conta certa esta requerida apurou que o demandante havia pago mais 407 euros do que os consumos registados, no valor de 249, 64 euros, motivo pelo qual em 5/05/2020 foi emitida uma nota de crédito com o número 000 no valor de 157 euros e 36 cêntimos. A requerida apresentou um novo plano do acordo de conta certa para anuidade seguinte em que o valor das mensalidades a pagar entre

24/06/2020 e 20/04/2021 foi fixado em 38 euros. Sendo neste caso expectável, por haver um valor a creditar no final da anuidade, que o valor da anuidade seguinte sofresse uma diminuição. No entanto por anomalia do sistema a anuidade foi ajustada de forma automática para o valor de 38 euros, sendo que após reclamação do requerente a mesma foi fixada em 28 euros uma vez que atendendo ao histórico de consumos não era possível alterar para uma mensalidade mais baixa, informação esta que foi transmitida ao requerente. Esta redução não foi aceite pelo requerente tendo este colocado fim à relação contratual, cabendo à requerida emitir a última fatura de rescisão referente ao período compreendido entre 6/05/2020 em 28/05/2020. Para tal e com base na informação prestada pela requerida B quanto às leituras do contador de 6678 kWh em vazio, 2569 kWh em ponta e 5814 kWh em cheias, emitiu a 28/05/2020 a fatura número 10625832869 no valor de 24 euros e 54 cêntimos. Em 2/06/2020 o requerente entrou em contacto com a requerida solicitando a correção das leituras finais para 7532 kWh em vazio, 2700 kWh em ponta e 6785 kWh em cheias. No seguimento deste contato foi emitida a nota de débito número 000 no valor de 384 euros e 47 cêntimos. Esta nota de débito voltou a ser alvo de correção após recálculo das leituras estimadas têm sido consideradas as seguintes leituras em vazio de 6717 kWh, em ponta 2582 kWh e em cheias 5871 kWh e a 1/07/2020 a demandada emitiu a fatura número 10626915285 no valor de 44 euros e 59 cêntimos. Após a emissão deste documento a requerida B comunicou a estas requeridas leituras corrigidas para o dia 28/05/2020 de 7532 kWh em vazio, 2700 kWh em ponta e 6785 kWh em cheias, com base nestas leituras a 1/08/2020 foi emitida a nota de débito número 000 no valor de 384 euros e 47 cêntimos, nota de débito esta que não se encontra paga, sendo de referir que estas leituras estão de acordo com as fotografias juntas aos autos pelo requerente. Esclarece ainda que a relação entre as partes está regulada não só pelo contrato, mas pelos regulamentos da ERSE aplicáveis ao setor elétrico. Esclareceu a distinção da atividade dos comercializadores e dos operadores da rede, alegando que nos termos do número 2 do artigo 119 do regulamento das relações comerciais a faturação apresentada pelos comercializadores aos seus clientes tem por base a informação sobre os dados de consumo disponibilizados pela operadora de redes e que do número 3 do mesmo artigo resulta que os dados de consumo disponibilizados pelos operadores de rede aos comercializadores são obtidos por leitura direta do equipamento de medição ou por estimativa de consumos, daqui resulta que a faturação apresentada por esta requerida aos seus clientes pode ser feita com base em leituras reais comunicadas pelo operador de redes ou pelos clientes ou por estimativa considerando o histórico dos consumos da instalação. Esclarece que qualquer alteração a fazer à fatura por eventual erro nas leituras, terá de ter a confirmação por parte do operador de rede de distribuição, concluindo que esta requerida apenas fatura os

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

consumos que lhe foram comunicados pela requerida B. Termina alegando que se encontra em dívida o valor de 384 euros e 47 cêntimos reconvidando na condenação do requerente no pagamento desta quantia acrescido de juros moratórios vencidos e vincendos até integral pagamento e pedindo o arquivamento da reclamação apresentada por não provada.

6 - Foi realizada a audiência de julgamento e ouvidas as testemunhas apresentadas pelas requeridas.

#

II – SANEAMENTO, OBJECTO DE LITÍGIO E QUESTÕES A RESOLVER:

Da reconvenção:

A requerida C na sua contestação apresenta reconvenção, alegando que no âmbito do contrato existente com o requerente este beneficiou da energia, tem por diversas vezes sido interpelado para proceder ao pagamento da fatura no valor 384,47, pedindo a sua condenação no pagamento desta quantia acrescida de juros vencidos e vincendos até integral pagamento.

