

Produto/serviço: Energia (electricidade)

Tipo de problema: Qualidade dos bens e dos serviços / Defeituoso, causou prejuízo

Direito aplicável: Diretiva nº 15/2014 da ERSE e dos artigos 25º e 50º a 57º do Regulamento de Relações Comerciais do Setor Elétrico

Pedido do Consumidor: Pagamento de uma indemnização

Processo nº 2356/2016

Sentença nº 180/2016

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada)

FUNDAMENTAÇÃO:

Iniciado o julgamento foi tentado o acordo não tendo o mesmo sido possível.

Pela representada da reclamada foi sustentado que o contrato com o reclamante foi celebrado em 6-04-2016 e a ligação foi efectuada em 11-04-2016, ou seja, cinco dias depois da celebração do contrato, sendo certo que a reclamada tem cinco dias para comunicar à operadora e esta mais dois dias para confirmar o pedido.

Refere ainda a representada da reclamada que para além disso a -- tinha mais 15 dias úteis (5 para agendamento e 10 para ligação), de acordo com a diretiva da ERSE para prazos de ligação.

Apreciada a reclamação, dão-se como provados os seguintes factos:

1. Em 26.03.2016, na sequência de um incêndio (doc.1), o reclamante perdeu a sua residência, tendo vindo a celebrar contrato de arrendamento para a fração sita na ---, em Cascais, com entrada prevista a 08.04.2016.
2. Em 06.04.2016, o reclamante celebrou contrato com a --- (doc.2) com vista ao fornecimento de energia eléctrica à sua nova residência, tendo a empresa se comprometido a dar início ao fornecimento do serviço em 07.04.2016, entre as 8h30 e as 13h00.
3. Em 07.04.2016, um familiar do reclamante e a proprietária da fracção (senhoria) compareceram na morada de instalação onde permaneceu até às 13h00, não tendo comparecido ninguém por parte da reclamada.
4. Em 08.04.2016, o mesmo familiar do reclamante e a senhoria deslocam-se à loja da ---- em Cascais, tendo sido informadas que o contrato não dera entrada no sistema informático da --. Na mesma data, é dada nova entrada do contrato e a familiar do reclamante é informada que nessa mesma tarde irá um técnico proceder à ligação da energia eléctrica, sendo enviado um SMS antecipadamente.
5. Durante o dia 08.04.2016, não foi recebido qualquer SMS nem ninguém se deslocou à morada da instalação em representação da reclamada, apesar dos sucessivos contactos telefónicos quer com a reclamada quer com a ----.
6. Em 11.04.2016, após fim-de-semana de 9 e 10 de Abril durante o qual a --- não efectua este tipo de serviço, o reclamante de novo se desloca à loja da ---- em Cascais, onde apresenta nova reclamação, pelo que é de novo dada entrada do contrato no sistema informático.

7. Ainda em 11.04.2016, o reclamante recebeu SMS com agendamento para o próprio dia, entre as 11h00 e as 12h00, tendo o fornecimento sido iniciado nesse dia.
8. Em 13.04.2016, o reclamante enviou e-mail à empresa apresentando reclamação (doc.3) e solicitando o pagamento de uma indemnização no valor de € 716,00 (doc.4), correspondente a 4 noites no hotel onde o reclamante e família estiveram alojados de 08.04.2016 (data em que a --- se comprometeu a iniciar o fornecimento do serviço) e 11.04.2016 (data em que o serviço ficou activo).

Estes os factos provados.

Da análise da matéria dada como assente resulta provado que não obstante a reclamada tivesse mais de 15 dias para proceder à religação, ela acordou com o reclamante que iria fazer a ligação, primeiro no dia 7/4 e depois no dia 8/4 mas em ambas as vezes não compareceu qualquer representante da reclamada para ligar a eletricidade na casa do reclamante. A lei, através da Diretiva nº 15/2014 da ERSE e dos artigos 25º e 50º a 57º do Regulamento de Relações Comerciais do Setor Elétrico, fixa uma compensação diária, para os casos em que a -- não compareça para fazer a ligação de eletricidade:

- (...) O valor da compensação a pagar por cada incumprimento de indicador individual de natureza comercial, nos termos do RQS é aplicável a todo o território nacional e é 20,00€ por cada dia e o período de dias. O reclamante tem assim direito a receber a título de compensação, por estar dois dias sem que a --- procedesse à ligação de eletricidade, o valor de 40 euros.

DECISÃO:

Nestes termos, sem necessidade de mais alongadas considerações, condena-se a --- a pagar ao reclamante a quantia de 40 euros, correspondente a dois dias de compensação e que correspondem aos dois dias marcados e que a --- não compareceu para ligar a eletricidade.

Quanto ao pedido de indemnização, não se põe em dúvida que o reclamante tivesse transtornos pelo facto da --- não ter procedido à ligação da energia elétrica nas datas prometidas e, em consequência disso, o reclamante tenha feito as despesas referidas na reclamação.

Contudo o Tribunal não pode condenar a ---, uma vez que legalmente não estava obrigada a fazer a ligação nas datas acordadas, embora o tenha prometido e não o tenha feito.

Mas juridicamente, a --- só estava obrigada a fazer a ligação dentro do prazo legalmente fixado e o Tribunal não pode condenar a reclamada só pelo facto de esta ter faltado à palavra. Se assim fosse, seria irrelevante que a lei fixasse prazos para a empresa proceder à execução dos trabalhos.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 6 de Outubro de 2016

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)