

Processo de arbitragem n.º 123/2018

Demandante: A

Demandada: B

Árbitro único: Jorge Morais Carvalho

Resumo (elaborado pelo árbitro): 1. Segundo as Portaria n.ºs 178-B/ 2016 e 178-C/2016, ambas de 1 de julho, o utente tem direito à aplicação da tarifa social desde a data fixada pelo Operador de Rede de Distribuição.

2. O direito a indemnização implica o preenchimento de vários pressupostos, entre os quais a existência de dano, cuja prova incumbe ao lesado.

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

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.

legalmente autorizados”. O serviço de fornecimento de energia elétrica é um serviço público essencial [artigo 1.º, n.º 2, alínea d), da Lei n.º 23/96] e o utente-demandante é pessoa singular.

O árbitro signatário foi designado por despacho de 12 de fevereiro de 2018 da coordenadora do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC).

2. No dia 18 de janeiro de 2018, o demandante enviou ao CNIACC um requerimento de arbitragem relativo a um conflito com a demandada.

O demandante alega que houve uma demora na atribuição da tarifa social, o que levou a que a sua faturação, ao abrigo do contrato celebrado com a demandada (que o mesmo alega que é datado de dezembro de 2016) não correspondesse àquilo que deveria pagar se a tarifa social tivesse sido devidamente aplicada. O demandante alega, ainda, nos documentos que anexou, que rececionou um e-mail no dia 12 de maio de 2017, no qual lhe foi mencionado que seria ativada a tarifa social. Posto isto, o demandante acrescenta que enviou um e-mail, que data de 12 de maio de 2017, em resposta ao e-mail de ativação a afirmar que tem direito à atribuição da tarifa social desde o mês de outubro de 2016, pedindo que lhe sejam devolvidos os retroativos desde o início do contrato. O demandante tornou a enviar um e-mail a 5 de julho de 2017, insistindo na regularização da situação, com a devolução dos retroativos e exige ainda a suspensão dos valores cobrados e exigidos, até ao envio de faturas corrigidas.

No dia 24 de agosto de 2017, o demandante recebeu uma comunicação da demandada a informar que iriam proceder à devolução dos retroativos. A 12 de setembro de 2017 recebeu um novo e-mail da demandada, com a informação da atribuição de uma nota de crédito, no valor de € 31,50, que compensou valores em dívida. Ainda quanto a esta questão, o demandante alega que não é especificado o(s) períodos ou o(s) serviço(s) a que respeita este crédito, sendo que contestou os valores

em questão. O demandante refere que não pagou os valores solicitados pela demandada, dado estarem incorretos, tendo a demandada cortado o fornecimento de energia elétrica por falta de pagamento, sem qualquer tipo de aviso.

Para que lhe fosse reposta a energia, o demandante afirma que efetuou um pagamento sobre protesto. O demandante efetuou duas reclamações no livro de reclamações, que datam de 4 de junho de 2018 e de 14 de outubro de 2017.

O demandante conclui o seu requerimento pedindo a este tribunal arbitral que condene a demandada a pagar € 1200 referentes à devolução das taxas de religação do serviço, dos valores pagos que se encontrem prescritos, dos retroativos da tarifa social e indemnização pelos danos provocados.

A demandada foi notificada, no dia 15 de fevereiro de 2018, para contestar no prazo de 10 dias, nos termos do artigo 14.º, n.º 2, do Regulamento.

A demandada respondeu, já fora do prazo, no dia 2 de março de 2018. Nessa mesma resposta, a demandada comunicou que o contrato com a comercializadora cessante não dispunha de tarifa social pelo que transitou para a demandada sem a atribuição da mesma. Impugnou a inexistência de regularização da faturação, referindo que esta foi efetuada com as faturas n.º 031171206011006, no valor de € 35,42 (devolução da tarifa social entre os períodos de 15-07-2017 a 14-10-2017) e n.º 031170906000036, no valor de €75.89 (devolução da tarifa social relativa aos períodos entre 19-01-2017 e 09-05-2017).