O presente processo é o resultado do exercício de um direito potestativo do requerente à arbitragem necessária previsto no n.º 1 do artigo 15.º da Lei n.º 23/96 de 26 de Julho, na sua redação atual. É o exercício de um direito de acesso a um processo arbitral unilateral, pois a Lei permite somente ao utente consumidor fazer essa opção.

Como resulta do n.º 2 do artigo mencionado, o recurso por parte do utente consumidor a este meio RAL – Resolução Alternativa de Litígios, tem como consequência a suspensão dos prazos previsto no artigo 10.º do mesmo diploma, que se refere à prescrição e caducidade do direito da requerida a receber o preço dos serviços prestados.

Apesar deste n.º 2 do artigo 15.º ter uma redação incorreta no que toca à arbitragem necessária, pois afirma que “*Quando as partes, ..., optem por...*” e na arbitragem necessária não existe qualquer opção por parte dos prestadores de serviços, tendo de se sujeitar à mesma por imposição legal, da interpretação desta norma o que se retira é que esta suspensão permite que os prestadores de serviços, caso o consumidor não tenha vencimento da causa arbitral, possam demandar o mesmo em tempo, entenda-se no prazo de seis meses previsto na Lei e entretanto suspenso, para o cumprimento de eventuais obrigações contratuais de pagamento, com recurso a outra forma de resolução de litígios, mormente a judicial.

O legislador não quis, quanto aos SPE, prever a possibilidade de no mesmo processo de arbitragem necessária promovida pelo utente consumidor permitir ao prestador de serviços pedir o pagamento do preço dos mesmos, sob pena de tornar os tribunais arbitrais de consumo em tribunais de cobrança do preço a pagar pela prestação dos serviços públicos essenciais.

O Regulamento do CNIACC também não prevê essa possibilidade, nem se conhece legislação que o permita.

Entende-se que em processos de arbitragem de consumo, seja ela necessária, potestativa, obrigatória ou voluntária não é admitida a reconvenção, pelo que vai o peticionado pela requerida C indeferido.

Nestes termos declaro o tribunal competente em razão da matéria (uma vez que se trata de um conflito de consumo fundado no serviço de fornecimento de energia elétrica para uso particular do requerente), do território (o serviço é prestado para a residência do requerente sita no concelho de Y, município que não se encontra abrangido por outro centro de arbitragem), cabendo na competência deste Tribunal nos termos do artigo 3.º do regulamento do CNIACC por despacho proferido pelo Secretário de Estado da Justiça n.º 20778/2009 de 8 de Setembro) e as partes são legítimas e capazes.

No mais não existem nulidades processuais ou irregularidades da instância que impeçam o conhecimento do mérito da causa.

O objeto do litígio concentra-se na questão de saber se ao requerente assiste o direito a ver considerado pelas requeridas o valor de consumo de 2067 kwh entre 28/04/2020 e 28/05/2020.

São questões a resolver as de 1) conhecer do cumprimento por parte das requeridas e 2) do direito do requerente a ver reconhecido o valor de consumo de 2067 kwh entre 28/04/2020 e 28/05/2020.

#

III - FUNDAMENTOS DA SENTENÇA:

A – Matéria de facto provada com interesse para a decisão da causa:

1 – A requerente foi titular de um contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a requerida C entre 15/11/1997 e 28/05/2020, para a sua habitação localizada em

Rua X, fornecido de energia elétrica pela requerida B, conforme resultou da reclamação do requerente, das declarações em audiência da sua representante, do artigo 20.º da contestação da requerida B e dos artigos 1 e 2 da contestação da requerida C.

2 – No dia 28 de Junho de 2020, na execução de uma ordem de serviço de mudança do contador ao abrigo de uma campanha de modernização de equipamentos, o contador estático instalado na habitação do requerente foi substituído por um EMI – equipamento de medida inteligente, encontrando-se instalado no exterior da habitação do requerente com livre acesso ao mesmo por parte dos técnicos da requerida B, como resultou da reclamação do requerente, das declarações da sua representante em audiência, dos artigos 21 a 26 da contestação apresentada pela requerida B e dos documentos n.º 2 e 3 juntos com a mesma.

