

SENTENÇA

Proc. Nº: 141/2019.

REQUERENTE: A

REQUERIDAS: B

C

#

SUMÁRIO: Entendemos que se existe registo de uma morada indicada como sendo do titular do serviço, diferente da morada de fornecimento, se existe registo de um número de telefone associado ao registo de ponto de entrega, se as facturas foram enviadas por email para a requerente, não é suficiente para prova do cumprimento das suas obrigações que a requerida C demonstre somente que enviou cartas para a morada de fornecimento do serviço antes de proceder ao corte do mesmo.

Não resulta pois provado que o corte do serviço o tenha sido em função de facto imputável à requerente e por esse motivo terá de se afastar a aplicação do disposto no artigo 130º do RRC, não sendo legítima a facturação da potência contratada.

#

I – RELATÓRIO:

1 – No pedido dirigido ao CNIACC a 14-01-2019, na sua reclamação inicial, a requerente pede o reembolso de todas as importâncias que lhe foram debitadas desde da data do corte do serviço até Dezembro de 2018, num total de € 113,89 e o não pagamento da factura de Dezembro de 2018 no valor de € 20,03.

2 – Alega resumidamente que no dia 29 de Outubro de 2018, quando a sua filha se deslocou à sua residência na Rua _____, esta verificou que estava sem energia eléctrica, facto que estranhou pois as facturas foram sempre pagas por pagamento em débito directo e eram enviadas por email com a morada da sua filha de _____. Verificou, após telefonema nesse momento para o número de avarias que informou ter sido cortada a energia por falta de acesso ao contador em Dezembro de 2017, que na caixa do correio estava depositada uma carta da C a agendar uma leitura extraordinária para o dia 08/11/2017 o que estranhou uma vez que possuem o número de telefone da sua filha e não ligaram nem mandaram qualquer sms para esse contacto nem um email.

Em comunicação remetida posteriormente ao CNIACC a 04/02/2019 a requerente pediu além da indemnização o cancelamento do contrato com a B (folhas 11 dos autos).

Em sede de audiência de julgamento veio acrescentar aos pedidos anteriores o pedido de pagamento de despesas efetuadas para deslocação ao julgamento que juntou aos autos no prazo concedido, no montante de € 175,95.

3 – Nas comunicações remetidas ao CNIACC a 11/02/2019 a requerida C veio comunicar resumidamente que no âmbito das suas atribuições para a leitura do contador que se encontra no interior do imóvel, enviou automaticamente através de sistema informático uma carta a avisar o cliente da impossibilidade de leitura para a morada da requerente, uma primeira a 05/05/2017 e uma segunda a 25/07/2017, seguida de um sms enviado no dia 26/07/2017 para o número de telefone registado e a 23/10/2017 enviou uma carta a agendar uma leitura extraordinária para o dia 08/11/2017. No dia agendado não se encontrava ninguém no local, e no dia 11/12/2017 procedeu à interrupção de fornecimento, tudo no âmbito do disposto nos artigos 62º, 75º, 239º, 268º e 269º do Regulamento das Relações Comerciais – RRC.

4 – Por comunicação de 15/02/2019 a requerente veio comunicar aos autos que não compreende o porque da remessa das cartas por parte da C para a morada de ___ se a morada de facturação e comunicação é a da sua filha na ___, estranhando também que esta não tenha comunicado à B o corte do serviço.

5 - A requerida B, veio por sua vez aos autos a 28/02/2019 afirmar a separação organizacional entre distribuidor e comercializador e esclarecer que a interrupção de fornecimento do serviço foi feito no âmbito das actividades regulamentares da C, sobre a qual nada sabe estando-lhe vedada o acesso a questões técnicas, entendendo quanto às facturas que nos termos do artigo 130º do RRC, a interrupção se deve por facto imputável ao cliente e a facturação da potência contratada não deve ser suspensão, sendo devido o seu pagamento.

6 – A requerente responde a 23/04/2019, afirmando que todos os seus dados pessoais foram entregues a B e se não existe comunicação de dados de leitura do contador da C à B tal se deve somente à falta desta ao não comunicar aquela a morada indicada e os contactos correctos da requerente, pelo que não se verifica a aplicação do artigo 130º do RRC.