A demandada alega ainda que a aplicação da tarifa social é da responsabilidade da DGEG através do envio de listas trimestrais às comercializadoras, Ora, como o nome do demandante não constava das mesmas, não foi aplicada a tarifa social.

Impugna qualquer ilicitude na suspensão do fornecimento de energia, na medida em que esta foi efetuada de acordo com o Regulamento de Relações Comerciais e de Qualidade de Serviço.

Impugna a data da suspensão do serviço, referindo que este teve lugar a 10 de novembro de 2017, e alega que o demandante efetuou o pagamento dos valores em dívida no dia 11 de novembro de 2017. A demandada refere ainda que a prescrição só foi invocada no dia 17 de novembro de 2017.

O demandante foi notificado da contestação no dia 5 de março de 2018 e respondeu no próprio dia, resposta que foi notificada à demandada a 14 de março de 2018. Nesta resposta, o demandante reitera que a suspensão do serviço ocorreu em outubro de 2017 e refere que o pagamento dos valores em dívida teve lugar a 24 de outubro de 2017.

No dia 17 de março de 2018, o demandante juntou mais um documento ao processo. A demandada respondeu no dia 22 de março de 2018. O demandante respondeu no dia 26 de março de 2018. As partes foram devidamente notificadas dos elementos juntos pela contraparte.

A 16 de abril de 2018, o demandante juntou novo documento ao processo, tendo sido devidamente notificada a contraparte. A demandada juntou um documento ao processo no dia de maio de 2018, tendo este sido notificado ao demandante no próprio dia.

O demandante voltou a juntar elementos ao processo no dia 20 de maio de 2018. A demandada foi notificada a 22 de maio de 2018.

No dia 25 de maio de 2018 proferi despacho no qual dei como provados alguns factos e enunciei os temas da prova. As partes foram notificadas do despacho. O demandante respondeu a 5 de junho de 2018 e a demandada respondeu a 14 de junho de 2018. As partes foram notificadas da resposta da contraparte.

No dia 19 de junho de 2018, proferi novo despacho, declarando encerrada a instrução e convidando as partes a apresentarem as suas alegações finais no prazo de 10 dias, nos termos do art. 14º do Regulamento do CNIACC. O despacho foi notificado às

partes no dia 21 de junho de 2018, em conjunto com elementos que o demandante remeteu ao tribunal no dia 20 de junho de 2018.

O demandante apresentou alegações finais a 18 de julho de 2018. A demandada foi notificada a 19 de julho de 2018.

No dia 25 de julho, a demandada veio requerer a realização de audiência presencial e a intervenção principal da DGEG e do GPMC Tarifa Social.

O regulamento do CNIACC permite a dispensa de audiências presenciais, caso em que o processo será “decidido apenas com base nos documentos e outros elementos de prova” (art. 14.º, n.º 3, al. a), do Regulamento). Neste caso, na sequência da resposta das partes ao despacho de 25 de maio de 2018, o tribunal considerou que já dispunha dos elementos necessários para decidir, pelo que concedeu às partes um prazo para alegações finais. Não se vê razão para alterar este entendimento, pelo que vai indeferido o requerimento da demandada.

No que respeita à intervenção principal solicitada, é a mesma manifestamente extemporânea. De facto, o requerimento da demandada foi recebido no dia 25 de julho de 2018, quando o prazo para alegações finais terminava a 29 de junho de 2018. Assim, a admissão de uma tal intervenção viria “perturbar indevidamente o normal andamento do processo arbitral” (art. 36.º, n.º 3, da Lei n.º 63/2011). Por esta razão, indefere-se também a intervenção principal provocada da DGEG e do GPMC Tarifa Social

Cumprido decidir.

