

Processo nº 4127/2019

TÓPICOS

Serviço: Electricidade

Tipo de problema: Facturação e cobrança de dívidas

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

Pedido do Consumidor: Rectificação da factura no valor de € 367,47, por parcialmente prescrito o direito ao seu recebimento.

Sentença nº 12/20

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada-Advogada)

Iniciado o Julgamento, encontram-se presentes a reclamante, e a mandatária da reclamada.

Não se encontra presente a reclamada para além da contestação com os documentos que juntou, requereu a junção ao processo de 20 documentos que foram entregues à reclamante, sendo estes documentos 9 cartas emitidas entre Janeiro de 2014 e 26 de Agosto de 2019 e enviadas para o Largo --- - Amadora.

Iniciado o julgamento, foi tentado o acordo que não foi possível, em virtude da representante da reclamada entender que o débito constante da fatura reclamada não se mostrar prescrito.

Procedeu-se a julgamento com a observância de todas as formalidades legais

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTOS:

Dão-se como provados o seguintes factos:

- 1) A reclamante é cliente da reclamada, no que respeita ao fornecimento de electricidade à sua residência no Largo--.
- 2) Em Outubro de 2019, a reclamante recebeu factura da reclamada, no valor de €367,49 (doc.1), correspondente ao consumo efectuado entre 29.11.2013 e 09.10.2019, pelo que de imediato apresentou reclamação à reclamada, alegando a prescrição do direito de recebimento dos valores respeitantes a consumos para além de seis 6 meses (doc.2)
- 3) Em 04.11.2019, a reclamada informou a reclamante que "quando não existem leituras reais, a faturação é feita por estimativa" e que "o acerto aos consumos é feito após a existência de novas leituras do contador mas que "o contador está inacessível e o ORD comunicou-lhe essa situação" sendo que "as leituras só viriam a ser conseguidas em 09.10.2019, em seguimento a uma deslocação para interrupção por falta de acesso ao contador." (doc.3)."
- 4) O contador da eletricidade encontra-se instalado no interior da casa, não sendo possível o livre acesso ao funcionário sem que o consumidor ou alguém em seu lugar lhe permita efectuar a leitura.

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

O objeto da reclamação consiste em apurar se perante as circunstâncias concretas os consumos de energia elétrica ocorridos entre 29 de Novembro de 2013 e 09 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 eletricidade, o gás e a água, dado que a medição está sempre dependente da possibilidade de acesso 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 a consumidora/cliente, não ter facultado a possibilidade da leitura do consumo ao distribuidor ou ao comercializador.

A reclamada, em resposta à invocação da prescrição, veio dizer que o consumo faturado não se mostra prescrito em virtude de não lhe ter sido dada a possibilidade de acesso ao contador. Ao que a reclamante respondeu 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 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 29/11/2013 e 9/10/2019, a EDP Distribuição , 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 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 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 determinam 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 20 documentos juntos pela reclamada com a sua contestação constituem ou não prova bastante e se efetivamente a requerida reclamada, não pode proceder à leitura da eletricidade consumida pela reclamante entre 29/11/2013 e 9/10/2019. 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 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* “.

Está provado que a requerida reclamada enviou nove cartas para a morada da reclamante, entre 17/01/2014 e 26/08/2019, e que nestas solicita à reclamante para comunicar a leitura do contador de sua casa e que o fornecimento da eletricidade será interrompido se não houver possibilidade de leitura do mesmo. E foi ainda informada de que caso não tenha possibilidade de estar presente no dia marcado ou de se fazer representar por alguém, poderá contactar a linha de apoio comercial 808100100 para reagendar esta visita e ainda que, se no prazo de 30 dias após a notificação desta carta não conseguirem obter a leitura por impossibilidade de acordo sobre uma data, para a sua realização, serão forçados a interromper o fornecimento de energia elétrica à instalação em referência, conforme estipula o RRC, por facto imputável ao cliente, e ainda que concretizando-se a referida interrupção o fornecimento de energia só será retomado após a recolha da leitura e que o valor das despesas são entre 22,42 e €103,04 (acresce IVA à taxa legal), de acordo com os meios utilizados para a interrupção do fornecimento, valor que será incluído na faturas do comercializador.

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 28 de Novembro de 2013, há 51 meses** e por isso na sequência dessas cartas efetuou mais **12 deslocações ao local** por funcionários encarregados de proceder à respetiva leitura do consumo registado no contador , pelo que em 08.02.2016, com a informação de que: “*cliente ausente aparelhos no interior ficou aviso* “ e o mesmo *aconteceu em 7.11.2014,, em 12.09.2019, em 15.03.2015*”.

Em todas estas situações, o funcionário colocou na ordem de serviço a informação de que: “sem acesso”. Só foi possível efetuar a leitura em 9-10. 2019 (Doc. 19).

Todas as diligências descritas foram infrutíferas e só depois de lhe ter sido suspenso o fornecimento da energia e isso, só em 3.10.2019, foi possível ao funcionário recolher a leitura do contador respetivo, depois de lhe terem sido dadas instruções para só proceder à religação caso lhe seja dada a possibilidade de proceder à leitura do contador.

Mais, há que salientar que na deslocação ao local, para efetuar a leitura em 14.07.2017, foi vedado o acesso ao contador ao funcionário, pelo próprio cliente, conforme consta do documento junto.

