



SUMÁRIO:

"Determina o Art.º 7 da mesma Lei (bens públicos essenciais) que, a prestação de qualquer serviço deverá obedecer a elevados padrões de qualidade, neles devendo incluir-se o grau de satisfação dos utentes, especialmente quando a fixação do preço varie em função desses padrões."

SENTENÇA

Proc. n.º 1992/2021 - TRIAVE

Requerente:

Requeridas:

1. Relatório

- 1.1. A Requerente celebrou um contrato de fornecimento de energia eléctrica com a 1ª Requerida.
- 1.2. A média mensal de consumo da Requerida é de 45,00
- 1.3. Em maio de 2021 recebeu uma factura de € 1.528,76 que foi debitada na sua conta bancária e cujo estorno solicitou.
- 1.4. No dia 30.06.2021 verificou-se existir um problema no contador da Requerente e o mesmo foi substituído.
- 1.5. Requer a anulação das facturas emitidas após Abril de 2021.

Rua Capitão Alfredo Guimarães, n.º 1 ~4800-019 Guimarães | Tif. 253 422 410 | Fax 253 422 411 | E-mail: geral@triave.pt





- 1.6. A 1ª Requerida apresentou contestação em que, sumariamente, afirma que todos os registos de consumo são fornecidos pela 2ª Requerida.
- 1.7. Afirma que a 2ª Requerida substituiu o contador instalado na habitação da Requerente em 30.06.2021, por ter o display apagado e por sua iniciativa.
- 1.8. A 1ª Requerida facturou os valores respeitantes a consumos tendo por base unicamente as comunicações e dados fornecidos pela 2ª Requerida.
- 1.9. Requer a improcedência de todos os pedidos contra si formulados.
- 1.10. A 2ª Requerida apresentou contestação em que, confirma abastecer de energia eléctrica a habitação da Requerente com o
- 1.11. Confirma que até 30.06.2021 esteve instalado na habitação um contador de marca e que, na referida data, o mesmo foi substituído por ter o display apagado.
- 1.12. Em 30.06.2021 foi substituído pelo contador com telecontagem activa e com os registadores a zero.
- 1.13. Afirma que entre 16.09.2020 e 16.04.2021 verificou-se um aumento significativo do consumo diário.
- 1.14. À data da substituição do contador foram lançadas leituras estimadas pelo facto do mesmo ter o display apagado.
- 1.15. Em 16.04.2021 foi registado o último consumo real, que foi enviado à 1^a Requerida.
- 1.16. Afirma, contudo que, as leituras transmitidas à 1ª Requerida estão correctas.
- 1.17. Requer, por isso, a sua absolvição do pedido.

A audiência realizou-se com a presença da Requerente e da Requerida.





2. Objeto do litígio

Por via de ação declarativa de simples apreciação negativa, nos termos em que a define o Art.º 10, ns.º 1, 2 e 3 a) do CPC, a questão colocada em apreciação a este Tribunal Arbitral, coincide com a apreciação da (in)existência de responsabilidade civil das Requeridas e, consequentemente, do direito do Requerente a ser indemnizado.

Fundamentação



1.1. Factos provados:

- a) A 1ª e 2ª Requeridas tem por objecto a prestação de um serviço público essencial que consiste na comercialização e distribuição de energia eléctrica em alta, média e baixa tensão, respectivamente.
- b) O Requerente é titular do
- c) O Requerente celebrou um contrato de fornecimento de energia eléctrica com a 1ª Requerida.
- d) A Requerente recebeu a factura n.º emitida em 19.05.2021, no valor de € 1.528,76, referente ao período de consumo ocorrido entre 08.04.2021 e 08.05.2021.
- e) No dia 30.06.2021 o contador da Requerente foi substituído por ter o display apagado.
- f) A 1ª Requerida facturou os valores respeitantes a consumos da Requerente tendo por base as comunicações de leituras transmitidas pela 2ª Requerida.
- g) Em 16.04.2021 foi registado o último consumo real na habitação da Requerente, que foi enviado à 1ª Requerida, tendo o novo consumo real sido registado após a substituição do contador.





 h) A Requerente, em data não apurada, mas anterior à substituição do contador em 30.06.2021, havia já comunicado a avaria no contador instalado na sua habitação

3.2

Factos não provados

Toda a demais factualidade alegada.

3.3

Motivação

A prova positiva e negativa à factualidade levada a apreciação deste Tribunal, obtevese da prova documental e testemunhal carreada para os autos pelas partes, para além do acordo dos mesmos intervenientes processuais quanto a parte dos factos.

A resposta positiva ao quesito a) e f) advém do conhecimento que o Tribunal-arbitral tem dos respectivos factos, que, por isso, dispensam prova autónoma, para além de serem factos de conhecimento público.

A Resposta positiva aos quesitos b), c), d) e e), obteve-se do acordo das partes quanto à identificação do CPE da habitação do Requerente, bem como quanto à celebração do contrato de fornecimento de energia eléctrica.

De igual forma, acordaram ainda as partes quanto à substituição do contador em 30.06.2021, na colocação de um novo contador a marcar "zero", bem como no envio da factura n.º emitida em 19.05.2021, no valor de € 1.528,76.

Saliente-se ainda que, para a prova positiva a este ponto – quesito D) – concorreu ainda a prova documental junta aos autos (doc. n.º 2 com a PI).





