

Processo de arbitragem n.º 1372/2018

Demandante: A

Demandada: B

Árbitro único: Jorge Morais Carvalho

Resumo (elaborado pelo árbitro): Os acertos de faturação podem ser motivados, entre outras situações, por anomalia de funcionamento do equipamento de medição.

Sentença

I – Processo

1. O processo correu os seus termos em conformidade com o Regulamento do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (Regulamento)¹.

O demandante submeteu o presente litígio à apreciação deste tribunal arbitral ao abrigo do artigo 15.º, n.º 1, da Lei n.º 23/96, de 26 de julho (com a redação introduzida pela Lei n.º 6/2011, de 10 de março), que estabelece que “os litígios de consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais estão sujeitos a arbitragem necessária quando, por opção expressa dos utentes que sejam pessoas singulares, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”. O serviço de fornecimento de energia elétrica é um serviço público essencial [artigo 1.º, n.º 2, alínea b), da Lei n.º 23/96] e o utente-demandante é pessoa singular.

¹ Autorizado por despacho do Secretário de Estado da Justiça n.º 20778, de 8 de setembro de 2009, publicado no Diário da República, 2.ª série, de 16 de novembro de 2009, pp. 37874 e 37875.

O árbitro signatário foi designado por despacho de 3 de julho de 2018 da coordenadora do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC).

2. O demandante enviou ao CNIACC um requerimento de arbitragem relativo a um conflito com a demandada. De acordo com o demandante, o contador de energia elétrica instalado na sua habitação foi substituído sem a sua presença, pelo que este não pôde comprovar a leitura final do contador substituído e a leitura inicial do novo contador. Na sequência dessa substituição, a demandada emitiu uma fatura no valor de € 834,19, que o demandante pagou para evitar a interrupção do serviço.

O demandante pretende a anulação da fatura em questão, com a consequente devolução dos € 834,19, acrescidos de juros moratórios à taxa legal.

A demandada foi citada para contestar no dia 3 de julho de 2018 e contestou no dia 9 de julho de 2018.

Na contestação, a demandada alega que “entre 19 de janeiro de 2017 e 18 de julho de 2017, o reclamante não pagou qualquer consumo de energia elétrica, precisamente porque a leitura comunicada se mantinha inalterada”. A demandada acrescenta que a leitura final do contador substituído foi calculada pelo operador de rede, sem que exista “qualquer evidência de consumo faturado em excesso”.

O demandante foi notificado da contestação no dia 11 de julho de 2018, tendo respondido no dia seguinte. A demandada foi notificada dessa resposta no dia 16 de julho de 2018.

No despacho de 16 de julho de 2018, convidei as partes a apresentarem, no prazo de 10 dias, querendo, os documentos que estivessem em seu poder e que, não tendo sido já apresentados, fossem relevantes para o caso (artigo 14.º, n.º 3, alínea c), do Regulamento). Quanto à prova testemunhal requerida pelo demandante, indiquei que,

nos termos do já referido art. 14.º, n.º 3, do Regulamento, cabia às partes apresentar as testemunhas. O despacho foi notificado às partes no dia 17 de julho de 2018.

O demandante respondeu ao despacho no próprio dia, tendo juntado vários elementos ao processo. A resposta foi notificada à demandada no dia 19 de julho de 2018. A demandada não respondeu ao despacho.

Por despacho de 30 de julho de 2018, considerei concluída a instrução do processo e convidei as partes a vir ao processo, no prazo de 10 dias, apresentarem, querendo, alegações finais. As partes foram notificadas do despacho no próprio dia 30 de julho de 2018.

O demandante apresentou alegações finais no dia 2 de agosto de 2018, as quais foram notificadas à demandada no dia 3 de agosto de 2018.

A demandada apresentou alegações finais no dia 6 de agosto de 2018, as quais foram notificadas ao demandante no dia 7 de agosto de 2018.

Cumprido decidir.

