

Processo nº 3377/2016

RESUMO

Entre a reclamante e a reclamada foi celebrado um contrato de fornecimento de energia eléctrica.

Após uma verificação ao contador da reclamante, a reclamada apresentou uma factura à reclamante no montante de 1456,44€ com fundamento em que tinha sido detectada uma irregularidade no contador. A reclamante não concordando, apresentou reclamação e pede a anulação da facturação e o reembolso da quantia paga (1456,44€). Feitas as operações tendo em conta o disposto no artº 6º do Decreto-lei 328/90 de 22 de outubro e de harmonia com o disposto no artº 268º nº 5 a) e b) do Regulamento das Relações Comerciais e no Regulamento da Qualidade do Serviço (arts. 296º e 49º nºs 1 e 2), foi decidido que a reclamante tem apenas a pagar 189,46€.

Produto/serviço: Electricidade

Tipo de problema: Outras questões relacionadas com a facturação e a cobrança de dívidas

Direito aplicável: Artº 6º do Decreto-lei 328/90 de 22 de outubro e de harmonia com o disposto no artº 268º nº 5 a) e b) do Regulamento das Relações Comerciais e no Regulamento da Qualidade do Serviço (arts. 296º e 49º nºs 1 e 2)

Pedido do Consumidor: Anulação da facturação e reembolso dsa quantia paga

Sentença nº 231/2016

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada)

FUNDAMENTAÇÃO:

Iniciado o julgamento foi apreciada a reclamação e os documentos juntos, dando-se como provados os seguintes factos:

- 1 - Em 16.09.2016, um técnico da -- deslocou-se à residência da reclamante a fim de mudar o contador, tendo-a informado que o mesmo tinha os selos partidos mas que caso a reclamante quisesse chegar a acordo, não iria haver problema. À data, a reclamante não compreendeu a mensagem do técnico, tendo-lhe dito que fizesse o que tinha a fazer.
- 2 - Em Outubro de 2016, a reclamante recebeu carta da --- (doc.2) informando que em 16.09.2016, fora efectuada uma Auditoria Técnica à instalação tendo sido detectada uma acção ilícita destinada a falsear o funcionamento normal do equipamento de mediação (KE desselado nas partes laterais da tampa index - doc.1, fls.3), tendo a empresa estimado o prejuízo no valor de € 1.456,44, correspondendo a quantia de € 82,40 a “indenização de outros danos” e a quantia de € 1.374,04, a consumo efectuado desde 18.09.2013 a 16.09.2016.
- 3 - Em 13.10.2016, dado que a empresa informava na carta que em caso de falta de pagamento iria recorrer aos tribunais, a reclamante efectuou o pagamento do valor exigido pela empresa (doc.3), sob protesto, tendo apresentado reclamação no mesmo dia (doc.4) negando ter tido qualquer intervenção no contador, que desconhecia estar com anomalia.
- 4 - A reclamante entregou cópia das facturas do consumo de água (doc.5) para comprovar essa situação e solicitou a anulação da facturação no valor de € 1.456,44 e respectivo reembolso.

Estes os factos provados.

Face aos factos provados, dados como assentes e no disposto no artº 6º do Decreto-lei 328/90 de 22 de outubro, o Tribunal entende que a --- não pode considerar que a irregularidade verificada existe desde 18/09/2013 até 16/09/2016, uma vez que a verificar-se este facto revelava uma inercia por parte da reclamada --- que legalmente e de harmonia com o disposto no artº 268º nº 5 a) e b) do Regulamento das Relações Comerciais, deve assegurar que o intervalo entre duas leituras de consumo de energia não seja superior a três meses, referindo-se no Regulamento da Qualidade do Serviço (arts. 296º e 49º nºs 1 e 2) um intervalo de 96 dias.

Assim, a lei impõe à --- que as leituras directas ao contador sejam feitas de três em três meses ou de 96 em 96 dias.

Ora, entende-se que não deve ser facturado um período de tempo que vá para além do período entre duas leituras reais e que qualquer funcionário encarregue de proceder à leitura do contador deve ser diligente e se não for não deve ser o cliente a pagar a sua negligência, e no momento que faz a contagem deve verificar se o contador está viciado, inclusivamente se está selado. Não é pensável que o cliente/reclamante pague para além das despesas com a vistoria que no caso se computa em 69,00€ e uma energia consumida num período superior a 96 dias.

Ora, tendo-se o funcionário da --- deslocado a casa da reclamante para trocar o contador que se encontrava obsoleto por um de gama mais moderna, quer os selos estejam ou não partidos, a reclamante não tinha que pagar o contador novo, uma vez que a substituição por um novo contador ocorreria sempre.

Está provado que a reclamante pagou à --- 1456,44€, sendo 82,00€ do contador e 1374,04€ das despesas de energia.

Acontece que a reclamante pagou porque se não pagasse a reclamada recorreria aos Tribunais e como pessoa honesta que parece ser acabou por pagar.

Da análise da matéria dada como assente resulta que a -- cobrou à reclamante o correspondente a 1095 dias de consumo, quando devia ter cobrado 96 dias, acrescido de 69,00€ relativos a despesas de vistoria, perfazendo 189,46€.

Tendo a reclamante pago, verifica-se que 1456,44€, a --- tem que lhe devolver o montante de 1257,98€.

Depois de ouvida a reclamante, ficou acordado que a --- procederá ao reembolso através de cheque a enviar para a residência da reclamante.

DECISÃO:

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se parcialmente procedente a reclamação e em consequência deverá a reclamada --- reembolsar a reclamante da quantia de 1257,98€.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 29 de Dezembro de 2016

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)