3 – No dia 28 de Maio de 2020 o contador instalado na habitação do requerente apresentava a leitura de 7532 kWh em vazio, 2700 kWh em ponta e de 6785 kWh em cheias, como resultou da reclamação do requerente, das fotografias juntas com a mesma e das declarações da sua representante em audiência.

4 – No dia 28 de Junho de 2020, no ato de substituição, o contador instalado na habitação do requerente apresentava a leitura de 7545 kWh em vazio, 2705 kWh em ponta e de 6797 kWh em cheias, como resultou da contestação da requerida B, do documento 4 junto com a mesma e confirmado pelo depoimento da testemunha E apresentada pela requerida B.

5 – A habitação do requerente encontra-se desabitada a maior parte do ano em função de este se encontrar emigrado, tendo estado vazia e sem utilização entre Janeiro de 2019 e Julho de 2020, tendo por único equipamento que se encontra sempre ligado o alarme, como resultou das declarações da sua representante em audiência.

6 – Do registo informático do histórico de leituras da requerida B consta uma leitura real efetuada do contador instalado na habitação do requerente a 03/12/2018 com os valores de 5493 kWh em vazio, 2058 kWh em ponta e 5181 kWh em cheias, a leitura real seguinte efetuada do contador instalado na habitação do requerente foi a 28/04/2020 com os valores de 6621 kWh em vazio, 2545 kWh em ponta e 5784 kWh em cheias, sendo a leitura real seguinte efetuada pela requerida B datada de 28/06/2020, data da substituição do contador, com os valores de 7545 kWh em vazio, 2705 kWh em ponta e 6797 kWh em cheias, como resultou do documento n.º 5 junto com a contestação da requerida B e confirmado pelo depoimento da testemunha Paulo Bastos por esta apresentada.

7- O registo informático do histórico de leituras da requerida B referente a leituras estimadas foi alterado em Agosto de 2020, como resultou do depoimento da testemunha F apresentada pela requerida B.

8 – O Consumo médio diário de energia da instalação do requerente foi de cerca de 7,5 kWh no período entre 06/02/2015 e 03/12/2018, como resultou do depoimento da testemunha F apresentada pela requerida B.

9 – Entre 18/06/2019 e 29/04/2020 o requerente teve um acordo de conta certa com o pagamento do valor mensal de 38 euros. Considerando as leituras comunicadas pelo operador de redes de distribuição e os valores pagos mensalmente ao abrigo da conta certa a C apurou que o demandante havia pago mais 407 euros do que os consumos registados, no valor de 249,64 euros, motivo pelo qual em 5/05/2020 foi emitida uma nota de crédito com o número 000 no valor de 157,36 euros, como resultou da reclamação do consumidor e dos artigos 9 e 11 da contestação da requerida C.

10 – Atenta a rescisão de contrato promovida pelo requerente, a requerida C emitiu uma fatura de rescisão a 28/05/2020 com o número 000 no valor de 24,54 euros, referente ao período compreendido entre 6/05/2020 e 28/05/2020 com base na informação prestada pela requerida B quanto às leituras do contador de 6678 kWh em vazio, 2569 kWh em ponta e 5814 kWh em cheias, como resultou da reclamação do requerente, dos artigos 20 e 21 da contestação da requerida C e do depoimento da testemunha apresentada por esta requerida.

11 - Entre 28 de Maio de 2 de Junho de 2020 o requerente entrou em contacto com a requerida solicitando a correção das leituras finais para 7532 kWh em vazio, 2700 kWh em ponta e 6785 kWh em cheias, tendo no seguimento deste contacto sido emitida a nota de débito número 000 no valor de 384,47 euros; esta nota de débito voltou a ser alvo de correção após recalculo das leituras estimadas pela requerida B, tendo sido consideradas as seguintes leituras em vazio de 6717 kWh, em ponta de 2582 kWh e em cheias de 5871 kWh e a 1/07/2020 a requerida C emitiu a fatura número 000 no valor de 44,59 euros; após a emissão deste documento a requerida B comunicou em agosto de 2020 à requerida C leituras corrigidas para o dia 28/05/2020 de 7532 kWh em vazio, 2700 kWh em ponta e 6785 kWh em cheias e com base nestas leituras a 1/08/2020 foi emitida a nota de débito número 10 627616683 no valor de 384,47 euros, nota de débito esta que não se encontra paga, como resultou da reclamação do requerente, dos artigos 22 a 26 da contestação da requerida C e do depoimento da testemunha apresentada por esta requerida.