II – Enquadramento de facto

Tendo em conta os elementos de prova introduzidos no processo pelas partes, consideram-se provados os seguintes factos:

- O contrato do demandante transitou para a carteira da demandada sem tarifa social tanto no que respeita à eletricidade como ao gás;
- Houve uma demora na atribuição da tarifa social e na devolução dos devidos retroativos desde o início do contrato;
- Em 5 de julho de 2017, o demandante solicitou a suspensão da emissão de faturas até à regularização da situação de atribuição da tarifa social;
- No dia 24 de agosto de 2017, a demandada informou que ia proceder ao crédito dos retroativos;
- No dia 12 de setembro de 2017, a demandada enviou um e-mail ao demandante com a indicação de que tinha emitido uma nota de crédito no valor de € 35,42, mas sem especificar os períodos ou serviços a que respeita esse crédito;
- O demandante não pagou as faturas enquanto aguardava resposta à contestação dos créditos;
- A nota de crédito no valor de € 35,42, referida no e-mail de 12 de setembro de 2017, foi emitida a 19 janeiro de 2018;
- O serviço foi suspenso a 10 de outubro de 2017;
- O demandante tinha valores em dívida à data da suspensão de serviço;
- Antes da suspensão do serviço o demandante não tinha invocado a prescrição de quaisquer valores junto da demandada;
- O demandante pagou o montante de € 342,68 para que o serviço fosse restabelecido;
- A fatura n.º 0311708/06012692 inclui consumos de eletricidade e gás no valor de € 79,52 (referentes a serviços prestados entre 15 de julho de 2017 e 24 de agosto de 2017), e indica um saldo devedor anterior de € 263,16, num total de € 342,68;
- Este valor não contempla a atribuição da tarifa social, pois corresponde ao valor que se encontrava em dívida a 7 de setembro de 2017;

– O demandante apresentou duas reclamações no livro de reclamações no dia 14 de outubro de 2017;

– A tarifa social deve ser aplicada aos serviços de gás e de eletricidade a partir de 15 de janeiro de 2017 (e-mail da DGEG junto pelo demandante ao processo a 5 de junho de 2018);

– No caso do gás, a fatura de março aplica a tarifa social desde a data de interrupção do fornecimento do serviço e devolve os retroativos (e-mail do demandante de 20 de maio de 2018).

Não foi dado como provado:

– A existência de faturas prescritas;

– A existência de danos (o demandante alega que foi obrigado a deslocar-se a centros comerciais para alimentar o filho de 2 anos e para lhe trocar a fralda, que a comida congelada pereceu e que fez várias deslocações a casa para verificar o restabelecimento do serviço, mas não junta qualquer documento comprovativo das deslocações ou das despesas);

– A existência de avisos de corte de fornecimento de energia elétrica (a demandada alegou ter emitido seis pré-avisos de corte, mas não juntou qualquer documento comprovativo);

– A existência de valores de religação do serviço a devolver (o demandante não quantificou este valor em nenhum momento, mas refere que o mesmo já foi devolvido pela demandada).

III – Enquadramento de direito

As questões que importa resolver no âmbito deste processo consistem em:

- Determinar se o demandante tem direito à devolução dos valores pagos antes da aplicação da tarifa social;
- Apreciar a eventual responsabilidade civil contratual da demandada;
- Definir se devem ser devolvidos ao demandante valores pagos e alegadamente prescritos.

Relativamente à primeira questão, resulta claro dos elementos do processo que o demandante é beneficiário da tarifa social quer na energia elétrica quer no gás natural, sendo que tal nunca foi impugnado pela demandada. Resulta do quadro factual que a tarifa social não foi devidamente aplicada desde o início do contrato. Devido a este erro, o demandante solicitou a sua atribuição com os devidos retroativos. Face ao pedido, o demandante, tal como resulta das Portarias n.ºs 178-B/2016 e 178-C/2016, ambas de 1 de julho, tem direito à aplicação da tarifa social desde a data fixada pelo Operador de Rede de Distribuição, que, como resulta de elementos que o demandante juntou ao processo a 5 de junho de 2018, corresponde ao dia 15 de janeiro de 2017.

