TRIAVE
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO AVE, TÂMEGA E SOUSA

RAL
CENTROS DE ARBITRAGEM

Processo n.º 2009/2023/FL

Reclamante:

Reclamada:

SUMÁRIO

1º- Nos termos do disposto no art.º 2 do Anexo I do RRC – Regulamento de Relações Comerciais do Setor Elétrico (Regulamento n.º 827/2023 de 28 de julho) **"Os comercializadores devem informar os clientes de forma completa, clara e adequada sobre as condições em que o fornecimento de eletricidade e/ou de gás é prestado, nos termos e relativamente às matérias previstas no presente Regulamento de execução;"**

2º- Ao abrigo do art.º 180º, n.º 1 do DL n.º 15/2022, é assegurada a proteção dos consumidores, nomeadamente quanto à prestação do serviço, ao exercício do direito à informação, à qualidade da prestação do serviço, informação adequada quanto a tarifas e preços e à resolução de litígios, de acordo com o previsto na Lei n.º 23/96, de 26 de julho e na Lei n.º 24/96, de 31 de julho;

3º-A faturação apresentada pelos comercializadores aos seus clientes tem por base a informação sobre os dados de consumo disponibilizada pelos operadores das redes, devendo prevalecer, sempre que exista, a informação de consumos obtida por leitura direta dos equipamentos de medição, nesta se incluindo a que tenha sido comunicada pelo cliente, nos termos do REGULAMENTO DAS RELAÇÕES COMERCIAIS DOS SETORES ELÉTRICO E DO GÁS, aprovado pelo Regulamento n.º 827/2023, de 28/07 (doravante RRC);

4º- Tendo sido efetuado o fornecimento de energia elétrica ao reclamante e havendo leitura obtida por leitura direta dos equipamentos de medida e não disposto este Tribunal de elementos que permitam comprovar que ao reclamante deveria aplicar-se diferente tarifário de consumo de eletricidade e gás, considera-se que a faturação está em conformidade.

I- RELATÓRIO

1.1 O reclamante apresentou reclamação contra a reclamada pretendendo que esta esclareça o montante do valor da fatura dos serviços de electricidade e gás prestados, tendo em conta o que lhe havia sido dito no momento da adesão pelo

comercial da empresa e que consistia numa redução do valor mensal da fatura entre 5% e 10% tendo por base a fatura do anterior comercializador

Mais pretende o reclamante que o valor a pagar seja de acordo com a simulação efetuada de maneira a se verificar uma redução do valor pago relativamente à anterior prestadora dos serviços ( ).

O reclamante juntou 7 documentos e arrolou 1 testemunha.

1.2. A causa de pedir e o pedido constante da reclamação inicial não foi objeto de alteração, que aqui se dá por integralmente reproduzida para todos os efeitos legais.

1.3. A reclamada nos termos do artigo 14º do Regulamento do Triave apresentou, no prazo regulamentar, Contestação escrita, na qual alegou:

I. QUESTÃO PRÉVIA

1º

O Reclamante celebrou o contrato de fornecimento de energia de eletricidade e gás com a no passado dia 31.01.2023, tendo procedido à rescisão do mesmo no pretérito dia 21.03.2023.

2º

Em concreto, solicita o Reclamante que a esclareça o montante do valor da fatura dos serviços de eletricidade e gás prestados, tendo em conta o que havia sido dito, no momento da adesão, pelo comercial da empresa. Para tal, alega que "o que (lhe) foi referido é que teria uma redução do valor mensal da fatura entre 5% a 10%, tendo por base a fatura da ".

3º

Mais, pretende ainda que o valor a pagar seja de acordo com a simulação efetuada, de maneira a se verificar uma redução do valor pago à anterior prestadora de serviços ( ).

4º

Importa dilucidar o Reclamante que, em momento algum do seu processo de adesão contratual à lhe foi "garantido" que o preço da sua fatura de energia (eletricidade e gás natural) seria inferior ao que detinha junto do Operador Económico com quem mantinha tal contrato de fornecimento de eletricidade e gás natural.

5º

Até porque, em bom rigor, tal configuraria uma impossibilidade lógica para a Reclamada, uma vez que pressuporia abarcar realidades inalcançáveis para esta última (e.g., estimativa de

consumo ao longo de 12 (doze) meses, quotidiano associado ao período de faturação, utilização efetiva da tarefa bi-horária, entre outras rubricas).

6º

O que a estava em condições de garantir, como garantiu prendia-se única e exclusivamente com a atribuição de um benefício, in casu, de um desconto de 20% (relativo à campanha "Desconto Máximo") caso o Reclamante optasse por operar à mudança da sua então Comercializadora, para a Reclamada.

