



Processo n.º 687/2023

Sumário:

I – Por força do art. 4.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços.

II – A lei dos serviços públicos essenciais, Lei 23/96, de 30 julho, na sua versão mais recente aprovada pela Lei n.º 51/2019, de 29 julho, refere no art. 9º relativo à faturação que o utente tem direito a uma fatura que especifique devidamente os valores, e que deve discriminar os serviços e as tarifas.

III - Quanto ao serviço de fornecimento de energia elétrica, a fatura deve discriminar, individualmente, o montante referente aos bens fornecidos ou serviços prestados, bem como cada custo referente a medidas de política energética, de sustentabilidade ou de interesse económico geral (geralmente denominado de custo de interesse económico geral), e outras taxas e contribuições previstas na lei.

1. Identificação das partes

Reclamante:

A

Reclamadas:

B; C

Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação sem fins lucrativos, autorizado pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor



como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo (doravante Lei RAL).

O Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), adiante designado abreviadamente como Centro, faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios (RAL) e prestando informação no âmbito dos direitos dos consumidores.

Nos termos do art. 13º do Regulamento do CNIACC foi indicada a juiz árbitro aqui signatária, Elionora Santos, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 14 de junho de 2023, às 10h00, nas instalações da DGC, em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem, ainda que a audiência tenha decorrido a pedido das partes por videoconferência na plataforma Zoom.

2. Do objeto do litígio

Alega a Reclamante, em síntese que uma vez que a B não lhe resolvera o problema, recorrera ao Centro para pedir a resolução deste assunto. Fora por si solicitada a contratação de um novo distribuidor de gás, para a morada do cliente, e quando foi emitida a fatura da B a 01.02.2023 a mesma consta com uma leitura de 100m3.

Ocorre que confirmou no dia 04.02.2023 a contagem do mesmo, e era apenas de 92,188 m3, tendo junto aos autos fotos do contador.



Ora a 10.02.2023 foi feita reclamação junto da entidade fornecedora, e depois de várias insistências pela demora na resolução, recebeu a 10.03.2023 a resposta da mesma de que a leitura estava correta com a faturação, o que não pode aceitar, já que esta faturação não está conforme o seu consumo.

Veio a este tribunal arbitral pedir que seja feita uma retificação da fatura, e que seja faturado o valor correto, e não o que está em excesso.

Contactada a entidade reclamada B a mesma pronunciou-se no sentido de pedir a absolvição dos autos, indicando sumariamente que a mesma fatura de acordo com os dados comunicados pelo operador de rede, e se não existindo leituras válidas o consumo será calculado recorrendo a estimativas.

Com a rescisão do contrato a reclamada considerou para o fim do contrato a leitura que foi repercutida na fatura de 02 fevereiro, considerando assim que perante as leituras comunicadas tudo estaria correto.

Acrescenta que demais explicações de valores de consumos e registados no equipamento não estão ao seu alcance, nem lhe compete explicar.

Já a outra entidade reclamada C, chamada ao processo veio indicar que é apenas a entidade concessionária de um serviço público, incidindo o seu objeto social na exploração em regime exclusivo e serviço público da rede de distribuição regional de gás natural.

Assim e perante o procedimento de mudança de entidade comercializadora, a 31.01.2023 e não tendo sido rececionado nenhum pedido de deslocação ao local de consumo (nem pela comercializadora nem pela consumidora) houve recurso ao método de estimativa de consumos conforme disposto na legislação e procedimentos do setor.



Considera a mesma Reclamada que não haverá lugar a nenhuma correção porque a 31.01.2023 procedeu à comunicação da leitura final estimada de 101m³, a qual foi absorvida pela leitura do ciclo de 14.03.2023, de 127m³, e que foi comunicado à entidade comercializadora, no dia 15.03.2023, sendo esta leitura correta e coerente com o consumo real e atual da consumidora.