7 – A requerida B veio a 24 de Abril esclarecer que existe um endereço técnico e um endereço comercial, o primeiro utilizado para solicitar o fornecimento do serviço à C, devendo esta utilizar sempre o endereço técnico para o tratamento de questões técnicas, sendo o endereço comercial utilizado pela comercializadora com o cliente.

8 - Após notificação para a audiência, em sede de contestação, a requerida C veio reafirmar as questões anteriormente destacadas nas comunicações remetidas aos autos, pedindo a sua absolvição do pedido e indicou uma testemunha.

9 – Após notificação para a audiência, a requerida B apresentou contestação onde reitera o anteriormente comunicado ao CNIACC, alegando que não existe lugar a qualquer restituição do prestado nos termos do artigo 476º do Código Civil e pedindo a sua absolvição do pedido.

#

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

O tribunal é competente em razão da matéria e do território e as partes são legítimas.

A instância arbitral, atendendo às fases processuais que a compõem, é sempre mutável e sofre alguma instabilidade com os factos a sucederem-se no tempo e no processo após a reclamação inicial, os pedidos a serem alterados em sede de audiência em função do cumprimento parcial ou da alteração de circunstâncias; tudo sem prejuízo dos princípios da igualdade material das partes e do exercício do princípio do contraditório, o que aliás ocorreu no presente processo.

Atendendo ao pedido formulado pela requerente quanto ao cancelamento do contrato, este foi entretanto rescindido pela requerida B através de factura emitida a 22 de Fevereiro de 2019, ficando prejudicada nesta matéria a pronuncia do tribunal, assim como quanto ao pedido de não pagamento da factura de Dezembro de 2018, uma vez que a requerente afirma que a mesma se encontra descontada nesta factura final.

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

O objecto do litígio concentra-se na questão de saber se à requerente deve ser reconhecido o direito a ser reembolsada da quantia de € 113,89 correspondente às facturas emitidas desde Dezembro de 2017 a Dezembro de 2018, assim como das despesas realizadas pela deslocação ao tribunal para audiência.

São questões a resolver as (1) de conhecer do cumprimento do contrato de prestação de serviços por parte das requeridas e (2) do direito da requerente a ser reembolsada da quantia de € 113,89 correspondente às facturas emitidas desde Dezembro de 2017 até Dezembro de 2018, assim como das despesas realizadas pela deslocação ao tribunal para audiência.

#

III - FUNDAMENTOS DA SENTENÇA:

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

1 – A requerente estabeleceu um contrato de prestação de serviços com a requerida B para o fornecimento de energia eléctrica a 31/07/2012 para a sua habitação sita à Rua _____, tendo como código de ponto de entrega o número PTxxxxxxx e com o equipamento de contagem número xxxxxx, esta matéria resulta provada do teor das facturas juntas a folhas 26 a 38 dos autos e do artigo 10º da contestação da requerida C e do documento n.º 10 junto com a mesma.

2 – O contador da instalação encontra-se no interior da instalação e sem acesso pela via pública, o que impossibilita o livre acesso ao mesmo para leituras ou qualquer verificação, esta matéria resulta provada pelo teor da reclamação inicial da requerente e pelo artigo 11º da contestação da requerida C.

3 – Por carta datada de 23 de Outubro de 2017, remetida pela requerida C para a morada do ponto de entrega da instalação, Rua ____, a mesma alerta a requerente para necessidade de obter leitura do contador, agendando a mesma para o dia 08/11/2018, esta matéria resulta provada de folhas 5 dos autos.

4 – Por impossibilidade de leitura do contador a requerida C procedeu ao corte do fornecimento do serviço a 11/12/2017, esta matéria resulta provada nos artigos 23.º e 24.º da contestação da requerida e do depoimento da testemunha Y.

5 – A 29/10/2018 a filha da requerente deslocou-se à morada da instalação e verificou o corte do serviço de energia eléctrica, uma vez que os fios estavam fisicamente cortados, esta matéria resulta provada do depoimento da testemunha Z.

6 – A requerente é pessoa doente e reside com a sua filha em ____ desde 2016, não residindo no local de fornecimento em causa, esta matéria resulta provada do depoimento da testemunha Z.