7º

O que aliás, veio a ocorrer (como bem menciona o Sr.), por sua livre e consciente vontade, na data de 31 de janeiro de 2023 relativamente ao gás e a 29 de janeiro de 2023 relativamente à eletricidade.

8º

*De igual sorte, e associada à sobredita mudança, a garantia prestada pela melhor identificada no antecedente **4.**, - efetivou-se como afiançado, conforme se alcança pela análise das faturas que junto remetemos em anexo e que se dão por integralmente reproduzidas para os devidos efeitos legais.*

9º

No mais, os valores apresentados e constantes de tais faturas e aqueles que resultam dos documentos juntos pelo Reclamante referentes à sua anterior Comercializadora não são, sequer, dignos de serem revelados, afigurando-se curial mencionar que o valor da fatura reclamada respeita a gás natural, e não a energia elétrica e gás natural, isoladamente.

10º

Quer isto dizer que, em fevereiro de 2023 (por sinal, um dos meses mais frios do ano civil) o Reclamante consumiu o equivalente a €46.18 de eletricidade e €64,24 de gás natural, apuro que não provoca qualquer agravo.

11º

Por comparação, no mês de janeiro de 2023, o reclamante detinha, junto da sua anterior comercializadora, um saldo devedor de €130,36 pelo que não se descortina qual o sentido e alcance das ilações que pretende retirar o Reclamante pelo expendido na sua Reclamação.

12º

Mencionar que, os montantes apresentados correspondem aos consumos de energia e gás natural comunicados, pelo que a apenas se dignou conciliar tais valores e emitir a correspondente fatura, não podendo, em caso algum a faturação final basear-se em

simulações, mas sim leituras comunicadas ou estimadas, nada mais havendo neste ponto a esclarecer quanto aos referidos montantes.

13º

Deste modo, a considera, por tal, corretamente toda a faturação emitida sobre o contrato de fornecimento de energia celebrado entre o Reclamante e aqueloutra, nenhuma correção se oferecendo à processar, mais considerando devido todo o crédito de que é titular e cuja liquidação exige, para todos os efeitos legais.

II. POR IMPUGNAÇÃO

14º

De resto, cabe à Reclamada impugnar todo o teor da exposição à qual agora se responde, dela não se pudendo retirar as conclusões meramente dilatórias que o consumidor pretende ver satisfeitas.

NESTES TERMOS E NOS MELHORES DE DIREITO QUE V. Exa. DOUTAMENTE SE DIGNARÁ SUPRIR, REQUER A ORA RECLAMADA

A) SEJA JULGADA TOTALMENTE IMPROCEDENTE, FACE À ORA RECLAMADA, A VERTENTE RECLAMAÇAO, ABSOLVENDO-SE A MESMA DO PEDIDO.

II- SANEADOR

A audiência arbitral realizou-se com a presença do reclamante e da Reclamada representada pela sua Ilustre Mandatária com Procuração junta aos autos.

Foi promovida a Tentativa de Conciliação (nos termos do artigo 11º do Regulamento do Triave) tendo a mesma se frustrado em virtude de as partes não se terem mostrado disponíveis para uma composição amigável do litígio.

III- OBJETO DO LITÍGIO

O objeto do litígio (ou o *thema decidendum*) corporiza-se na questão da verificação da (in)existência do direito à correção da faturação por parte da reclamada.

IV- FUNDAMENTAÇÃO

Da Fundamentação de Facto

4.1 Factos provados

Atendendo às alegações fáticas do reclamante e da reclamada, aos elementos carreados para os autos e as provas produzidas em audiência, consideram-se provados, de entre os que são essenciais para o objeto do litígio e para as questões relevantes para a decisão da causa, os seguintes factos:

a) O reclamante celebrou com a reclamada um contrato de fornecimento de electricidade e gás a 31 de janeiro de 2023 e rescindiu o mesmo a 21 de março de 2023 – Facto que se julga provado por confissão das partes;

b) A reclamada garantiu ao reclamante a atribuição de um benefício/desconto de 20% (relativo à campanha " ") caso o reclamante procedesse à mudança de Comercializador, que à data era a empresa – fato que se julga provado com base na gravação da chamada junta aos autos pela reclamada;

c) A reclamada emitiu a 02.03.2023 a fatura n.º no valor de €140,00 (cento e quarenta euros) relativa ao período de facturação entre 29.01.2023 e 28.02.2023 relativa ao serviço de electricidade e de gás natural – facto que se julga provado com base no **doc. n.º 3** junto com a reclamação;

d) Na fatura indicada em **c)** encontra-se reflectido o " – facto que se julga provado com base no **doc. n.º 3** junto com a reclamação.

4.2 Factos não Provados

Tendo em consideração aquele que é o objeto do litígio, para além dos factos que se encontram em contradição com os julgados provados e dos prejudicados por estes e excluindo-se aqueles que são meramente conclusivos, julga-se não provada toda a demais factualidade alegada.

