

Processo nº 4651/2019

---

**TÓPICOS**

**Serviço:** Electricidade

**Tipo de problema:** Facturação e cobrança de dívidas

**Direito aplicável:** Artº 10º, nº1 da Lei 23/96 de 26 de Julho

**Pedido do Consumidor:** Rectificação da factura no valor de € 1.513,94, com dedução dos valores respeitantes a consumos superior aos últimos seis meses.

---

**Sentença nº 11/20**

---

**PRESENTES:**

(reclamantes no processo)

(reclamadas-Advogada)

---

Iniciado o Julgamento, encontram-se presentes os reclamantes e as representantes legais de ambas as reclamadas

Foram apresentadas contestações pelas reclamadas acompanhadas a primeira de 3 documentos e a segunda de 9 documentos, cujos duplicados foram entregues aos reclamantes.

Procedeu-se a julgamento com a observâncias dos preceitos legais.

**FUNDAMENTAÇÃO DE FACTOS:**

Da análise da reclamação em conjugação com a contestação e com os documentos juntos, resultam provados os seguintes factos:

1) A reclamante é cliente da reclamada, no que respeita ao fornecimento de electricidade à sua residência na Av. .

2) Em Novembro de 2019, a reclamante recebeu factura da reclamada, no valor de €1.513,94 (doc.1), correspondente ao consumo efectuado entre 26.06.2016 e 08.10.2019, pelo que em 03.12.2019, apresentou reclamação à reclamada (doc.2), alegando a prescrição do direito de recebimento dos valores respeitantes a consumos superiores a 6 meses.

3) Mais alegou a reclamante que durante o período ora facturado, ocorreram várias deslocações de técnicos da reclamada à sua residência, aos quais foi concedido o acesso e efectuada a leitura real.

4) A reclamada juntou 2.ªs vias de cartas que enviou à reclamante endereçadas para a Avenida-, em, 31/03/16, 22/09/16, 28/12/16 e 31/03/17, (Doc.ºs 1,2,3,4), com a epigrafe de que há : **"impossibilidade de recolha de leitura do equipamento de contagem na morada AV. LISBOA"**, para leitura do contador com Cód. Identificação local : - Cliente - Conta contrato -Id. Fiscal PT -".

5) A reclamada efectuou deslocações ao local de técnicos, conforme os Docs. 5, 6, 7, 8 e 9 afim de efetuarem leituras extraordinárias BTL ML, mas a cliente sempre esteve ausente e informam em relação às deslocações ao local, que para procederem à leitura, que tentaram sem sucesso contato tlf. sem sucesso ao local para deixar aviso.

6) A reclamada elaborou um acordo para pagamento da fatura reclamada em prestações, mensais no montante de €103,18 para pagamento do valor faturado em Novembro de 2019 do montante de € 1513,94.

7) A reclamante diz que não recebeu as cartas que lhe foram endereçadas para a sua residência, pela reclamada.

### **FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:**

O objeto da reclamação consiste em apurar se perante as circunstâncias concretas os consumos de energia eléctrica ocorridos entre 29 de Junho de 2016 e 8 de Outubro de 2019, se mostram prescritos.

A prescrição e a caducidade relativas aos produtos fornecidos por serviços públicos têm de ser apreciados em função das circunstâncias em que esses produtos são fornecidos designadamente a electricidade, o gás e a água, dado que a medição está sempre dependente da possibilidade de acesso direto ao local onde se encontra o contador, pelos funcionários encarregados de procederem à respetiva leitura dos consumos registados no local do fornecimento.

Na situação em apreciação, verificou-se a necessidade do corte do fornecimento da energia, por o consumidor/cliente, não ter facultado a possibilidade da leitura do consumo ao distribuidor ou ao comercializador.

Quer a comercializadora quer a distribuidora, em resposta à prescrição invocada, vieram dizer que o consumo faturado não se mostra prescrito em virtude de não lhe ter sido dada a possibilidade de acesso ao contador.