7 – As facturas do serviço são remetidas por email para a filha da requerida e o pagamento do serviço foi efectuado através de débito bancário até Dezembro de 2018, esta matéria resulta provada do depoimento da testemunha Z, da autorização de débito directo a folhas 26 dos autos e da menção existente a este serviço nas facturas.

8 - A morada do titular do serviço é Rua ____, esta matéria resulta provada do depoimento da testemunha Z e das facturas juntas a folhas 26 a 38 dos autos.

9 – A requerida C cumpriu parte das comunicações escritas a que está obrigada pelo Regulamento das Relações Comerciais para a morada da instalação, esta matéria resulta provada do depoimento da testemunha Y.

10 – No portal de gestão de switching, utilizado para a mudança de comercializador, surge a informação de que a morada do titular do contrato é diferente da morada do ponto de entrega, esta matéria resulta provada dos depoimentos das testemunhas Y e Z, do documento n.º 10 junto com a contestação da requerida EDP Distribuição e das facturas juntas aos autos.

11 – De 1 de Dezembro de 2017 a 30 de Setembro de 2018 a requerida B facturou à requerente e recebeu a quantia de € 113,89, esta matéria resulta provada de folhas 28 a 38 dos autos e do depoimento da testemunha Z.

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

12 – A falta de leitura do contador foi comunicada pela requerida C à requerida B, esta matéria resulta provada do depoimento da testemunha Y.

#

B – Motivação:

A factualidade dada como provada foi obtida através da consulta da documentação e comunicações remetidas ao CNIACC pelas partes e o que resulta nos autos por confissão ou acordo das mesmas.

A requerente apresentou uma testemunha em sede de audiência, cujo depoimento foi tido em consideração quanto à saúde da requerente, das suas condições e dos hábitos de vida assim como quanto às vicissitudes e conhecimento do contrato e da matéria da reclamação, uma vez que, sendo filha da requerente que se encontra doente, é ela que trata destas questões e a auxilia.

Também quanto a algumas vicissitudes do contrato de fornecimento de energia, nomeadamente quanto às comunicações da requerida C e dos procedimentos regulamentares a que esta está obrigada, bem como dos procedimentos tido no presente caso por referência a essas obrigações, foi tido em conta o depoimento da testemunha Y, resultando o seu depoimento da experiência e conhecimento profissional enquanto funcionário da requerida C.

Somente quanto à questão do envio do sms para o número de telefone que consta do portal de gestão de switching a 26/07/2017 não houve prova conclusiva, uma vez que do depoimento da testemunha Y resulta que tal é um procedimento habitual, mas, confrontado com o documento n.º 6 junto com a contestação da C, que faria a prova do registo em sistema de tal contacto, não conseguiu o mesmo identificar dados que identificassem o contrato em causa ou o número de telefone para onde foi enviada a sms, não se podendo concluir com certeza pelo envio da mesma, uma vez que a testemunha Z, que a receberia, disse não a ter recebido.

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

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

TI:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

Foram tidos em consideração quanto à formação do contrato e suas condições os documentos juntos pela requerente e pelas requeridas.

Quanto às alterações do contrato foram tidas em conta as declarações da filha da requerente e as comunicações das requeridas que confirmam tais alterações.

Relativamente ao cumprimento do contrato e às vicissitudes do mesmo foram tidas em consideração os depoimentos das testemunhas em sede de audiência e as comunicações remetidas aos autos pelas partes, nomeadamente quanto às facturas do serviço e intervenções no equipamento.

#

C – O Mérito da Causa:

1 – Do cumprimento do contrato de prestação de serviços:

O contrato de fornecimento de energia eléctrica foi celebrado entre a requerente e a requerida Rda. B.

Dúvidas não existem acerca da legitimidade processual da requerida B enquanto comercializador e entidade que contratou com a requerente o fornecimento do serviço de energia, dúvidas também não subsistem quanto à legitimidade processual da requerida C quando em causa está um problema com a leitura de um equipamento de contagem de consumos.

Como é consabido o equipamento de contagem de consumos é propriedade da C, é a ela que cabe instalar, verificar, alterar parâmetros de funcionamento e ler a contagem de tais equipamentos (entre outros os artigos 239º e 268º do Regulamento das Relações Comerciais).

Cabe à operadora de rede transmitir à comercializadora os consumos efectuados pelo consumidor para que esta última lhe facture o serviço.