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

B – Motivação:

A instância arbitral de consumo, atendendo às fases processuais que a compõem, é sempre mutável e sofre alguma instabilidade com contestações a serem apresentadas muitas vezes a dias da audiência, os pedidos a serem alterados em sede de audiência em função do cumprimento parcial ou da alteração de circunstâncias, tudo em vicissitudes que somente em audiência e com a audição de testemunhas se conseguem sanar e sanear.

Para além da motivação acima indicada quanto a cada facto dado como provado, a factualidade dada como provada foi obtida através da consulta da documentação e comunicações remetidas ao CNIACC pelas partes, do que resulta nos autos por confissão ou admissão das mesmas e dos depoimentos das testemunhas apresentadas em audiência.

Da reclamação do requerente resultam factos que não foram contraditados pelas requeridas, nomeadamente os relativos ao local de consumo e condições de utilização do local de consumo, ou seja, consubstanciam os factos invocados pela requerente, também resultantes do histórico de consumos médios diários da instalação e da análise que a testemunha apresentada pela requerida C fez dos consumos faturados ao longo dos anos.

Da posição das requeridas não resulta uma refutação da ocorrência dos factos descritos pelo requerente, antes uma defesa do seu entendimento quanto às obrigações das requeridas, em função do cumprimento dos regulamentos da ERSE e da sua atuação enquanto operador de rede e comercializadora, não tendo apresentado quaisquer factos que coloquem em causa o afirmado pelo requerente quanto à ligação da instalação à rede de baixa tensão e dos contratos celebrados com os comercializadores.

Pela requerida C foi apresentada a testemunha G, que apesar da ligação profissional à requerida prestou depoimento de forma credível e esclarecida, demonstrando conhecimento direto dos factos que relatou por exercício das funções profissionais, tendo conhecimento do histórico de faturação da instalação do requerente, demonstrando a análise que fez ao mesmo e explicando as vicissitudes ocorridas após o fim do contrato, esclarecendo que a última fatura emitida não se encontra dentro do padrão de consumo da instalação e que sendo a instalação em causa uma residência de uso sazonal, com muito pouco consumo por vezes origina este tipo de situações.

Pela requerida B foi apresentada a testemunha E, que apesar de ser prestador de serviços à requerida prestou depoimento de forma credível e esclarecida, demonstrando conhecimento

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

direto dos factos que relatou por exercício das funções profissionais, tendo sido a pessoa que substituiu os contadores em casa do requerente, tendo confirmado as leituras retirados do contador substituído.

Pela requerida B foi apresentada a testemunha F, que apesar da ligação profissional à requerida prestou depoimento de forma credível e esclarecida, demonstrando conhecimento direto dos factos que relatou por exercício das funções profissionais, tendo explicado toda a dinâmica referente ao registo informático de leituras da instalação, as lançadas por leitura real, as lançadas por estimativa e quais os consumos médios da instalação em função do histórico das leituras reais.

Em conclusão, com base na análise crítica da prova trazida aos autos, acima descrita, se formou a convicção do tribunal na verificação dos factos acima dados como provados.

#

C – O Mérito da Causa:

1) - conhecer do cumprimento por parte das requeridas:

Está em causa a responsabilidade da requerida B que se obrigou a prestar à requerente um serviço de ligação à rede de baixa tensão fundamental para a prestação do serviço público essencial de fornecimento de energia elétrica e a responsabilidade da requerida C que celebrou com o requerente um contrato de fornecimento de energia elétrica, estando assim abrangidas pelas disposições da Lei dos Serviços Públicos Essenciais - SPE, independentemente da sua natureza jurídica ou do título a que sejam prestados.

A Lei não exige nesta prestação de serviços a existência de um contrato, aquilo que exige é que exista uma prestação do serviço seja a que título for.

Para que exista o fornecimento é necessário que exista um contrato prévio de ligação à rede de distribuição gerida e mantida pela requerida B, contrato esse nos termos do disposto no Regulamento de Acesso às Redes e às Interligações do setor elétrico da ERSE n.º 620/2017, nomeadamente do que decorre do disposto nos artigos 5.º, 9.º e 10.º.