Contudo, a reclamante veio dizer que nunca foi contactada para que a reclamada levasse a efeito as leituras do consumo de eletricidade no decurso do período em que é invocada a prescrição.

De harmonia com o disposto no art.º 11.º n.º 1 da Lei n.º 23/96 de 26 de Julho com a redação atual (ónus da prova) “ *cabe ao prestador do serviço a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes citada da prestação dos serviços a que se refere presente lei*”.

Ora, tendo em consideração o disposto no n.º 1 do art.º 10.º da mesma Lei 23/96 de 26 de Julho com a redação que lhe foi dada pela Lei n.º12/08 de 26 de Fevereiro, uma vez que foi invocada a prescrição dos consumos ocorridos entre 29/06/2016 e 8/10/2019, a reclamada, após a reclamação ou negava a invocada prescrição como fez ou dava diretivas à comercializadora para proceder à retificação da respetiva fatura.

Acontece que a Lei aplicável em relação ao fornecimento da eletricidade, não determina concretamente os meios de comunicação aos clientes/consumidores nos casos em que se torna necessário o acesso aos contadores quando estão instalados no interior das residências, cuja **leitura real** só é possível desde que o cliente faculte ao funcionário respetivo o acesso ao local onde se encontra instalado o contador.

Determina-se no n.º1 do art.º 5.º da citada Lei dos Serviços Públicos, que para a suspensão do serviço terá que haver um aviso prévio e nos números seguinte da mesma disposição legal em nenhum deles nem em qualquer outra disposição legal se determina a forma como o cliente deve ser contactado ou informado, ao contrário do que acontece em relação ao fornecimento da água em que se determina no n.º4 do art.º 67.º, do Decreto-Lei n.º 194/2009 de 20 de Agosto na sua redação atual, as vias para a notificação do consumidor, nestes e noutros casos.

Põe-se assim a questão de saber se os **9 documentos juntos pela reclamada** com a sua contestação constituem ou não prova bastante de que não teve acesso ao contador e se em consequência, a reclamada, não pôde proceder à leitura da eletricidade consumida pela reclamante entre 29/06/2016 e 8/10/2019. Isto é, se os documentos por ela juntos com a contestação são ou não prova suficiente de que não lhe foi possível efetuar as leituras legalmente determinadas, no decurso do aludido período.

Há antes de mais de se esclarecer e ter em consideração que, como se dispõe no n.º 5 do art.º 607.º do Código de Processo Civil:

*“ O juiz aprecia livremente as provas segundo a sua prudente convicção acerca de cada facto ; a livre apreciação não abrange os factos para cuja prova a lei exija formalidade especial nem aqueles que só possam ser provados por documentos , ou que estes estejam plenamente provados , quer por documentos quer por acordo ou confissão das partes “.*

Não se pode ignorar que se mostra provado que a requerida reclamada enviou quatro cartas para a morada da reclamante, em 31/03/2016, em 22/09/2016, em 28/12/2016 e outra em 31/03/2017 e que nesta se informa a reclamante de que: ***“2. Caso não tenha possibilidade de estar presente no dia marcado ou de se fazer representar por alguém, poderá contactar a linha de apoio comercial - para reagendar esta visita . 3. Se 30 dias após a notificação desta carta não conseguirmos obter a leitura por impossibilidade de acordo sobre uma data para a sua realização, seremos forçados a interromper o fornecimento de energia elétrica à instalação em referência, conforme estipula o RRC, por facto imputável ao cliente. 4. Concretizando-se a referida interrupção o fornecimento de energia só será retomado após a recolha da leitura. O valor das despesas 22,22 e €107,92 (acresce IVA à taxa legal), de acordo com os meios utilizados para a interromper o fornecimento, e será incluído na fatura seguinte. “.***

A reclamante nunca enviou as leituras através do telefone com linha gratuita e apesar de todas estas cartas, a reclamada não conseguiu ter acesso ao contador para efetuar a leitura do consumo de eletricidade que se arrastava desde 29 de Junho de 2016 e por isso, face à falta de resposta, na sequência dessas cartas efetuou mais **5 deslocações ao local** por funcionários encarregados de procederem à respetiva leitura do consumo registado no contador, ou seja, em 14.04.2017, com a informação de que: ***“cliente ausente sem acesso ao equipamento, tentei contato tlf. e local para deixar o aviso”***, em 8.05.2018, e em 9.10.2019.