É determinado em todo o Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de dados a responsabilidade do operador de rede sobre os equipamentos de contagem bem

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

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

TI:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

como toda a colaboração que o mesmo deve ter com o comercializador acerca da leitura e contagens que posteriormente determinam a factura final a apresentar ao consumidor.

O Decreto Lei n.º 29/2006 de 15 de Fevereiro veio criar “os *princípios gerais relativos à organização e funcionamento do sistema eléctrico nacional*” e estabelece no artigo 5.º as obrigações de serviço público, responsabilidade dos intervenientes do Sistema Eléctrico Nacional – SEN, entre elas as previstas no n.º 3 que refere:

- “a) A segurança, a regularidade e a qualidade do abastecimento;*
- b) A garantia da universalidade de prestação do serviço;*
- c) A garantia da ligação de todos os clientes às redes;*
- d) A protecção dos consumidores, designadamente quanto a tarifas e preços;”.*

O SEN compreende as actividades da requerida C de distribuição de energia eléctrica e da requerida B de comercialização dessa mesma energia, como tal descritas no artigo 13.º do diploma mencionado, considerando o artigo 14.º as requeridas como intervenientes do SEN.

Por outro lado o **Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor Eléctrico e do Setor do Gás Natural**, regulamento 629/2017 da ERSE, publicado na 2.ª Série do Diário da República de 20 de Dezembro, estabelece no seu artigo 10.º que: “*Os comercializadores respondem pelos diversos aspetos da qualidade de serviço junto dos clientes com quem celebrem um contrato de fornecimento, sem prejuízo da responsabilidade dos operadores de redes ou das infraestruturas com quem estabeleceram contratos de uso das redes e do direito de regresso sobre estes.*”

Tudo conjugado para se aferir da responsabilidade solidária das requeridas na presente questão.

No presente caso as requeridas dizem ter ambas cumprido com as regras regulamentares a que estão obrigadas, afirmando que a requerente não permitiu a

leitura do equipamento de contagem e que em função disso há interrupção do serviço por facto imputável ao cliente.

A requerida C refugia-se no disposto nos artigos 75º e 269º do Regulamento das Relações Comerciais para legitimar o corte efectuado, a requerida B refugia-se no artigo 130º do mesmo regulamento para legitimar a facturação e recebimento de um serviço que sabia não estar a ser prestado.

E o corte do serviço é imputável à requerente?

Nos termos do artigo 11.º da Lei dos Serviços Públicos Essenciais, cabe ao prestador do serviço a prova dos factos relativos ao cumprimento das suas obrigações, ou seja cabe às requeridas fazer prova do cumprimento das obrigações a que por lei estão obrigadas.

Do que ficou provado nos autos a morada para onde foram enviadas as facturas do serviço é diferente da morada do ponto de entrega do serviço.

Esta informação está disponibilizada no portal de gestão de switching por referência ao registo do ponto de entrega do serviço, cuja responsabilidade é da requerida C enquanto operadora de rede, nos termos do disposto no artigo 144º do Regulamento das Relações Comerciais.

Consta desse registo que a morada do titular do serviço, a aqui requerente, é diferente da morada da instalação.

A remessa de correspondência pela requerida C para a morada da instalação, quando tem informação, por si gerida e mantida, de que a morada do titular é diferente dessa, constitui um incumprimento das suas obrigações regulamentares, não cumprindo o disposto no artigos 268º e 269º do Regulamento das Relações Comerciais, pois remeteu as comunicações escritas para morada diferente da indicada como sendo do titular do serviço, no caso, a aqui requerente.

Entendemos que se existe registo de uma morada indicada como sendo do titular do serviço diferente da morada de fornecimento, se existe registo de um número de telefone associado ao registo de ponto de entrega, se as facturas foram enviadas por email para a requerente, não é suficiente para prova do cumprimento das suas obrigações que a requerida C demonstre somente que enviou cartas para a morada de fornecimento do serviço antes de proceder ao corte do mesmo.

Não resulta pois provado que o corte do serviço o tenha sido em função de facto imputável à requerente e por esse motivo terá de se afastar a aplicação do disposto no artigo 130º do RRC, não sendo legítima a facturação da potência contratada.

