

Proc. n.º 55/2024

DECISÃO ARBITRAL

Identificação das partes

Reclamante: A

Reclamadas: B, e C

Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 5 de janeiro de 2024, o reclamante recorreu à arbitragem para dirimir o conflito atinente ao fornecimento de gás na sua residência.

Segundo o reclamante, o mesmo celebrou contrato com a B para o fornecimento de gás na casa em que reside. No âmbito desse contrato, recebeu uma fatura para cobrança do valor de 889,30 eur. Para evitar o corte de energia, aceitou celebrar um acordo de pagamento para pagamento faseado daquele valor, ainda que não aceitasse que o mesmo fosse devido. O reclamante refere que vive sozinho num apartamento do tipo T1 e não tem equipamentos em funcionamento que justifiquem consumos daquele valor. Fruto de reclamação da sua parte, foi feita uma vistoria ao contador e o mesmo substituído. Desde que o contador foi substituído, os valores diminuíram. O reclamante pede que seja declarado que não deve os 889,30 eur e que as reclamadas sejam condenadas a pagar-lhe as quantias de 651,10 eur (valores que pagou em cumprimento do acordo de pagamento) e 14,70 eur (despesas com deslocações para tratamento do assunto subjacente à reclamação).

A reclamada B deduziu oposição em que indicou que se limita a faturar de acordo com os dados que são fornecidos pelo operador de rede, sendo este o único responsável por equipamentos de medição e leitura de consumos.

A reclamada C também deduziu oposição. No essencial, referiu que efetuou uma visita técnica em que não detetou qualquer anomalia ou irregularidade no funcionamento do contador ou na instalação. A visita foi aproveitada para substituição do contador, sendo certo que essa substituição se prendeu com o prazo legal em que essa substituição deve ser feita e não com qualquer anomalia ou defeito. O reclamante foi informado de que poderia pedir uma verificação extraordinária ao equipamento de medição, o que o reclamante declinou.

Resumo



ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO



O processo tramitou de acordo com as regras previstas no Regulamento do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), sem irregularidades que devam aqui ser apontadas ou conhecidas, culminando com a realização da audiência arbitral no dia 26 de março de 2024, diligência a que compareceram o reclamante, as reclamadas (devidamente representadas) e uma testemunha apresentada pela reclamada C. O litígio é suscetível de ser decidido por via da arbitragem, considerando o teor do art. 4.º do Regulamento do CNIACC, bem como o teor do art. 14.º, n.os 2 e 3 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho.

Relativamente ao requerimento do reclamante para notificação de uma testemunha por si indicada, o mesmo não pode deixar de ser indeferido, considerando que, nos termos do art. 14.º, n.º 12 do Regulamento do CNIACC, as testemunhas devem ser apresentadas pelas partes.

Factos dados como provados

Com interesse para a decisão da causa, consideram-se provados os factos seguintes:

- A) A reclamada B dedica-se à compra e venda de energia elétrica, para comercialização a clientes ou outros agentes de mercado.
- B) A reclamada C é uma entidade concessionária de serviço público que se dedica à distribuição de gás natural em baixa e média pressão, exercida em regime de serviço público nos termos da regulamentação aplicável, abrangendo designadamente a construção e operação de infraestruturas que integrem a Rede Nacional de Distribuição de Gás Natural, a promoção da construção, conversão ou adequação de instalações de utilização de gás natural, e ainda outras atividades acessórias ou complementares.
- C) O reclamante celebrou com a reclamada B um contrato para o fornecimento de gás na seguinte morada:
- D) No âmbito do contrato referido em C), a reclamada B emitiu e remeteu ao reclamante a indicação para pagamento dos seguintes valores:
 - i. 251,64 eur relativos à fatura n.º FT.....;
 - ii. 874,99 eur relativos à nota de débito nº
- E) A fatura referida no facto provado D), i., no valor de 251,64 eur diz respeito à seguinte discriminação:
 - i. 89,77 eur para consumo real entre os dias 21 de março de 2023 e 31 de março de 2023;

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

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

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt



- ii. 62,66 eur para consumo real entre os dias 1 de abril de 2023 e 10 de abril de 2023;
 - iii. 43,59 eur para consumo estimado entre os dias 11 de abril de 2023 e 20 de abril de 2023.
 - iv. 1,87 eur de tarifas;
 - v. 53,75 eur de taxas e impostos.
- F) A nota de crédito referida em D), ii, no valor de 874,99 eur diz respeito à seguinte discriminação:
- i. 830,46 eur para consumo real entre os dias 8 de dezembro de 2022 e 20 de março de 2023;
 - ii. 139,05 eur abatidos a título de consumo estimado entre os dias 8 de dezembro de 2022 e 20 de março de 2023;
 - iii. 19,97 eur a título de taxas e impostos;
 - iv. 163,61 eur a título de IVA.
- G) Entre o dia 7 de dezembro de 2022 e o dia 10 de abril de 2023 o contador assinalou o consumo de 433 m³ o que corresponde a 4872 kWh.
- H) No dia 17 de maio de 2023, foi efetuada visita técnica à morada de fornecimento.
- I) No âmbito da visita referida em H) não foi detetada qualquer anomalia no funcionamento do contador.
- J) No âmbito da visita referida em H) foi substituído o contador da morada de fornecimento, ficando consignado no relatório da visita que a substituição se devia a motivos legais.
- K) De acordo com o relatório da visita técnica referida em H), não foram assinalados quaisquer defeitos.

