

Proc. n.º 2594/2022

DECISÃO ARBITRAL

Identificação das partes

Reclamante: A

Reclamadas: B e C

Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 21 de novembro de 2022, o reclamante recorreu à arbitragem para dirimir o conflito atinente ao serviço de fornecimento de energia elétrica na morada FZZ.

Segundo o reclamante, no local supra identificado habita uma senhora idosa, sozinha. No inverno de 2020 / 2021 (período durante o qual havia uma máquina de lavar roupa que funcionava normalmente três vezes por semana) verificou-se um acerto de faturação até 3 de maio de 2021 que implicou o pagamento de 285,53 eur. No inverno seguinte, ou seja, de 2021 / 2022 (período durante o qual a máquina deixou de funcionar) o acerto equivalente feito até ao dia 8 de abril de 2022 foi de 638,04 eur. Não se tendo verificando qualquer outra alteração relevante de circunstâncias, o reclamante imputa o aumento de consumo ao mau funcionamento do sistema de contagem de consumos. Em maio de 2022, na sequência de reclamação apresentada, a reclamada C procedeu à substituição do contador. O reclamante pede o reembolso do valor pago em excesso.

A reclamada B contestou invocando que é mera entidade comercializadora e emitiu faturas em função dos dados reportados pela entidade operadora da rede de distribuição ou pelo próprio cliente. Na sequência das reclamações apresentadas pelo reclamante, a reclamada solicitou esclarecimentos à operadora da rede de distribuição e esta confirmou os valores de consumo anteriormente reportados, mais tendo confirmado o bom funcionamento do equipamento de medição.

Já a reclamada C alegou ter feito uma verificação do contador que estava instalado, não tendo verificado evidências de qualquer anomalia no respetivo funcionamento, tendo, entretanto, procedido à sua substituição por um equipamento mais moderno. No essencial, confirma a correção dos consumos reportados.

Resumo

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

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 realização da audiência arbitral no dia 28 de fevereiro de 2023, diligência a que compareceu o reclamante e as reclamadas. 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.

Factos dados como provados

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

- A) Entre o reclamante e a reclamada B foi celebrado contrato de fornecimento de energia elétrica para a morada FZZ, contrato esse que vigorou entre 29 de agosto de 2019 e 20 de dezembro de 2022.
- B) A reclamada B emitiu e enviou ao reclamante a fatura FT, com data de 12 de abril de 2022, no valor de 638,04 eur;
- C) Receando a possibilidade de corte no fornecimento e não obstante não aceitar que os valores em causa fossem devidos, o reclamante procedeu ao pagamento da fatura referida em B);
- D) A fatura referida em B) incluía consumos reais para o período compreendido entre 18 de setembro de 2021 e 21 de março de 2022 e consumos estimados para o período compreendido entre 22 de março de 2022 a 8 de abril;
- E) A fatura referida em B) procedeu ao acerto de consumos anteriormente estimados para o período compreendido entre 18 de setembro de 2021 e 8 de março de 2022;
- F) No dia 6 de maio de 2022, a reclamada C procedeu à substituição do contador instalado na morada referida em A);
- G) A reclamada C efetuou leituras de consumo real nos dias 1 de outubro de 2020, 25 de março de 2021, 17 de setembro de 2021, 21 de março de 2022 e 5 de maio de 2022;
- H) O reclamante transmitiu uma leitura no dia 6 de setembro de 2021;
- I) Na sequência do recebimento da fatura referida em B), o reclamante apresentou reclamações no livro de reclamações da reclamada B no dia 16 de setembro de 2022 e diretamente nos serviços da mesma reclamada no dia 21 de setembro de 2022.

Não se consideram provados outros factos com relevância para a decisão da causa. Concretamente, não se consideram provados valores relativos a faturas para além da referida em B), o funcionamento incorreto do sistema de contagem de consumos que tenha tido influência sobre os valores cobrados ao reclamante ou a existência de consumos diferentes dos consumos reais retratados na fatura.

Fundamentação relativa aos factos provados

O facto provado A) resulta do acordo das partes decorrente das posições assumidas por cada uma delas no processo. Os factos provados B), D) e E) resultaram do documento junto pela reclamada B com a respetiva contestação (documento n.º 3). O facto provado F) resultou do documento n.º 3 junto pela reclamada C e os factos provados G) e H) resultaram do documento n.º 4 junto pela mesma reclamada. Os factos provados H) e I) resultaram dos documentos de fls 3 (duplicado da reclamação apresentada), bem como dos documentos juntos pela reclamada B com os n.os 4 e 5.

Consideraram-se igualmente as declarações das partes.

O legal representante da reclamada C reportou que o equipamento anterior não tinha telecontagem e durante um certo período terá havido um problema relativo à comunicação de leituras. Contudo, o equipamento contou, simplesmente não transmitiu a contagem. As leituras retiradas aquando da retirada do equipamento são reais.

O legal representante da reclamada B reportou que a fatura reclamada é de 12 de abril de 2022 e contempla duas leituras – fatura híbrida. Tem consumos reais e consumos estimados. Se os reais não fossem verdadeiros teria de ser a C a fazer essa retificação. Como é habitual, devolvem sempre a faturação do consumo estimado e faturam o consumo real. Se fosse detetada alguma avaria do equipamento, fariam com certeza a retificação. Referiu o mecanismo de ajustamento entre consumo real e consumo estimado mas assegurou que não era essa a questão que se discutia nesta reclamação.