A Reclamada C considera assim que atuou em conformidade com a legislação aplicável e com os procedimentos, tendo cumprido sempre com a periodicidade da recolha de leituras e respetiva comunicação à entidade comercializadora, não lhe devendo ser imputada qualquer responsabilidade.

3. Valor da Causa

Nos termos da lei, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pela reclamante.

Assim e de acordo com o apresentado no caso, e compreendendo o pedido reformulado em audiência, fixa-se o valor da causa em **€85.60** (oitenta e cinco euros e sessenta cêntimos).

4. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência verificou-se que apenas estava presente a Reclamante, e as Reclamadas, via zoom, estando a primeira representada pelo seu marido, cfr procuração nos Autos, e as segundas representadas pelas respetivas mandatárias, Dra. L, e Dra. S, respetivamente.

Nos termos do art. 14º do Regulamento, e da LAV deu-se lugar ao andamento da audiência, tendo sido ouvidas as partes.



Finda a produção de prova, e, concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo as Partes sido informadas que posteriormente seriam notificadas da Sentença.

5. Fundamentação:

Dos fundamentos de facto

5.1. Resultam como factos provados:

- a. A reclamante recebeu – em data não apurada - uma fatura final da B emitida a 02.02.2023, com um valor de leitura real de 100m³;
- b. A fatura no valor de €86.50 que estão aqui a ser reclamados, deveria ter sido paga até 08.03.2023.
- c. No dia 12.03.2023, não concordando com os valores apresentados foi feita reclamação formal, no Livro Reclamações, a pedir a correção da fatura.
- d. Considerando que o valor real a considerar seria de 92.18m³ à data de 04.02.2023, conforme marcava o seu contador.
- e. Até à data a fatura FT2023/.... continua a pagamento, no valor total reclamado;
- f. Existiram, no entanto, faturas posteriores, no novo comercializador, a D emitidas a 08.02, 09.03, e a 08.04, onde os valores reais foram apresentados.
- g. Corrigindo o estimado, com as leituras dadas/verificadas pelo operador como tendo sido consumido;
- h. As faturas: FT 0001/.., de 08.02, para pagamento de € 17.14, e a FT 0001/...., de 09.03 para pagamento de €33,15, vieram corrigir os valores.
- i. A primeira com valores estimados a 04.02, para 107m³;
- j. A segunda com valores reais a 03.03, para os 118m³;



k. Tendo esta última indicado um acerto de valores faturados anteriores, e desde 31.01, retirando €12,71 ao valor que estava apurado (cfr. folha 2 da fatura que consta nos autos).

Os factos provados tiveram por base os depoimentos do representante da Reclamante, e das mandatárias das Reclamadas, assim como a documentação referenciada junta aos autos, o que devidamente conjugado com as regras da experiência comum e os critérios de razoabilidade alicerçou a convicção do Tribunal.

5.2. Resultam como factos não provados

- a. Que não tenha havido acerto posterior ao início do processo, à faturação apresentada em 2 de fevereiro;
- b. Que existam consumos repetidos nas faturas seguintes;

Os factos não provados resultam da ausência de mobilização probatória credível que permitisse ao Tribunal aferir da veracidade dos factos, após a análise dos documentos juntos, bem como assim perante ausência de outras testemunhas, peritos, ou prova cabal dos mesmos.



6. Do Direito

Entre a reclamante e as reclamadas, existiu realmente por um lado contrato para a prestação de serviço público essencial de fornecimento de gás natural, e com a outra uma relação apenas de comercializadora do serviço, sem intervenção direta na emissão da faturação em causa.

Sendo a Reclamada principal a B., esta aparece como uma sociedade comercial a quem a reclamante contratou a prestação do serviço energético, cuja rescisão do contrato foi efetuada com data de 01.02.2023.