V- MOTIVAÇÃO

Nos termos do artigo 396.º do Código Civil e do artigo 607.º n.º 5 do CPC, o Tribunal formou a sua prudente convicção, apreciando livremente, e à luz das regras

da experiência comum, o conjunto da prova produzida nos autos, recorrendo ao exame dos documentos juntos ao processo pelo reclamante e reclamada, mais considerando factos instrumentais que resultaram da instrução e discussão da causa (artigo 5.º n.º 2 alínea a) do CPC).

Posto isto, o juiz ou árbitro não tem o dever de pronúncia sobre toda a matéria alegada, tendo antes o dever de selecionar apenas a que interessa para a decisão, levando em consideração a causa (ou causas) de pedir que fundamenta(m) o pedido formulado pelo autor (cfr. artºs.596º nº.1 e 607º nºs. 2 a 4 do CPC, na redação da Lei 41/2013, de 26/6) e consignar se a que considera provada e/ou não provada.

Segundo o princípio da livre apreciação da prova, o Tribunal baseia a sua decisão, em relação às provas produzidas, na sua íntima convicção, formada a partir do exame e avaliação que faz dos meios de prova trazidos ao processo e de acordo com a sua experiência de vida e de conhecimento das pessoas (cfr. artº.607 nº.5 do C.P.C, na redação da Lei 41/2013, de 26/6).

Somente quando a força probatória de certos meios se encontra pré-estabelecida na lei (v.g.força probatória plena dos documentos autênticos - cfr.artº.371, do C.C) é que não domina na apreciação das provas produzidas o princípio da livre apreciação.

No caso, o Tribunal alicerçou a sua convicção nas provas [ou inexistência destas] apresentadas (ou não) por ambas as partes e, concretamente, nos documentos juntos aos autos, conjugados com as declarações do reclamante.

Assim, a fixação da matéria dada como provada resultou essencialmente do teor da reclamação e dos documentos juntos pelo reclamante e reclamada dos quais resultou provado a existência de um contrato de fornecimento de energia elétrica e gás celebrado a 31 de janeiro 2023 e bem assim que da fatura emitida pela reclamada resulta existir um desconto de 20% pela mudança de comercializador.

A fixação da matéria dada como <u>não provada</u>, resultou da ausência de mobilização probatória credível, que permitisse ao Tribunal aferir da veracidade dos factos, designadamente que a reclamada garantiu ao reclamante que iria poupar 5% a 10% relativamente ao valor da facturação anterior.

Aliás as declarações prestadas pelo reclamante e pela testemunha são, entre si, contraditórias porquanto enquanto que o reclamante referiu que o desconto a aplicar pela reclamada seria de 5% ou 10% (o que aliás consta da reclamação) a testemunha referiu que o desconto seria de 20%.

Por outro lado, disse o reclamante que aquando da chamada telefónica realizada pela reclamada que ao seu lado se encontrava o genro, a testemunha e que foi a ele que depois teriam sido explicados os termos da contratação, designadamente, o preço a aplicar.

Ora, ouvida a testemunha pelo mesmo foi dito que nunca tinha estado junto ao reclamante aquando da chamada operada pela reclamada, ficando assim sérias dúvidas a este tribunal que tenha sido garantido um desconto ao reclamante nos termos por este alegado.

VI- DA FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

Para a decisão da causa relevam, em especial, as disposições do REGULAMENTO DAS RELAÇÕES COMERCIAIS DOS SETORES ELÉTRICO E DO GÁS, aprovado pelo Regulamento n.º 827/2023, de 28/07 (doravante RRC)

Os operadores de redes de distribuição e os comercializadores ficam obrigados ao armazenamento dos dados obtidos a partir dos contadores inteligentes, em particular os relativos aos consumos de energia elétrica, bem como a facultar permanentemente aos comercializadores e aos clientes finais, respetivamente, o acesso eletrónico aos referidos dados, apresentados de forma detalhada e em frações de minuto, e bem assim a possibilidade de proceder à respetiva recolha – art.º 7º, n.º 1 da Portaria 231/2013.

Ao abrigo do art.º 180º n.º 1 do DL n.º 15/2022, é assegurada a proteção dos consumidores, nomeadamente quanto à prestação do serviço, ao exercício do direito à informação, à qualidade da prestação do serviço, informação adequada quanto a tarifas e preços e à resolução de litígios, de acordo com o previsto na Lei n.º 23/96, de 26 de julho e na Lei n.º 24/96, de 31 de julho.