Finalmente, o reclamante admitiu que quando foi retirado o contador antigo foram retiradas as leituras reais e confirmou também que o contador tinha sido substituído em 6 de maio de 2022. A fatura em disputa tinha data-limite de pagamento para o dia 3 de maio. Pagou as faturas porque a casa era habitada por uma idosa e não queria de maneira nenhuma correr o risco de haver um corte. Pagou no dia 2 e no dia 3 foi ao balcão da B reclamar. A fatura cujo valor considera superior ao devido resultou de uma leitura do próprio reclamante, transmitida por este. No dia 6 de maio foi substituído o contador. O técnico da C transmitiu o entendimento de que não havia nenhuma anomalia com o aparelho. O reclamante entende que há uma anomalia porque no período homólogo do ano anterior a quantificação foi muito

inferior, o que não se compreende considerando que deixou de funcionar a máquina de lavar (anteriormente faziam-se 3 a 4 máquinas por semana). Não compreende os 2000 kw a mais. De cerca de 200 eur passou para cerca de 600 eur. O técnico da C que foi ao local estava a tender para a inexistência de anomalia. Perante a explicação do reclamante e pela análise da tipologia da habitação (recentemente restaurada – 2009, incluindo instalação elétrica) e o índice de utilização, o técnico ficou com dúvidas. Sugeriu que verificasse, agora com o contador eletrónico (o que facilita), se havia perdas. O reclamante fez essa verificação com um eletricista e não havia perdas nenhuma. Deixou de ser cliente da reclamada B no final de 2022 (dezembro de 2022). O reclamante não tem dúvidas de que houve algum problema. Tanto assim que depois da mudança do equipamento de contagem os valores são totalmente diferentes. Mesmo atualmente, que tem vindo a utilizar muito mais equipamentos elétricos, os consumos têm sido relativamente tranquilos.

Não obstante não se retirar credibilidade às declarações do reclamante, entende-se que a mera prova por declarações de parte, no caso concreto, não é de molde a convencer da existência de consumos diferentes dos efetivamente verificados. Por outro lado, não foram juntas quaisquer outras faturas para além daquela cujo valor aqui se discute, sendo certo que, mesmo esta, foi junta por uma das reclamadas e não pelo reclamante.

Fundamentação jurídica

Como resulta da matéria de facto dada como provada, não foi possível concluir que tenha havido um erro nos valores de consumo registados. Daqui poderia resultar, sem mais, que não assiste razão ao reclamante.

Contudo, nos termos do art. 10.º, n.º 2 da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, se, por qualquer motivo, incluindo o erro do prestador do serviço, tiver sido paga importância inferior à que corresponde ao consumo efetuado, o direito do prestador ao recebimento da diferença caduca dentro de seis meses após aquele pagamento. A caducidade é, neste caso, de conhecimento oficioso, considerando que estão em causa posições jurídicas próprias do estatuto do consumidor e, como tal, indisponíveis (arts. 16.º da Lei n.º 24/96, de 31 de julho e 13.º da Lei n.º 23/96, de 26 de julho). Ora, resulta da matéria de facto dada como provada que a fatura referida em B) dos factos provados incluía acertos (encontro de contas entre valores cobrados por estimativa e leituras reais) para o período compreendido entre 18 de setembro de 2021 e 21 de março de 2022. Sendo a fatura de 12 de abril de 2022, os valores reportados ao período anterior ao dia 12 de outubro de 2021 não podiam ter sido exigidos dado que o crédito em causa estava extinto pelo decurso do tempo. Ou seja, não poderiam ter sido exigidos os valores correspondentes a 13 dias do mês de setembro de 2021 e 12 dias do mês de outubro de 2021 no total de 25 dias. A diferença entre consumo estimado e consumo real

para o período em causa é de 2,77 eur / dia (4,27 eur para o consumo real e 1,50 eur para o consumo estimado). O que significa que o reclamante tem a receber 69,25 eur.

Ao que fica exposto acresce a circunstância de a reclamada C estar obrigada a leituras reais com periodicidade de três meses (art. 37.º, n.º 7, al. b) do Regulamento de Relações Comerciais), regra que não foi cumprida uma vez que o intervalo entre as leituras reais de 17 de setembro de 2021 e 20 de março de 2022 foi manifestamente superior. A falta de dados relativos a consumos reais é imputável a esta reclamada.

Note-se que a circunstância de o reclamante ter procedido ao pagamento da fatura não obsta a que seja determinada a devolução parcial do valor pago. Com efeito, a caducidade, ao contrário do que sucede com a prescrição, extingue o direito que o seu titular poderia fazer valer. Acresce que, segundo foi dado como provado, o reclamante pagou com o intuito de evitar qualquer possibilidade de suspensão ou interrupção do serviço, dado que no imóvel residia uma senhora idosa. Desse pagamento não resulta que o reclamante considerasse o valor devido, tanto assim que foi subsequentemente apresentada reclamação.

A reclamada B porque recebeu o valor indevidamente cobrado e a reclamada C porque não cumpriu o dever de leitura periódica, respondem ambas solidariamente pela devolução do valor ao reclamante.

Decisão

Nestes termos e com base nos fundamentos expostos, julga-se a reclamação parcialmente procedente por provada, e condenam-se as reclamadas, em regime de solidariedade, a pagar ao reclamante a quantia de 69,25 eur (sessenta e nove euros e vinte e cinco cêntimos) acrescida de juros à taxa legal cível desde a notificação da decisão arbitral até efetivo e integral pagamento.

Notifique-se.

Braga, 15 de março de 2023

O Juiz-Árbitro

Nuno Duarte Abranches Pinto