

Produto/serviço: Energia (Gás)

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

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: Esclarecimento e rectificação da facturação e "notas de crédito" relativas ao período de Setembro a Dezembro de 2015, com anulação dos valores referentes a consumos efectuados há mais de seis meses e cujo direito ao recebimento já se encontra prescrito.

Processo nº 2193/2016

Sentença nº 183/20126

PRESENTES:

(reclamante no processo) representada --- (Advogado estagiário)

(reclamada)

FUNDAMENTAÇÃO:

Iniciado o Julgamento foi ouvida a representante da reclamada, tendo esta informado o Tribunal que em 06-10-2016, a reclamada enviou a este Centro de Arbitragem um mail com a seguinte informação:

"... informamos que, devido a um constrangimento de sistema informático, houve uma demora no processo de alteração de titularidade, bem como demora na emissão das faturas, situação que já se encontra ultrapassada.

Relativamente ao serviço de gás natural, referente ao CUI PT---, a alteração de titularidade ficou concluída, com sucesso, a 2015/10/14 e em relação ao serviço de electricidade, referente ao CPE PT---, a mesma ficou concluída a 2015/10/07.

A primeira fatura do serviço de gás natural, com o n° ---, foi emitida a 2016/09/07, no valor de 166,06 Eur. Após os cálculos de prescrição, considerando os últimos 6 meses de consumos, concluímos que o valor considerado devido é de 89,15 Eur.

Da primeira fatura do serviço de electricidade, com o n° ---, emitida a 2016/09/26, no valor de 567,05 Eur, fica a pagamento o valor de 291,89 Eur, sendo que o restante considerado prescrito. Estas faturas foram, portanto, anuladas e emitidas novas faturas, n° RS--, emitida a 2016/09/27, no valor de 89,15 Eur, referente ao serviço de gás natural e a fatura n° RS---, emitida a 2016/09/27, no valor de 291,89 Eur, referente ao serviço de electricidade. Relativamente à conta de serviço ---, em nome do Exmo. Senhor ---, verificámos que a mesma foi desativada a 2016/10/14, mas continuou a ser emitida faturação, ou seja, as notas de crédito emitidas vieram anular essas mesmas faturas, dado o serviço já estar desativo e devolver leituras estimadas indevidamente".

Da apreciação do referido mail conclui-se que, após as contas efectuadas pela reclamada, a reclamante ficou a dever (até hoje) 89,15€ relativos a gás natural e 291,89€ a electricidade, o que perfaz um valor total de 381,04€, dívida que a reclamante terá de pagar.

Ouvida a representante da reclamante, foi dito que pretende pagar o montante de uma só vez através de transferência a efectuar por Multibanco. Para tal, a reclamada fornecerá à reclamante, através de mail, a referência IBAN.

Quanto à parte relativa à existência de um contrato em que era titular --- (falecido), a reclamada tomou a devida nota, sendo presentemente titular do contrato a reclamante.

DECISÃO:

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se parcialmente procedente a reclamação e em consequência a reclamante deverá pagar à reclamada a quantia de 381,04€.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 12 de Outubro de 2016

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)