Ocorre que a requerida B, informada que estava do corte do serviço, atentas as declarações da testemunha apresentada pela C, no período que medeia entre Dezembro de 2017 e Outubro de 2018, não só facturou e recebeu a potência contratada para a instalação, como facturou e recebeu a energia que estimou de consumo para o mesmo local, sem que em algum momento e em qualquer das facturas emitidas no período, alerta-se a requerente para o corte do serviço.

Tudo conjugado para se concluir que o corte e facturação do serviço foram feitos de forma ilegítima pelas requeridas, não tendo logrado provar, como lhes cabia, o cumprimento das suas obrigações ou a imputabilidade à requerente de comportamentos que legitimassem os seus.

Resulta do regulamento que a comunicação de leituras do contador podiam ter sido feitas pela requerente, mas em função da sua doença desde 2016 que não reside na morada de fornecimento tendo dificuldades a ela se deslocar, não lhe sendo exigível, por esse motivo, outra diligência.

#

**2 – Do direito da requerente a ser
reembolsada da quantia de € 113,89**

**correspondente às facturas emitidas desde Dezembro de 2017 a Dezembro de 2018,
assim como das despesas realizadas pela deslocação ao tribunal:**

O contrato celebrado entre a requerente e a requerida B é um contrato de prestação de serviços, a prestação da requerida consiste na disponibilização e fornecimento de energia eléctrica ao ponto de entrega da requerente e a contra prestação desta consiste no pagamento dessa disponibilidade e do consumo que efectue.

A requerente pagou à requerida B um serviço que não esteve disponível e fazia parte da obrigação contratual desta, num total de 113,89 euros.

Esse pagamento não era devido à requerida pois não existiu cumprimento do contrato pela sua parte e por esse motivo ele terá de ser devolvido à requerente ao abrigo do disposto no artigo 12º da Lei da Defesa do consumidor, a título de danos patrimoniais resultantes de cumprimento defeituoso do serviço.

De outra forma as requeridas enriqueceriam sem causa à custa da requerente, uma vez que o valor pago pelo serviço é recebido pelas duas, quer quanto ao consumo, quer quanto à potência contratada.

Diga-se a este propósito e quanto ao alegado pela B, quando diz que ao abrigo do artigo 476º do Código Civil que não há lugar à restituição, que quando é feita uma prestação em cumprimento de uma obrigação contratual que se desconhece que não existe, como foi o caso, uma vez que foram pagas facturas de um serviço que a requerente pensava estar a ser prestado, desconhecendo até Outubro de 2018 que este não era prestado, não se aplica este dispositivo legal.

Não está também em causa uma obrigação natural nem o cumprimento de uma obrigação prescrita.

A este propósito não podemos deixar de transcrever parte de uma publicação do Dr. Joel Timóteo Ramos Pereira, publicado na revista “O Advogado”, II série de Julho de 2006, onde se lê: *“Neste sentido, a “repetição do indevido” é simplesmente o corolário de um dever de justiça. Basicamente, a repetição do indevido consiste em que a quem tiver entregue alguma quantia em dinheiro ou cumprido uma obrigação, no momento em que pensava que ela existia, quando efectivamente ela não existia no momento da prestação, assiste o direito de lhe ser restituída a quantia que tiver entregue.”.*

Já quanto às peticionadas despesas com a deslocação para a audiência, a requerente pede despesas de uma deslocação que não efectuou, não esteve presente na audiência.

Mais resulta do requerimento da mesma que as despesas de portagem estão em nome da testemunha apresentada e as testemunhas neste tribunal são sempre apresentadas pelas partes, pelo que não há lugar a qualquer pagamento de despesas a testemunhas, ao contrário do que sucede no processo civil.

Quer a parte quer a testemunha poderiam ter sido ouvidas por vídeo conferência, o que não foi requerido.

Tudo ponderado, indefere-se o requerido pagamento de despesas de deslocação.

III – DECISÃO:

Julgo parcialmente procedente o pedido formulado pela requerente condenando as requeridas no pagamento da quantia de € 113,89 à requerente.

Sem Custas.

Valor: € 113,89 .

Notifique.

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

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

TI:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

Lisboa, 21 de Outubro de 2019.

O Juiz-árbitro,

(
P
e
d
r
o

A
r
e
i