A lei estabelece para estes prestadores de serviços regras que estes têm de cumprir, designadamente quanto aos ónus da prova (artigo 11.º) relativo ao cumprimento das suas

obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços a que se refere a Lei.

Decorre do artigo 3.º da Lei SPE um princípio geral segundo o qual o prestador do serviço deve proceder de boa fé tendo em conta a importância dos interesses dos utentes que se pretende proteger.

No artigo 4.º da mencionada Lei é estabelecido um dever de informação do prestador dos serviços para com o consumidor, de forma clara e conveniente, prestando todos os esclarecimentos que se justifiquem de acordo com as circunstâncias.

Da prova produzida resulta que a requerida C procedeu junto do requerente prestando a informação devida, nomeadamente quanto aos documentos contabilísticos de faturação que lhe foi enviando após 28 de Maio de 2020 dos quais consta claramente os períodos a que se referem, as leituras tidas em consideração para a sua emissão e mencionando os documentos anteriores que modificam ou alteram, em função do pedido que lhe foi dirigido pelo requerente quanto às leituras a ter em conta na faturação ou das leituras que lhe foram comunicada pela requerida B ao longo do tempo, sem olvidar que estamos perante uma faturação na modalidade de conta certa, como explicado pela requerida em sede de contestação.

Da prova produzida resultou que a requerida B incumpriu com a obrigação regulamentar de proceder à leitura do equipamento de contagem instalado na habitação do requerente com a periodicidade, pelo menos, trimestral.

Apesar da faturação do requerente ser feita em regime de acordo conta certa, não influenciando este intervalo de 3 meses entre leituras uma faturação que não é mensal, facto é que é que a falta do cumprimento desta obrigação influenciou os consumos faturados pela requerida C e apresentados ao requerente, resultando na sua indignação, patente na sua reclamação.

Atenta a matéria dada como provada, após 03/12/2018 a requerida B somente voltou a fazer registo de uma leitura do contador a 28/04/2020, provocando com a sua atuação um intervalo entre leituras reais de um ano e 4 meses.

Esta falta de leituras, que terá originado leituras por estimativa para que o comercializador pudesse continuar a faturar o serviço, entretanto corrigidas no sistema de registo em agosto de 2020, influenciou a faturação do período do acordo conta certa celebrado entre o requerente e a requerida C, aqui reclamado, entre 18/06/2019 e 29/04/2020.

Sendo certo que, atenta a última leitura anterior registada 03/12/2018, o período do acordo conta certa anterior, caso tenha existido, também estará afetado pela falta desta leitura trimestral do contador instalado na residência do requerente.

Esta atuação da requerida B coloca também em causa os direitos do requerente, potenciando a ocorrência de faturação em valores fora do padrão normal de consumo, que a lei pretende evitar, nomeadamente através dos prazos estabelecidos para a prescrição do preço dos serviços prestados e de caducidade do recebimento da diferença do preço pago para o devido, originando uma impossibilidade de verificação da data da prestação do serviço em intervalos pelo menos trimestrais.

Concluindo-se que, com as alterações efetuadas no registo de leituras da requerida B, o consumo resultante da operação aritmética a realizar entre a leitura efetuada a 03/12/2018 e a leitura efetuada quando da retirada do contador a 28/06/2020, terá de ser refletida na faturação emitida pela requerida C nesse período temporal, para dessa forma se encontrar justeza na sua imputação ao requerente, não concentrando num período temporal diminuto consumo que a esse período não corresponde, facto consubstanciado pelo valor do consumo médio diário da instalação entre 06/02/2015 e 03/12/2018 de 7,5 kWh.

*

2) do direito do requerente a (1) que as requeridas assumam o registo de consumo de 2067 kwh entre 28 de abril de 2020 e 28/05/2020, considerando que tudo indica que o contador foi manipulado e posteriormente trocado após o informar a C que iria trocar de fornecedor por não aceitar o preço certo estipulado de 38 euros superior ao anterior de 37 euros, sendo que o consumo médio do último ano não superava os 21 euros mensais, (2) que lhe seja pago o valor de 20 euros por não terem comparecido os técnicos no local no dia 11 de agosto, com agendamento marcado a 01/07/2020 telefonicamente, após constatar que tudo indicava que o contador tinha sido manipulado, possibilidade confirmada pelo assistente da requerida B, alegando que tudo pode acontecer se for feito por alguém que tenha conhecimentos para tal, (3) que a B presente

a gravação de chamadas que foram pedidas por escrito em agosto de 2020, e que provam que existia agendamento para 11 de agosto, agendamento esse que desapareceu do sistema após terem trocado o contador sem aviso prévio, (4) que a requerida B reconheça os erros cometidos e lhe enviem um pedido de desculpas pelo abuso de poder exercido e a forma nada transparente como lidou com esta reclamação, principalmente quando usou a manipulação de leituras e respetivas datas para assim poder sacar o montante através do meu novo fornecedor sem apresentar qualquer justificação:

Como se verifica do teor do pedido e do restante teor da reclamação do requerente, a sua incompreensão relativamente ao sucedido é patente, levando inclusive a adotar imputações comportamentais menos corretas às requeridas, que em sede de audiência e após esclarecimento e compreensão do sucedido retirou.

Relativamente aos pedidos (2) **que lhe seja pago o valor de 20 euros por não terem comparecido os técnicos no local no dia 11 de agosto, com agendamento marcado a 01/07/2020 telefonicamente, após constatar que tudo indicava que o contador tinha sido manipulado, possibilidade confirmada pelo assistente da requerida B, alegando que tudo pode acontecer se for feito por alguém que tenha conhecimentos para tal, e (3) que a requerida B apresente a gravação de chamadas que foram pedidas por escrito em agosto de 2020, e que provam que existia agendamento para 11 de agosto, agendamento esse que desapareceu do sistema após terem trocado o contador sem aviso prévio**, por existir alguma confusão acerca de qual das requeridas foi contactada e com qual foi feito o agendamento pretendido e por também não se mostrarem relevantes para a boa decisão da causa, os mesmo não são atendidos no presente processo.

Relativa mente ao pedido (4) **que a requerida B reconheça os erros cometidos e lhe enviem um pedido de desculpas pelo abuso de poder exercido e a forma nada transparente como lidou com esta reclamação, principalmente quando usou a manipulação de leituras e respetivas datas para assim poder sacar o montante através do meu novo fornecedor sem apresentar qualquer justificação**, retirada que foi a imputação e compreendido pelo requerente o sistema de recolha de leituras, as vicissitudes ocorridas no histórico de registo de leituras da instalação, a sua comunicação aos comercializadores e atendendo que o requerente afirma na sua reclamação *“..., a esperança de estarem perante um cliente distraído, a quem um simples pedido de desculpas resolve tudo...”*, num contexto de imputação de comportamentos menos corretos à requerida B entende este tribunal não

haver lugar qualquer ato ou condenação no âmbito desta arbitragem.

Quanto ao pedido (1) **que as requeridas assumam o registo de consumo de 2067 kwh entre 28 de abril de 2020 e 28/05/2020, considerando que tudo indica que o contador foi manipulado e posteriormente trocado após o informar a C que iria trocar de fornecedor por não aceitar o preço certo estipulado de 38 euros superior ao anterior de 37 euros, sendo que o consumo médio do último ano não superava os 21 euros mensais**, mais uma vez depurado das imputações efetuadas, e compreendido pelo requerente o sistema de recolha de leituras, as vicissitudes ocorridas no histórico de registo de leituras da instalação e a sua comunicação aos comercializadores, complementado pelo pedido feito na sua reclamação de que a requerida B seja responsabilizada pelo registo deste consumo, não existindo qualquer pedido de declaração de verificação de prescrição ou de caducidade referente à faturação apresentada, atenta a matéria de facto provada a solução para o pedido formulado pelo requerente passa pela faturação do consumo no período em que ele foi realizado.

*

IV – DECISÃO:

Julgo parcialmente procedente a reclamação apresentada, condenando a B na correção das leituras dos consumos registados quanto à instalação do requerente, para o período entre o dia 3 de Dezembro de 2018 e o dia 28 de Junho de 2020, para as que resultarem da soma do número de 185 dias do período em causa com o valor de consumo médio diário de 7,5 kWh e condenando a requerida H na correção da faturação emitida para esse mesmo período, entre o dia 3 de Dezembro de 2018 e o dia 28 de Junho de 2020, em função das leituras calculadas que lhe vierem a ser comunicadas pela requerida B.

Sem Custas.

Valor: € 384,47.

Notifique.

Lisboa, 27 de Setembro de 2021.

O Juiz-árbitro,

(

P

e

d

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

A

r

o