II – Enquadramento de facto

Tendo em conta os elementos introduzidos no processo pelas partes, nas respetivas alegações, consideram-se provados os seguintes factos:

- O contrato entre as partes tem data de 10 de janeiro de 2017 (anexo 4 ao requerimento);
- O contrato celebrado entre as partes ativou no dia 19 de janeiro de 2017 (admitido por acordo);

- A potência que o demandante contratou (13,8 kVA) permite, caso seja utilizada na sua totalidade durante as 24 horas do dia, consumir 331,2 kWh/dia (13,8 x 24 horas) (não impugnado pelo demandante);
- O demandante informa regular e mensalmente a demandada da leitura do consumo de energia elétrica (anexo 2 ao requerimento);
- Entre os dias 19 de janeiro de 2017 e 13 de julho de 2017, houve 5 leituras da empresa e 6 leituras do cliente, todas elas com o valor de 71810 kWh (anexo 2 ao requerimento);
- Em julho de 2017, o demandante dirigiu-se a um balcão da demandada por ter sido confrontado com a emissão de duas faturas (facto não impugnado pela demandada);
- O demandante foi aconselhado por um funcionário da demandada a apresentar reclamação porque lhe parecia que podia existir uma anomalia no contador (facto não impugnado pela demandada);
- O demandante já tinha apresentado reclamação à demandada em março de 2017, em que alertou para a circunstância de as leituras do contador se manterem inalteradas, apesar de o demandante estar a consumir energia elétrica (anexo 1 ao requerimento);
- Essa reclamação originou a deslocação de um técnico (de uma entidade terceira) à habitação do demandante;
- Na sequência dessa deslocação, o demandante foi informado de que o contador não apresentava qualquer anomalia (facto não impugnado pela demandada);
- O demandante efetuou nova reclamação em agosto de 2017 (doc. 4 da resposta);
- Na sequência dessa reclamação, foi feita uma vistoria ao contador (facto não impugnado pela demandada);
- O técnico informou o demandante de que este não precisava de estar presente no momento da vistoria (facto não impugnado pela demandada);

– Esta vistoria resultou na substituição do contador por uma EDP Box pelo operador de rede (doc. 5 da resposta);

– O demandante não foi informado de que a substituição do contador tenha ficado a dever-se a uma anomalia do mesmo (doc. 5 da resposta);

– O demandante foi confrontado com uma ordem de pagamento feita sobre a sua conta pela demandada, no valor de € 834,19 (facto não impugnado pela demandada);

– O demandante não recebeu a fatura em momento anterior (facto não impugnado pela demandada);

– A fatura em causa encontrava-se no sítio eletrónico da demandada e indicava o seguinte: “a 7 de agosto recebemos uma leitura de 75137. Antes desta tínhamos uma leitura de 71810 de 13 de julho. Assim o seu consumo real entre estas datas foi de 3327 kwh (75137-71810)”; “houve substituição do seu contador no dia 8 de agosto. A 18 de setembro recebemos uma leitura de 168 em vazio, 153 em ponta e 246 em cheias. Antes desta tínhamos uma leitura de 0 em vazio, 0 em ponta e 0 em cheias a 8 de agosto. Assim o seu consumo real entre estas datas foi de 168 kwh (160-0) em vazio, 153 kwh (153-0) em ponta e 246 kwh (246-0) em cheias. Uma vez que a sua oferta pressupõe uma só leitura, o consumo medido é somado e faturado do seguinte modo: simples 567 kwh (160+153+246)” (anexo 3 ao requerimento);

– O demandante não estava presente aquando da leitura de 75137 nem lhe foi facultado o acesso ao contador onde a mesma pudesse constar (facto não impugnado pela demandada);

– O demandante não estava presente no momento da substituição do contador (facto não impugnado pela demandada);

– O demandante reclamou a fatura no valor de € 834,19 junto da demandada por carta de 18 de outubro de 2017 (doc. 7 da resposta);

– No dia 30 de outubro de 2017, o demandante comunicou à demandada, por carta, que iria dar instruções ao banco no sentido de ser cancelada a transferência bancária dos € 834,19 (doc. 8 da resposta);

– No dia 9 de novembro de 2017, o demandante comunicou à demandada, por carta, que iria proceder ao pagamento dos € 834,19 sob protesto, em virtude de a demandada ter emitido um aviso de interrupção de fornecimento (doc. 9 da resposta);

– O demandante procedeu ao pagamento desse valor (doc. 9 da resposta);

– Entre 26 de janeiro de 2017 e 4 de junho de 2018, o demandante apresentou 9 reclamações e 8 pedidos de informação à demandada (doc. 13 da resposta);

– Após a colocação do novo contador, entre os dias 8 de agosto de 2017 e 17 de novembro de 2017, houve 2 leituras da empresa e 4 leituras do cliente (anexo 2 ao requerimento).

