

Processo n° 2703/2015

Sentença n° 4/2016

PRESENTES:

(reclamantes no processo)

(reclamadas)

Testemunha da reclamada

Nome: -----

FUNDAMENTAÇÃO:

Iniciado o Julgamento foi tentado o acordo, não tendo o mesmo sido possível.

Foi ouvida a testemunha apresentada pela reclamada (----).

PROVA TESTEMUNHAL:

Pela representante da EDP foi pedida a palavra, tendo perguntado à testemunha porque razão ocorreu o erro.

A testemunha respondeu com os esclarecimentos seguintes: A objecção foi correcta, tendo por base os dados que se encontravam na plataforma informática.

Em 26/6 foi feito um pedido, da --, sobre o registo do ponto de entrega e os dados estavam incorrectos. Com dados incorrectos é quase impossível fazer a mudança. Faltam dados, não tinha o NIF e por isso nunca seria possível avançar com o processo.

Em 10/7 houve uma objecção ao pedido da ---, foi um pedido de entrada directa, mas como havia registo de um contrato não foi possível avançar. Se os dados mínimos de verificação não estão correctos, não é possível avançar e o processo é objectado.

Pelo senhor Juiz foi perguntado quantas objecções houve. Respondeu a testemunha que existiram várias objecções (nove) que decorreram entre 10/07 e 06/08.

O motivo da objecção é sempre informado, no caso a informação era “contrato activo”, e a --- tinha acesso a esta informação.

Pelo senhor Juiz foi perguntado como é que a --- tinha conhecimento. Respondeu que a --- tinha conhecimento porque está registado na plataforma de mudança.

A -- deveria ter logo feito o que fez depois em 5 de Agosto, quando a --- deu conhecimento de que havia um problema no registo do ponto de entrega.

A testemunha da reclamada explica que E-SWITCH é uma plataforma informativa que gere o processo de mudança de comercialização.

O processo baseia-se em troca de mensagem entre intervenientes. Os dados trocados são da responsabilidade dos intervenientes. Uma parte dos processos é automatizada, não têm intervenção humana.

Quanto à reclamação, o pedido de 26/03/2015 (denúncia do contrato), a partir do momento em que a informação de que está com contrato activo (CVI), havia que detectar o erro.

Se o ponto de entrega tinha contrato activo, só podia ser feita uma mudança e não uma entrada directa. Daí as objecções.

Em termos de processo foi bem feito, o erro foi da parte do operador de rede, ao actualizar os dados (no pedido de acesso).

A incongruência dos dados disponibilizados originou o histórico ocorrido à posteriori do pedido de acesso (RPE) nos moldes consubstanciados no documento junto pela ---, tendo-se ficado a dever a erro do fornecimento de dados pelas seguintes empresas:

- ----: 24/06/2015 a 5/07/2015
- ----: 7/07/2015 e 29/07/2015
- -----: 30/07/2015 e 5/08/2015

Em resumo, depois da análise de todo o processo, verifica-se que no fornecimento de gás ao reclamante cometeram-se irregularidades que levaram o reclamante a não ter gás entre o período de 24/06/2015 e 5/08/2015, sendo da responsabilidade repartida do seguinte modo:

- -----: 8 dias
- ----: 23 dias
- -----: 2 dias.

De acordo com o Regulamento de Qualidade dos Serviços do Sector do Gás Natural, de Abril de 2013 (art. 49º nº 1 e art. 50º) quer a operadora de rede de distribuição, quer os comercializadores ---- e ---- estão obrigados a indemnizar o consumidor em 20,00€ por dia, em relação a cada um dos dias em que este estiver sem fornecimento de gás natural.

Contudo ao total de dias apurados, há que deduzir o período que as empresas tinham para proceder à execução do contrato.

Assim, as referidas empresas terão de pagar ao reclamante do seguinte modo:

- -----: 160,00€ (8d x 20,00€)
- -----: 460,00€ (23d x 20,00€)
- -----: 40,00€ (2d x 20,00€),

o que perfaz um valor global de 660,00€ que deverá ser pago ao reclamante oportunamente, no prazo de trinta dias.

Para o efeito o reclamante indica desde já o seu NIB: -----.

DECISÃO:

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se parcialmente procedente a reclamação e em consequência deverão as empresas reclamadas pagar ao reclamante, oportunamente, no prazo de trinta dias.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 6 de Janeiro de 2016

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)