Não se consideram provados outros factos que sejam relevantes para a decisão da causa, designadamente que tenha existido qualquer deficiência de funcionamento no contador instalado que tenha determinado a faturação de valores incorretos.

Fundamentação relativa aos factos provados



Os factos provados A) a F) resultaram do acordo das partes, tendo ainda sido considerado o documento de nota de pagamento (incluindo faturas e notas de débito) de fls 19 e segs. Os factos provados G) e H) resultaram do documento (relatório de visita técnica) de fls 36 e segs. No geral, foram igualmente considerados o depoimento da testemunha e as declarações de parte.

A testemunha da reclamada C é trabalhador da empresa com funções de coordenador de serviços técnicos e analisou a reclamação do reclamante que se devia a consumo elevado. O procedimento normal nestas situações é aconselhar a falar com o comercializador porque pode ter a ver com estimativas exageradas. Enquanto distribuidora, a reclamada limita-se a visitar a cada dois meses o contador, recolher a leitura e verificar eventuais anomalias. Neste caso deslocaram-se ao local, um técnico, julga que em maio do ano passado, e pela análise da ordem de serviço resulta que não havia qualquer anomalia, todas as fotos parecem à testemunha normais, o técnico terá dado essa explicação. A substituição do contador foi pela idade e não por anomalia. O limite é de 20 anos logo entre os 17 e 20 anos faz-se a substituição. Fizeram um ensaio de estanquidade com uma solução espumífera. Pela análise das leituras resulta que o cliente entrou em 24 de outubro de 2022. A partir daí terá ligado o aquecimento com um consumo elevado. Antes disso, não há histórico pelo que a comparação é difícil. Acredita que possa ter a ver com o aquecimento. O papel concreto da testemunha é apenas de análise a documentos e fotos e outros registos feitos pelos técnicos que se deslocam ao local.

O reclamante referiu que havia uma discrepância de leituras entre o antigo contador e o novo contador. No mês posterior à substituição, o consumo desceu drasticamente. Vive no mesmo apartamento desde que se mudou para cá. No mês de outubro recebeu a primeira conta que estava ainda em nome do senhorio. Dizia respeito ainda a setembro. Pagou pessoalmente na ocasião em que foi pedir a mudança de titularidade do contador. Entregaram-lhe documentação escrita em português com espaço para assinaturas. Limitou-se a assinar. Não recebeu qualquer informação que pudesse entender sobre leituras ou contadores de gás ou comunicação periódica de leituras. Ou seja, não houve um consentimento informado sobre qualquer tipo de cláusulas contratuais. Só muito mais tarde é que foi informado de que deveria fazer comunicações periódicas de leituras. O senhorio resolveu uma questão de frio ligando o modo inverno na caldeira. Em maio recebeu uma conta astronómica. Só tinha havido duas leituras reais, uma em 10 de dezembro de 2022, a outra em 10 de abril de 2023. Ficou genuinamente preocupado sobre a possível existência de uma fuga de gás. Foi ao posto local da B e pediu verificação imediata de eventual fuga de gás. Não foram sensíveis à questão. Limitaram-se a dar uma linha de contacto da C. Ligou e pediu uma inspeção ao sistema de gás no apartamento. O técnico não encontrou nenhuma fuga de gás. Mas substituiu o novo contador que começou a contar a partir do zero, como é evidente. O técnico comentou que já deveria ter sido substituído e que possivelmente poderia ter dado azo a leituras incorretas. Na B disseram-lhe que poderia pagar em prestações mensais. Ameaçaram com o corte de fornecimento. O que o levou a assinar o acordo de pagamento. A alteração para modo de inverno foi em novembro (3.ª ou 4.ª semana de novembro). O técnico foi lá a 17 de maio. Desde que o novo contador foi instalado, paga



ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO



RAL

CENTROS
DE ARBITRAGEM

menos de metade do que habitualmente pagava. Normalmente não usa o aquecimento de casa. Durante o inverno, neste inverno, não o utilizou. Na casa vive o reclamante, a casa tem 150 m2 ou um pouco menos.

Fundamentação jurídica

No caso concreto, releva sobretudo a circunstância de não se ter dada como provada qualquer indicação que revele um erro na contagem do gás consumido. O reclamante alega não ter efetuado o consumo. Contudo, não concretizou qualquer anomalia que possa ter afetado o sistema de contador, nem requereu que fosse efetuada verificação extraordinária ao sistema de verificação de consumos. Por outro lado, se é certo que a reclamante protestou o valor da fatura, é também certo que a reclamada respondeu às reclamações. Não se vê que, do ponto de vista jurídico, se possa extrair da matéria de facto dada como provada uma solução que determine a procedência da reclamação.

À luz do exposto, a reclamação deverá ser julgada improcedente.

Decisão

Nestes termos e com base nos fundamentos expostos julga-se a reclamação totalmente improcedente.

Notifique-se.

Braga, 9 de abril de 2024

O Juiz-Árbitro

Nuno Duarte Abranches Pinto