Sendo estes serviços regulados genericamente pela Lei dos Serviços Públicos Essenciais – Lei n.º 23/96, de 30 julho – bem como pelo Regulamento das Relações Comerciais (RRC) dos Setores Elétrico e do Gás, através do Regulamento n.º 1129/2020, de 30 de dezembro.

Para os devidos efeitos, o diploma que regula os serviços públicos essenciais, Lei 23/96, de 30 julho, na sua versão mais recente aprovada pela Lei n.º 51/2019, de 29 julho, refere no art. 9º relativo à faturação, que o utente tem direito a uma fatura que especifique devidamente os valores, e que deve discriminar os serviços e as tarifas.

E de acordo com o Regulamento supramencionado, no art. 43º são mencionados os termos da faturação que cabe ao comercializador apresentar, com uma periodicidade mensal.

Sendo que todas as informações devem ser prestadas ao consumidor de forma clara e compreensível por meio adequado, e com respeito pelo



princípio da boa-fé, e da lealdade nas transações comerciais, atendendo ao previsto entre outros na lei de defesa do consumidor, Lei n.º 24/96.

Além disso dispõe o art. 49º, n.º 1, do RRC que podem existir acertos de faturação, em situações como as ali especificadas de:

«a) Anomalia de funcionamento do equipamento de medição; b) Procedimento fraudulento; c) Faturação baseada em estimativa de consumo; d) Correção de erros de medição, leitura e faturação; e) Atualização de dados disponibilizados por outras entidades ao operador de rede de distribuição, que condicionam o apuramento do consumo a faturar.»

Mas sublinha devendo existir os devidos acertos de faturação a efetuar pelos comercializadores, subsequentes à faturação, que tenha tido por base a estimativa de consumos, que devem utilizar os dados disponibilizados pelo operador de rede, ou comunicados pelo cliente, recolhidos a partir da leitura direta do equipamento de medição.

Ocorre que a fatura recebida com o término do contrato de fornecimento, efetivamente tinha valores estimados, de acordo com o apurado, que haviam sido transmitidos pela entidade competente tendo por base o pedido de resolução do contrato, e a ausência de leituras reais.

Contudo, e apesar de se dar como provado que a Reclamante contactou a B no sentido da retificação da fatura, a mesma só poderia ocorrer com comunicação e remessa de elementos por parte da C ao comercializador.

O que efetivamente e pela análise dos valores cobrados em posteriores faturas, veio a ocorrer no final de março, na fatura emitida a 30.03.2023, já pelo novo comercializador da Reclamada, a D.



Assim as faturas FT 0001/.. de 08.02, para pagamento de €17,14, e FT 0001/..., de 09.03 para pagamento de €33,15, vieram corrigir os valores reclamados.

A primeira com valores estimados a 04.02, para 107m³, e a segunda com valores reais a 03.03, para os 118m³.

Foi esta última fatura - FT 0001/..., de 09.03, para pagamento a 30.03.2023 – que veio, no entanto, indicar um acerto de valores faturados anteriores, retroativos até 31.01.

A mesma retirou €12,71 ao valor que estava apurado (cfr. folha 2 da fatura que consta nos autos), e com isso os m³ que estavam estimados a mais inicialmente podem ser tidos como corrigidos, ainda que em momento posterior.

Por isso, e em consonância com suprarreferido, não pode considerar-se a existência de duplicação de valores, ou cobrança indevida, uma vez que no momento da resolução do contrato pode haver acertos estimados, e só em momento posterior a dita correção ocorra.

Nos termos deste regime, a consumidora reclamante já não se encontra lesada, e deverá assim regularizar a fatura de janeiro, emitida a 02 de fevereiro, que foi aqui reclamada, no valor total de €86,60.

Considerando este tribunal arbitral que não há assim nenhuma necessidade, à data, de retificação daquela fatura, pois a mesma já aconteceu.

7. Da decisão



Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se as reclamadas do petitionado.

Deposite e notifique.

Lisboa, 26 de junho de 2023

A juiz-árbitro

Elionora Santos