Perante a atividade descrita 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 da matéria dada como assente resulta que, o valor reclamado no qual se invoca a prescrição devido aos consumos terem ocorrido há mais de 6 meses, como resulta da fatura objeto de reclamação junta ao processo pela reclamante, invocando que o valor faturado enquadra valores que se referem a consumos entre Novembro de 2013 e Outubro de 2019, que se mostram prescritos por terem ocorrido há mais de seis meses.

Na verdade, de harmonia com o disposto no artº 10º da Lei dos Deveres de Serviços Públicos, ou seja na Lei 23/86 de 26 de Julho, na sua redação atual, o direito ao recebimento do preço do serviço prestado, prescrevem no prazo de seis meses após a sua prestação.

A exigência do pagamento desse custo, é exigido através das faturas que deverão ser enviadas no prazo de dez dias ao consumidor.

Como é sabido, o serviço prestado relativo a serviços públicos como eletricidade, gás ou água, é determinado através da leitura dos respetivos contadores, que servem de base à elaboração da respetiva fatura.

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

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

Acontece que, qualquer destes serviços prestados através dos registos dos contadores, só são possíveis quando os funcionários se deslocam ao local ou quando as leituras são dadas pelo titular do contrato.

Na verdade alguns dos contadores destes serviços (eletricidade, 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, em que a leitura é fornecida pelo consumidor mensalmente através do telefone com chamadas grátis, ou se não o fizer, cabe à distribuidora no caso à reclamada, ou em relação à água os serviços camarários respetivos solicitarem o acesso, ao consumidor que habita no local.

Devem fazê-lo, ou através de carta registada ou ainda por qualquer outro meio 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.

O Tribunal porque a Lei não o 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 resulta do 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 requerida “reclamada”, quer as cartas relativas aos documentos n.º1 a 9 remetidas para a residência da reclamante quer os documentos 10 a 20 que têm um número de ordem atribuído pela Empresa, seria pois incompreensível que o Tribunal não os considerasse válidos e suscetíveis de fazerem prova e entendesse antes que a reclamante não tivesse 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 a leitura dos contadores aos funcionários da reclamada, indicando-se os números dos telefones com chamadas grátis.

Entendemos assim que, a simples carta 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.

Contudo, não sendo possível à reclamada proceder a leitura mensal ou trimestralmente, necessariamente terá de emitir faturas 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 faturação, sendo duas por estimativas e uma com base em valores reais.

EM SÍNTESE:

As faturas emitidas entre duas leituras reais são 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 efetuada 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** não esteja dependente do acesso ao contador através da permissão da leitura sem necessidade do consentimento do consumidor. Isto é, só há prescrição se a fornecedora do serviço, no caso, a reclamada, não efetuar as leituras quando o contador estiver no local de livre acesso no prazo de seis meses, não obstante seja sua obrigação fazê-lo de três em três meses.

Do mesmo modo nos casos dos contratos de "conta certa" em que a fatura 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 elevado, 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 Novembro de 2014 e 9 de Outubro de 2019, registado na fatura reclamada no montante de 367,47, objeto de reclamação, que abrange consumos que vão de 29/11/2013 a 9/10/2019.

Pelas razões acima referidas, os consumos estão para além dos 6 meses previstos para a prescrição prevista no artº 10º, nº1 da Lei 23/96 de 26 de Julho, com a sua redação atual, mas não se mostram prescritas uma vez que não obstante as cartas enviadas à reclamante para que lhe fosse facultada a possibilidade de proceder à leitura não resultaram efeito, o que revela não existir negligência por parte da reclamada e por isso, não haver lugar para a invocada prescrição.

No entanto, há que considerar que os consumos registados na factura objecto de reclamação, se iniciam em 29/11/2013 e vão até 9/10/2019.

Embora entendamos pelas razões referidas que não se aplica a prescrição dos 6 meses, não se pode deixar de considerar que a faturação abrange mais de 5 anos o que corresponde ao prazo de prescrição prevista no artº 310º, alínea g) do Código Civil, e nesta perspectiva embora entendamos que não se aplica a Lei Especial dos Serviços Públicos, não pode deixar de se aplicarem as regras de prescrição ordinária, prevista na Lei Geral do Código Civil.

Assim, o período de consumo que vai para além dos cinco anos previstos na lei geral, encontra-se prescrito, pelo que se deve dividir o valor faturado por 6 obtendo-se o valor médio de €61,25, do consumo anual que entendemos estar prescrito nos termos da lei geral (Código Civil), partindo do princípio que o consumo foi regular ao longo do referido período (6 anos), a factura deverá ser reduzida para o valor de €306,22, considerando-se prescrita a diferença.

Proferida a decisão e ouvida a consumidora quanto à forma do pagamento da quantia não prescrita e em dívida, esta, manifestou dificuldade em pagar o valor em dívida de uma só vez, tendo-se proposto e foi aceite pela requerida reclamada, que o pagamento seja efetuado em 15 prestações mensais e sucessivas.

Assim fixa-se com o acordo da mandatária da reclamada, o pagamento em 15 prestações mensais e sucessivas no valor de €20,41 cada uma.

A primeira prestação vence até ao último dia do mês de Fevereiro de 2020, e as seguintes vencem até ao último dia de cada um dos meses subsequentes.

A falta de pagamento de uma prestação implica o vencimento das restantes (artigo 781º do Código Civil).

As prestações serão pagas à reclamada.

DECISÃO:

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se parcialmente procedente reclamação e em e em consequência condena-se a reclamante a pagar à reclamada o montante de €306,22, nos termos supra referidos.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Envie-se cópia 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)