Ora, apenas se deu como provada a emissão de uma nota de crédito (no valor de € 35,42) e o reembolso da tarifa social relativa ao gás entre a data de suspensão do fornecimento do serviço e março de 2018 (e-mail do demandante de 20 de maio de 2018). Desta forma, a demandada deve proceder à aplicação da tarifa social a ambos os serviços (eletricidade e gás natural), a partir de 15 de janeiro de 2017, com a consequente devolução dos valores pagos em excesso pelo demandante. Adicionalmente, tendo em conta o dever de informação que impende sobre os prestadores de serviços públicos essenciais (art. 4.º, n.º 1, da Lei n.º 23/96, na sua redação atual), deverá a demandada emitir um documento que, em termos inteligíveis, comprove a aplicação da tarifa social a partir de 15 de janeiro de 2017.

No que diz respeito à segunda questão, devemos ter em conta que o art. 5.º, n.º 1, da Lei n.º 23/96, determina que “a prestação do serviço não pode ser suspensa sem pré-

aviso adequado, salvo caso fortuito ou de força maior”. O art. 11.º, n.º 1, do mesmo diploma acrescenta que “cabe ao prestador do serviço a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços a que se refere a presente lei”. Assim, dado que o ónus da prova da existência de pré-aviso cabia à demandada, e esta nunca provou o seu envio, a suspensão do fornecimento traduz um facto ilícito.

Como estamos no âmbito contratual, cabia à demandada ilidir a presunção de culpa, o que esta não fez. Contudo, também é pressuposto essencial da responsabilidade civil a existência de danos. Relativamente a este pressuposto, o ónus da prova cabia ao demandante, dado este ser um facto constitutivo do direito a indemnização que invocou (art. 342.º, n.º 1, do Código Civil). Ora, o demandante alegou que foi obrigado a deslocar-se a centros comerciais para alimentar o filho de 2 anos e para lhe trocar a fralda, que a comida congelada pereceu e que fez várias deslocações a casa para verificar o restabelecimento do serviço. No entanto, na falta de qualquer documento comprovativo das aludidas despesas e deslocações, não pode dar-se como provada a existência de danos. Não está, assim, preenchido um dos pressupostos essenciais da responsabilidade civil, pelo que improcede o pedido de condenação em danos patrimoniais e não patrimoniais.

Tendo agora em conta a terceira questão, o prazo de prescrição das faturas referentes a serviços públicos essenciais vem previsto no artigo 10.º, n.º 1, da Lei n.º 23/96, de acordo com o qual “o direito ao recebimento do preço do serviço prestado prescreve no prazo de seis meses após a sua prestação.”. A aplicação deste preceito pressupõe a prova da existência de faturas não pagas com mais de seis meses, o que não se verificou. Tomando como exemplo paradigmático a fatura no valor de € 342,68, a sua análise só nos permite concluir que foram cobrados € 79,52, referentes a serviços prestados entre 15 de julho de 2017 e 24 de agosto de 2017, e que existia um saldo devedor anterior de € 263,16. Não é, no entanto, possível determinar quais os períodos a

que esses € 263,16 respeitam e, conseqüentemente, se essas faturas já estariam prescritas. Ora, sendo este um facto extintivo da obrigação de pagamento, cabia ao demandante fazer prova da prescrição, o que não logrou fazer. Improcede, assim, também o pedido do demandante quanto a este aspeto.

IV – Decisão

Em consequência, julgo a ação parcialmente procedente e condeno a demandada a restituir ao demandante os valores que este não teria pago caso a tarifa social tivesse sido aplicada aos serviços de gás e electricidade, a partir de 15 de janeiro de 2017.

Absolvo a demandada dos restantes pedidos.

Lisboa, 9 de agosto de 2018

O Árbitro,