Em todas estas o funcionário colocou na ordem de serviço a informação de que: *“Cliente ausente sem acesso ao interior do prédio, moradores não abrem a porta , toquei em todas as campainhas sem sucesso”*

Na ordem de serviço datada de 8.10.2019, (Doc. n.º6) o funcionário respetivo refere: *“ cliente ausente sem acesso ao interior do prédio moradores não abrem a porta toquei em todas as campainhas”*.

Todas as diligências descritas foram infrutíferas e só depois de lhe ter sido suspenso o fornecimento da energia no dia 8/10/2019 é que foi possível proceder à leitura do contador, depois de terem sido dadas instruções ao funcionário respetivo para só proceder à religação caso lhe seja dada a possibilidade de proceder à leitura do contador conforme documentos n.ºs 7 e 8.

Perante a atividade descrita infrutífera, desenvolvida pela reclamada para aceder ao contador da eletricidade instalado na casa da reclamante cabe agora ao juiz proceder à apreciação dos factos e decidir.

Da análise que se vem fazendo da matéria dada como assente resulta, sem lugar para dúvidas que, o valor reclamado no qual se invoca a prescrição devido aos consumos terem ocorrido há mais de 6 meses, como ressalta da fatura objeto de reclamação junta ao processo pela reclamante, que enquadra valores que se referem a consumos entre Junho de 2016 e 8 de Outubro de 2019, sustentando que, se mostram prescritos por terem ocorrido há mais de seis meses, em tendemos que não assiste qualquer razão à consumidora.

Na verdade, de harmonia com o disposto no n.º 1 do artº 10º da Lei dos Deveres de Serviços Públicos, ou seja a Lei 23/86 de 26 de Julho, na sua redação atual, determina-se que o direito ao recebimento do preço do serviço prestado, prescreve no prazo de seis meses após a sua prestação. O pagamento desse custo é exigido através das faturas onde se mostram registados os consumos que deverão ser enviadas no prazo de dez dias ao consumidor.

Tenha-se em conta que, como é sabido, o serviço prestado relativo a serviços públicos como electricidade, gás ou água, é determinado através da leitura dos respectivos contadores, que servem de base à elaboração da respectiva factura.

Assim, qualquer dos serviços referidos como electricidade, gás e água, só podem determinar a quantidade e o valor dos serviços prestados através das leituras efetuadas nos respectivos contadores.

## Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

---

Acontece que, qualquer destes serviços prestados através dos registos nos contadores, efetuam-se quando os funcionários se deslocam ao local nas situações em que têm livre acesso direto ao contador ou então quando as leituras são fornecidas à distribuidora pelo titular do contrato.

Há no entanto que ter em consideração que os contadores destes serviços (electricidade, gás e água) mostram-se instalados no interior ou no exterior das residências. Isto é, em locais em que é livre o acesso do funcionário ao local, ou quando colocados no interior da casa, a leitura ou é fornecida pelo consumidor mensalmente ou não, através do telefone com chamadas grátis, ou se não o fizer, cabe à distribuidora no caso à reclamada, solicitar ao consumidor que habita no local o acesso ao contador para proceder à respetiva leitura.

Pode fazê-lo, ou através de carta registada ou por qualquer outro meio adequado, designadamente, e-mail, fax ou até carta simples desde que esta seja enviada para o local onde está instalado o contador, ou para a residência do consumidor, como foi o caso em apreciação.