Os consumidores têm direito a aceder à informação necessária ao exercício dos seus direitos, ao acesso simples e gratuito aos seus próprios dados de consumo e de contagem através de mecanismos fáceis, transparentes, não discriminatórios e interoperáveis, ao acesso ao consumo real de eletricidade e ao período de utilização efetivo [art.º 182º, n.º 1 a, b) e c)].

A faturação apresentada pelos comercializadores aos seus clientes tem por base a informação sobre os dados de consumo disponibilizada pelos operadores das redes, devendo prevalecer, sempre que exista, a informação de consumos obtida por leitura direta dos equipamentos de medição, nesta se incluindo a que tenha sido comunicada pelo cliente, nos termos do REGULAMENTO DAS RELAÇÕES COMERCIAIS DOS SETORES ELÉTRICO E DO GÁS, aprovado pelo Regulamento n.º 827/2023, de 28/08.

Assim a fatura deve ser emitida com periodicidade mensal e deve incluir todos os elementos constantes da legislação aplicável, incluindo em todo o caso o custo total da energia para o cliente, excluindo as taxas e os impostos aplicáveis, de forma harmonizada com os elementos indicados no Anexo I.

Por sua vez, o art.º 2 do referido Anexo I dispõe que os comercializadores devem informar os clientes de forma completa, clara e adequada sobre as condições em que o fornecimento de eletricidade é prestado, sendo cumprido através da fatura detalhada.

POSTO ISTO

A Lei 23/96 (Lei dos Serviços Públicos Essenciais ou "LSPE"), com a redação da Lei 12/2008, que a republica, alterada pela Lei 24/2008 e demais alterações subsequentes, criou no ordenamento jurídico alguns mecanismos destinados a proteger o utente de serviços públicos essenciais, sendo o fornecimento de eletricidade um desses serviços (cfr. artigo 1º).

Considera-se inquestionável, no caso, a natureza de serviço público essencial e uma relação de consumo necessariamente sujeita a arbitragem por impulso do consumidor (artigo 15º, da LSPE).

Competia, no caso, à reclamada a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e, concretamente, demonstrar a exigibilidade do pagamento dos valores faturados (Cfr artigo 11º, da LSPE).

As questões que o Tribunal é chamado a decidir são as seguintes:

(i) Se é devido e exigível o pagamento da fatura emitida pela reclamada relativo a um período de faturação entre 29.01.2023 e 28.02.2023;

(ii) Se o reclamante tem direito à retificação da faturação;

A relação estabelecida entre o reclamante e a reclamada é uma relação obrigacional emergente de contrato concluído entre ambas para fornecimento de energia eléctrica e gás.

Resulta inequívoco que, atenta a natureza pública do serviço contratado e os interesses dos utentes que se visa proteger, as reclamadas estavam obrigadas a fornecer energia elétrica ao reclamante tendo em conta elevados padrões de qualidade.

Ora, não tendo sido colocado em causa o fornecimento de energia elétrica e gás por parte da reclamada, verifica-se que a reclamada emitiu a 02.03.2023 a fatura que remeteu ao reclamante onde especifica os valores que apresenta (art.º 9º, n.º1 da Lei dos Serviços Públicos Essenciais).

Nos termos do disposto no Regulamento de Relações Comerciais do Setor Elétrico (Regulamento n.º 827/2023, de 28 de julho), "Os comercializadores devem informar os clientes de forma completa, clara e adequada sobre as condições em que o fornecimento de eletricidade e/ou de gás é prestado, nos termos e relativamente às matérias previstas no presente Regulamento de execução;"

Ao abrigo do art.º 180º, n.º 1, é assegurada a proteção dos consumidores, nomeadamente quanto à prestação do serviço, ao exercício do direito à informação, à qualidade da prestação do serviço, informação adequada quanto a tarifas e preços e à resolução de litígios, de acordo com o previsto na Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na sua redação atual, e da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na sua redação atual.

Os consumidores têm direito a aceder à informação necessária ao exercício dos seus direitos, ao acesso simples e gratuito aos seus próprios dados de consumo e de

contagem através de mecanismos fáceis, transparentes, não discriminatórios e interoperáveis, ao acesso ao consumo real de eletricidade e ao período de utilização efetivo [art.º 182º, n.º 1 a, b) e c)].

No caso dos presentes autos provou a reclamada que cumpriu tais obrigações.

VII- DECISÃO

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julga-se a presente demanda arbitral totalmente improcedente absolvendo-se a reclamada do pedido.

Não há lugar à condenação em custas por as mesmas não serem devidas nos termos do artigo 16º do regulamento do Triave.

Notifique-se as partes com cópia da decisão, depositando-se original da mesma no Triave nos termos e para os efeitos do já mencionado regulamento.

Guimarães, 11 de dezembro de 2023

A Juiz-Árbitro,

Andreia Ribeiro

(Andreia Ribeiro)