

Produto/serviço: Energia e água (electricidade)

Tipo de problema: Facturação e cobrança de dívidas/ Facturação injustificada

Direito aplicável: N.º 2 do Art.º 10.º da Lei n.º 23/96, de 26 de Julho com a redacção actual, Lei n.º 10/2013, de 28/01).

Pedido do Consumidor: Rectificação da factura emitida em 01/04/2016, com anulação do valor correspondente a consumos prestados há mais de seis meses relativamente ao fornecimento do serviço de electricidade.

Processo nº 3442/2016

Sentença nº 211/2016

PRESENTES:

(reclamante no processo), representada por Sr. ---

(reclamada)

FUNDAMENTAÇÃO:

Iniciado o julgamento foi tentado o acordo.

A representante da reclamada juntou ao processo um documento a que chama "Mapa de apuramento de valores caducos no âmbito de reclamações de clientes – Nota de débito", nos termos do n.º 2 do art.º 10.º da Lei n.º 23/96, de 26 de Julho com a redacção actual, Lei n.º 10/2013, de 28/01).

Deste documento foi dada cópia ao representante da reclamante.

Da análise do Mapa, resulta que do período de 364 dias estão caducados 181 dias.

Passou-se à apreciação da reclamação, tendo-se verificado que efectivamente o contrato foi celebrado em 10/02/2015, dão-se como provados os seguintes factos:

Em 25/01/2015, a reclamante mudou de comercializador de energia (electricidade e gás natural), para a ---, tendo para o efeito assinado um "Formulário para solicitação de proposta de contrato de fornecimento de energia" (Doc.1), previamente preenchido por um colaborador da empresa que registou o pedido da reclamante

quanto à emissão da facturação: mensal para o serviço de electricidade e Conta Certa (com mensalidade de €16,00) para o serviço de gás natural.

Na altura, a reclamante foi informada que receberia posteriormente o contrato escrito, com as respectivas condições, o que nunca veio a acontecer.

Em 23/04/2016, a reclamante recebeu a primeira e única factura da --- (Doc.2), no valor total de €1.47,01 (€794,40 referentes a electricidade, no período de 10/02/2015 a 10/02/2016, e €172,50 referentes a gás natural, no mesmo período).

Ainda em 23/04/2016, a reclamante enviou e-mail à reclamada, apresentando reclamação relativamente à factura recebida e solicitando a respectiva rectificação, quanto ao valor correspondente ao consumo de electricidade, com anulação dos valores referentes a consumos prestados há mais de seis meses, devido ao facto da empresa não ter emitido a facturação com periodicidade mensal, de acordo com o solicitado pela reclamante e registado no "formulário" inicial (Doc.1), reclamando ainda do facto de nunca ter recebido o contrato escrito.

Por carta de 17/08/2016 (Docs.3 e 4), a reclamada informou que, como a reclamante aderira à modalidade Conta Certa, não existe facturação mensal, sendo ao 12º mês efectuado o acerto ao consumo e que tratando-se de um contrato dual, apenas é possível uma modalidade de pagamento.

Provou-se ainda que a factura de acerto dos consumos efectuados pela reclamante, resultou do apuramento feito em 1/04/2016.

A reclamante pagou ao longo do ano 176,00€.

Resulta ainda que caso não tivesse invocado a prescrição, a reclamante teria que pagar à reclamada, o montante de 1047,01€.

Tendo em conta o mapa junto pela reclamada, o valor prescrito é de 458,88€.

Da apreciação da reclamação e de todos os documentos juntos, resulta que a reclamante pagará à reclamada a quantia de 491,24€ relativa a electricidade, acrescida de 36,18€ de gás e 33,71€ relativos a taxa de audiovisual, perfazendo um valor total de 561,13€ a pagar pela reclamante à reclamada.

Pelo representante da reclamante foi dito que o pagamento será efectuado de uma só vez.

DECISÃO:

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se parcialmente procedente a reclamação e em consequência a --- deverá proceder à correcção da factura, emitindo a respectiva nota de crédito e enviar os elementos de referência Multibanco, para que a reclamante possa proceder ao pagamento da quantia de 561,13€.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 30 de Novembro de 2016

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)