Entendemos que, porque a Lei não impõe, nem exige que a marcação da data para deslocação do funcionário ao local para efetuar a leitura, tenha de ser feita por carta registada, aceita-se qualquer outro meio tal como se dispõe no artº 67º, do Dec. Lei 194/2009 de 20 de Agosto, especificamente para os casos da água e que por analogia, se entende aplicável aos restantes serviços.

Acresce a tudo o que fica dito em relação à apreciação da prova apresentada pela reclamada, quer as cartas relativas aos documentos n.º1 a 4 remetidas para a residência da reclamante quer os documentos 5 a 9, uma vez que, todos esses documentos, têm um número de ordem atribuído pela Empresa, seria incompreensível que o Tribunal não os considerasse válidos e suscetíveis de fazerem prova e entendesse antes que a reclamante não tenha recebido na sua residência nenhuma das cartas que lhe foram enviadas pela reclamada.

De resto há que ter em consideração que quer nas cartas, quer em todas as faturas emitidas pela reclamada se informam os consumidores da forma de comunicação das leituras quando eventualmente não possam por motivos profissionais ou outros, estar em casa ou terem alguém que possa permitir o acesso ao local para a leitura dos contadores aos funcionários da reclamada, indicando-se os números dos telefones com chamadas grátis.

Reiteramos a asserção de que entendemos que, uma ou mais cartas simples, desde que dirigida para o endereço do consumidor constante do contrato do fornecimento do serviço ou ao local onde está colocado o contador, deve ser entendida como aviso ao consumidor de que, a reclamada pretende levar a efeito a leitura.

Salienta-se que, não sendo possível à reclamada proceder a leitura trimestralmente, necessariamente terá de emitir facturas por estimativa com base nos consumos reais anteriores e só depois de ter feito nova leitura real é que poderá proceder ao acerto e emitir nova fatura real.

Esclarece-se que em nosso entender, qualquer destes serviços tem três formas de facturação, sendo duas por estimativas e uma real, com base em valores reais.

### **EM SÍNTESE:**

As faturas emitidas entre duas leituras reais são sempre faturas por estimativa, e as emitidas através do fornecimento verbal dada pelo consumidor através de telefone, também não são faturas reais. Só se tornam reais na próxima leitura efectuada pelo funcionário da distribuidora.

Entende-se assim que, os seis meses referidos no n.º 1.º do artº 10º da Lei 23/86 de 26 de Julho, com a sua redação atual, só dão lugar à prescrição desde que a **leitura real seja efetuada** e não esteja impedido o acesso ao contador pelo consumidor e só se possa efetuar através da permissão da leitura pelo titular do contrato, ou seja, sem necessidade do consentimento do consumidor.

Isto é, só há prescrição se a fornecedora do serviço, neste caso, a reclamada, não efetuar as leituras podendo fazê-lo, ou seja, quando o contador estiver em local de livre acesso e pode fazê-lo, no prazo de seis meses, não obstante seja sua obrigação proceder às leituras de três em três meses.

Do mesmo modo nos casos dos contratos de "conta certa" em que a factura de acerto é no final do ano, mesmo assim é nosso entendimento que, a leitura terá sempre de ser efetuada trimestralmente para que a faturação não seja de valor demasiada elevada, para o consumidor de fracos recursos, em consequência de uma leitura tardia.

Por tudo quanto se deixa dito entende-se que não existe prescrição em relação ao período de fornecimento de energia elétrica entre 29 de Junho de 2016 e 8 de Outubro de 2019, registado na fatura emitida em 8 de Novembro de 2019 no montante de €1513,94, objeto de reclamação.

---

**DECISÃO:**

Nestes termos, sem necessidade de mais alongadas considerações, julga-se improcedente por não provada a reclamação sem prejuízo da factura em dívida ser liquidada faseadamente e em consequência absolvem-se ambas as reclamadas do pedido.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Enviem-se cópias desta sentença à tutela (Direções Gerais e à ERSE) para conhecimento.

---

Centro de Arbitragem, 22 de Janeiro de 2020

O Juiz Árbitro

---

(Dr José Gil Jesus Roque)