A prova positiva aos quesito G) e H) extrai-se da confissão expressa realizada pela 2ª Requerida no seu articulado (Art. 25º contestacão), bem como do depoimento da testemunha que confirmou a substituição do contador com fundamento no display estar avariado, bem como a data da última leitura extraída do contador. A mesma testemunha confirmou que, a Requerente havia já alertado para o facto do contador estar avariado. Facto, aliás, também corroborado pelas testemunha que afirmou ter visto o contador com o display apagado após a Requerente ter recebido a factura dos autos.

Saliente-se ainda que, o depoimento da testemunha

permitiu ao Tribunal-arbitral concluir que todos os consumos registados pela 2ª Requerida entre 16.04.2021 e 30.06.2021 não são consumos reais, mas sim consumos estimados com base em critérios que, em boa verdade, a testemunha não conseguiu explicar, oscilando entre critérios como o perfil de consumo do cliente (cuja concretização e requisitos não soube avançar) e aquilo que denominou "estimativas feitas pelo próprio sistema através do perfil", que também não soube aprofundar. Contudo, dúvidas não deixou quanto ao facto de inexistir registo de consumos reais em tal período.

Relativamente à fixação da matéria dada como não provada, a ausência de prova, quer documental quer testemunhal, não permitiu ao Tribunal aferir da veracidade dos factos, justificando-se, desta forma, a resposta negativa dado aos mesmos.

3.4. Do Direito

Nos termos da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, alterada pela Lei nº 12/2008, de 26 de fevereiro, pela Lei n.º 24/2008, de 2 de junho, pela Lei nº 6/2011, de 10 de março, pela Lei nº 44/2011, de 22 de junho, Lei nº 10/2013, de 28 de janeiro e Lei nº 51/2019, de 29 de julho – Lei dos Bens Públicos Essenciais – que:

- 1– A presente lei consagra regras a que deve obedecer a prestação de serviços públicos essenciais em ordem à protecção do utente.
- 2– São os seguintes os serviços públicos abrangidos:
- a) Serviço de fornecimento de água;





- b) Serviço de fornecimento de energia eléctrica;
- c) Serviço de fornecimento de gás natural e gases de petróleo liquefeitos canalizados;
- d) Serviço de comunicações electrónicas;
- e) Serviços postais;
- f) Serviço de recolha e tratamento de águas residuais;
- g) Serviços de gestão de resíduos sólidos urbanos.

(...)

Concomitantemente, determina o Art.º 7 da mesma Lei (bens públicos essenciais) que, a prestação de qualquer serviço deverá obedecer a elevados padrões de qualidade, neles devendo incluir-se o grau de satisfação dos utentes, especialmente quando a fixação do preço varie em função desses padrões.

Da matéria dada como provada, resulta claro que entre 16.04.2021 e 30.06.2021 todos os consumos facturados ao Requerente tiveram por base estimativas de consumos ficcionadas pela 2ª Requerida. Saliente-se ainda que, em parte deste período o contador da Requerida esteve avariado (com display apagado), e que tal facto foi transmitido pela Requerente à 2ª Requerida.

Vemo-nos assim obrigados a concluir que a forma como o serviço foi prestado ao Requerente em tal período (16.04.2021 a 30.06.2021) está muito distante dos elevados padrões de qualidade a que as Requerida se encontram adstritas, com base na disposição legal supra enunciada, cuja exigência de elevados padrões de qualidade tem por pressuposto a manutenção de uma relação de confiança no serviço prestado e valores facturados, face à impossibilidade que o consumidor tem de controlar os dados que lhe são transmitidas. Ora, a impossibilidade de controlar os valores que lhe são facturados, majora-se se a Requerente não tem sequer possibilidade de visualizar os consumos registados pelo contador instalado na sua habitação, como ocorreu no caso dos autos.





Era obrigação da 2ª Requerida assegurar que o contador instalado na habitação da Requerente transmitia e registava dados reais e fiáveis. Ao pôr em causa essa idoneidade na informação, incumpriu com os deveres que sobre a mesma impendiam nos moldes enunciados pela Lei dos Bens Públicos Essenciais.

Saliente-se ainda que, o recurso a consumos ficcionados nos parecem um claro desvio ao sentido da norma vigente e às obrigações que sobre os prestadores de serviços públicos essenciais impende.

Desta forma, considera o Tribunal-arbitral que todos os valores facturados entre 16.04.2021 e 30.06.2021 não são devidos, devendo as respetivas facturas emitidas e respeitantes a tal período ser anuladas, o que se determina.

Mais se condena, as Requeridas a ressarcir a Requerente no pagamento dos valores eventualmente suportados por facturas respeitantes a consumos verificados em tal periodo (entre 16.04.2021 e 30.06.2021) e que a mesmo haja pago voluntária ou coercivamente.

4. Decisão

Face a todo o exposto, julgo a ação parcialmente procedente, por provada, anulando-se todas as facturas que titulem consumos entre 16.04.2021 e 30.06.2021.

Mais se condena, as Requeridas a ressarcir a Requerente no pagamento dos valores eventualmente suportados por facturas respeitantes a consumos verificados em tal periodo (entre 16.04.2021 e 30.06.2021) e que a mesmo haja pago voluntária ou coercivamente.

Notifique-se.

Porto, 06 de março de 2022.

O Juiz-Arbitro,

(Hugo Telinhos Braga)