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 2488/2021 - TRIAVE

Requerente: .

Requeridas:

1. Relatório

1.1. O Requerente celebrou um contrato de fornecimento de energia eléctrica com a 1ª Requerida.

1.2. Afirma que, em data não determinada mas anterior a Setembro de 2021, a 2ª Requerida procedeu à substituição do contador instalado na sua habitação, sendo que, nesse mesmo dia o contador previamente instalado marcava os seguintes consumos:

1.3. O novo contador instalado marcava zero.

1.4. Após a retirada do contador, a 1ª Requerida remeteu diversas facturas ao requerente tendo por base registos de consumos do contador que já havia sido retirado.

1.5. O Requerente continuou a transmitir à 1ª Requerida os consumos registados no novo contador, mas as facturas remetidas até 18.10.2021 sempre tiveram por base os consumos estimados do contador já substituído, não reflectindo os consumos reais.

1.6. O Requerente recebeu uma ameaça de corte e por isso pagou parte dos consumos, embora discorde da sua exigibilidade.

1.7. Requer a anulação da facturas que titule os consumos entre 18.06.2021 e 18.10.2021.

1.8. Requer ainda a condenação das Requeridas no pagamento de € 800,00, por forma a reparar os danos por si sofridos com toda esta situação.

1.9. A 1ª Requerida apresentou contestação em que, sumariamente, afirma que todos os registos de consumo são fornecidos pela 2ª Requerida.

1.10. Afirma que a 2ª Requerida apenas a informou da substituição do novo contador em 22.10.2021, sendo que, até 21.10.2021 enviou registos de consumo por referência ao anterior contador.

1.11. Tendo a 1ª Requerida facturado os valores respeitantes a consumos tendo por base as comunicações da 2ª Requerida.

1.12. Requer a improcedência de todos os pedidos contra si formulados.

1.13. A 2ª Requerida apresentou contestação em que, confirma abastecer de energia eléctrica a habitação do Requerente com c

1.14. Confirma que até 05.08.2021 esteve instalado na habitação um contador de marca e que, na referida data, foi substituído por um outro da marca

1.15. Pese embora a efectiva substituição do contador em 05.08.2021, a equipa responsável pela substituição dos contadores não informou a 2ª Requerida da sua concretização.

1.16. Apenas em 22.10.2021 constatou a Requerida que o contador havia sido substituído, data em que actualizou em sistema a substituição.

1.17. Afirma, contudo que, as leituras transmitidas à 1ª Requerida estão correctas e são reais.

1.18. Requer, por isso, a sua absolvição do pedido.

1.19. Refere ainda que o pedido indemnizatório de € 800,00 não se encontra fundamentado, devendo, também ele, improceder.

–

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) Em 05.08.2021, a 2ª Requerida procedeu à substituição do contador instalado na habitação do Requerente, sendo que, que nesse mesmo dia o contador retirado registava os seguintes consumos: 5305 – 1961 - 6095.

e) O novo contador instalado iniciou o registo dos consumos a partir do consumo zero.

f) Após a retirada do contador, a 1ª Requerida remeteu facturas ao requerente tendo por base consumos do contador que já havia sido retirado.

g) O Requerente sempre transmitiu à 1ª Requerida os consumos registados no novo contador, embora as facturas remetidas até 21.10.2021 tenham por base os consumos estimados do contador já substituído.

h) O Requerente recebeu uma ameaça de corte e por isso pagou parte dos consumos.

i) A 1ª Requerida factura os consumos de energia tendo por base os registos de consumo que lhe são fornecidos pela 2ª Requerida.

j) A 2ª Requerida apenas informou a 1º Requerida da substituição do novo contador em 22.10.2021, sendo que, até 21.10.2021 enviou registos de consumo por referência ao anterior contador.

Requer a sua absolvição do pedido contra si formulado.

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, obteve-se 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 i) 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), f) e j) 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 05.08.02021, na colocação de um novo contador a marcar "zero", bem como no facto de até 22.10.2021 a 1ª Requerida ter facturado os valores consumidos pelo Requerente tendo por base as leituras do contador já retirado. Facto que se verifica também pelo valor das leituras, não compatíveis com um contador a "zero" e constantes dos documentos juntos como docs. ns. 3 a 8 com a PI.

Por outro lado, 1ª e 2ª Requerida estão também de acordo no facto de apenas em 22.10.2021 a 2ª Requerida ter informado a 1ª Requerida da substituição do contador, justificando-se assim a resposta positiva ao quesito J).

Saliente-se que para resposta positiva ao quesito D) concorreu ainda o depoimento da testemunha genro do Requerente e que acompanhou todo este processo de perto, percebendo-se que desde o início do processo auxiliou o Requerente na resolução da questão dos autos e que esclareceu o Tribunal-arbitral com rigor e dados concretos e detalhados sobre a forma como os consumos estavam a ser facturados, designadamente, do facto de após a retirada do contador a facturação ser realizada com base nos registos do contador que já não se encontrava a fazer qualquer contagem.

O depoimento desta mesma testemunha permitiu responder também positivamente aos quesitos G) e H), afiançando a testemunha, com rigor, a forma como os registos dos consumos eram transmitidos à Primeira Requerida, bem como a ameaça de corte que levou o Requerente a proceder ao pagamento de parte dos consumos.

Saliente-se ainda que, o depoimento da testemunha permitiu ao Tribunal-arbitral concluir que todos os consumos registados pela 2ª Requerida entre 05.08.2021 e 21.10.2021 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 o consumo médio diário. 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 05.08.2021 e 21.10.2021 todos os consumos facturados ao Requerente tiveram por base estimativas de consumos ficcionadas pela 2ª Requerida. Saliente-se ainda que, a mesma 2ª Requerida ficcionava valores de consumos, ignorando a existência de um contador no local de consumo a registar os efectivos consumos.

Estando por esclarecer até à presente data como foram debitados/facturados/tratados os consumos registados pelo contador efectivamente instalado.

Vemo-nos assim obrigados a concluir que a forma como o serviço foi prestado ao Requerente em tal período (05.08.2021 a 21.10.2021) 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.

A conduta da 2ª Requerida parece-nos bem distante de tal exigência, sendo incompreensível que durante mais de 2 meses uma situação como a relatada tenha subsistido sem o seu conhecimento.

Desta forma, considera o Tribunal-arbitral que todos os valores facturados entre 05.08.2021 e 21.10.2021 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 indemnizar o Requerente no pagamento dos valores suportados por facturas respeitantes a consumos verificados em tal período (entre 05.08.2021 e 21.10.2021) e que o mesmo haja pago voluntária ou coercivamente.

Relativamente ao demais peticionado e à mingua de prova que suporte o pedido indemnizatório de € 800,00 formulado pelo Requerente, vão as requeridas absolvidas de tal pedido.

4. Decisão

Face a todo o exposto, julgo a ação parcialmente procedente, por provada, anulando-se todas as facturas que titulem consumos entre 05.08.2021 e 21.10.2021.

Mais se condena, as Requeridas a indemnizar o Requerente no pagamento dos valores suportados por facturas respeitantes a consumos verificados em tal período (entre 05.08.2021 e 21.10.2021) e que o mesmo haja pago voluntária ou coercivamente.

Notifique-se.

Guimarães, 05 de março de 2022

O Juiz-Árbitro,

(Hugo Telinhos Braga)