– A 8 de agosto de 2017, o contador marcava 0 em vazio, 0 em ponta e 0 em cheias;

– A 11 de setembro de 2017, o contador marcava 145 em vazio, 126 em ponta e 207 em cheias;

– A 18 de setembro de 2017, o contador marcava 168 em vazio, 153 em ponta e 246 em cheias;

– A 13 de setembro de 2017, o contador marcava 263 em vazio, 263 em ponta e 423 em cheias;

– A 17 de setembro de 2017, o contador marcava 274 em vazio, 274 em ponta e 443 em cheias;

– A 17 de outubro de 2017, o contador marcava 421 em vazio, 404 em ponta e 741 em cheias;

– Considerando os consumos entre 15 de março de 2018 e 15 de julho de 2018, o consumo médio registado pelo novo contador é de 16,29 kWh/dia (doc. 8 da contestação);

– Após a alteração do contador, o demandante passou a pagar um valor mensal médio superior a € 250 (docs. 9, 10 e 11 da contestação – faturas relativas aos períodos entre setembro e novembro, novembro e janeiro e janeiro e março, respetivamente).

III – Enquadramento de direito

O contrato celebrado entre as partes foi ativado a 19 de janeiro de 2017. Entre essa data e 8 de agosto de 2017, data em que o contador foi substituído, o contador não apresentou qualquer consumo, apesar de ter sido efetivamente consumida energia elétrica.

O demandante reclamou várias vezes junto da demandada, percebendo que a situação era anómala e não se conformando com o não-pagamento de qualquer valor pela energia elétrica.

Nos termos do artigo 131.º, n.º 1, alínea a), do Regulamento de Relações Comerciais do Setor Elétrico, os acertos de faturação podem ser motivados, entre outras situações, por anomalia de funcionamento do equipamento de medição, como sucedeu neste caso.

Após a verificação da situação, a demandada emitiu uma fatura no valor de € 834,19, a qual não foi facultada previamente ao demandante, que teve apenas conhecimento da mesma através de ordem de pagamento feita sobre a sua conta. O demandante deveria ter sido informado, sendo-lhe dada a possibilidade de fracionar o pagamento em causa. Não o tendo feito, ameaçando inclusivamente o demandante com o corte no fornecimento de energia elétrica, a demandada não terá atuado de acordo com o dever de lealdade que se impunha.

Em qualquer caso, importa verificar a forma de cálculo e o cálculo do valor devido, com vista a determinar posteriormente se o demandante deve ser ressarcido do montante que pagou ou de uma parte deste.

O ponto 30.3.2.2 do Guia de mediação, leitura e disponibilização de dados tem a seguinte redação:

“A estimativa dos valores de energia elétrica para instalações de clientes finais em BTN sem telecontagem será, preferencialmente, efetuada com recurso ao método de estimativa atribuído ao ponto de entrega, conforme descrito no ponto 33 do Guia de Medição. Na eventualidade da instalação em causa não possuir histórico de consumo, pode recorrer-se aos valores medidos nos primeiros 3 meses após a correção da anomalia”.

Ora, considerando o documento 8 junto à contestação, o consumo médio diário para o período entre 8 de agosto de 2017 (data de instalação do novo contador) e 17 de novembro de 2017 (data da leitura mais próxima do final do período dos 3 meses) é de 15,18 kWh. Este cálculo resulta da divisão do consumo total nesse período ($478 + 89 + 966 = 1533$ kWh) pelo número de dias em causa (101 dias).

Desta forma, uma vez que o contador não forneceu qualquer contagem durante 201 dias, deveriam ter sido faturados 3051 kWh ($15,18 \text{ kWh} \times 201$ dias).

Analisando a fatura em causa (documento 3 anexo ao requerimento de arbitragem), o preço do kWh é de € 0,1659. Assim, o demandante deveria ter pago € 506,16 pela energia consumida.

Tendo em conta o desconto aplicado e a necessária redução do valor do IVA e do IEC constante dessa fatura em função da correção dos valores do consumo, o demandante deveria ter pago um valor total de € 778,66, ou seja, menos € 55,53 por comparação com aquilo que efetivamente pagou.

É este, portanto, o valor que deve ser devolvido ao demandante pela demandada, acrescido de juros à taxa legal em vigor, contados desde a data do pagamento da fatura pelo demandante.

IV – Decisão

Em consequência, julgo a ação parcialmente procedente, condenando a demandada a devolver ao demandante € 55,53, acrescidos de juros à taxa legal em vigor.

Lisboa, 3 de setembro de 2018

O Árbitro,