

Processo nº 4051/2020

---

**TÓPICOS**

**Serviço:** Electricidade

**Tipo de problema:** Práticas comerciais desleais

**Direito aplicável:** Regulamento da Qualidade de Serviço

**Pedido do Consumidor:** Anulação do valor apresentado a pagamento (€1.923,30).

---

**Sentença nº 22 / 21**

---

**PRESENTES:**

(reclamante no processo)

(reclamada representada pelo advogado)

(2 testemunhas da reclamada)

---

**RELATÓRIO:**

Iniciado o Julgamento, encontram-se presentes através de vídeo conferência o reclamante, a ilustre mandatária da --- e as testemunhas, oferecidas pela reclamada.

Não se encontra presente a --- que apresentou contestação.

Inquirida a testemunha Senhor ----- (técnico da empresa) por ele foi dito que se deslocou ao local e verificou que o contador estava selado e a funcionar. Após o mesmo ser aberto, verificou que haviam 2 chantes a ligar directamente os bornos de entrada com os bornos de saída das fases L1 e L3 (conforme foto). Procedeu à remoção das chantes, deixando a ligação regularizada.

Perguntado como é que a reclamada suspeitou de que o contador estava viciado, respondeu que não sabe.

Inquirida a testemunha Senhora D. -----, sobre quem é a responsabilidade da anomalia que se verifica no contador do cliente, respondeu que *a anomalia é do próprio contador e não tem nada a ver com o cliente.*

Questionada de como é que vão tributar o consumidor, respondeu que *este consumiu efetivamente esta energia, faturada.*

Diz ainda que *vão verificar em momento posterior qual é o consumo de agora e com base nessa informação fazem o acerto.*

Perguntado depois de como é que sabe o período em que o consumidor esteve a consumir menos, uma vez que o técnico não sabe explicar a data da irregularidade, respondeu que esse período máximo é de 9 meses que é determinado por diretiva da ERSE.

### **FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:**

Tendo em consideração a reclamação, os documentos juntos com esta, as contestações, os respetivos documentos e os depoimentos das testemunhas inquiridas, dão-se como provados os seguintes factos:

1) O reclamante é cliente da ---, quanto ao fornecimento de energia eléctrica à sua residência sita na Rua -----, e até Maio de 2020, com modalidade de pagamento anual Conta Certa, com acerto a Outubro de cada ano.

2) Em Setembro de 2020, o reclamante recebeu uma carta da ---- (doc.1) informando que *"Recebemos informação do ORD que o ponto de entrega apresentava não conformidades, nomeadamente no equipamento de contagem, as quais foram, entretanto solucionadas"* e que fora apurado um consumo adicional no seu contador, no valor de €1.923,30 (doc.2), referente a uma estimativa de consumos entre 01.12.2019 e 17.07.2020.

3) Após reclamação junto da ---- e do ORD, o reclamante recebeu e-mail do ORD, em 28.09.2020 (doc.3) confirmando que fora *"detectada anomalia no registo de consumos"* e que procederam à *regularização de 10.930 kWh de consumo, relativo ao período de 01.12.2019 a 17.07.2020, resultante de uma anomalia (contador selado na tampa inferior e com as ligações trocadas) com impacto no registo de energia.*

4) O reclamante formalizou reclamação junto das empresas reclamadas (doc.4), informando que desconhecia e não era responsável pelas anomalias encontradas no contador, o qual está localizado fora da habitação, e que até Maio de 2020 vigorara o pagamento anual na modalidade Conta Certa, com os seguintes consumos médios (docs.5 a 8):

- Outubro de 2012 a Outubro de 2013: 152€
- Outubro de 2013 a Outubro de 2014: 159€
- Outubro de 2014 a Outubro de 2015: 157€

- Outubro de 2015 a Outubro de 2016: 184€
- Outubro de 2016 a Outubro de 2017: 208€
- Outubro de 2018 a Outubro de 2019: 183€

5) O reclamante informava que mesmo após a alteração da modalidade de pagamento, em Maio de 2020, a média de consumo foi de €169 (doc.9 a 13), pelo que o acerto que o ORD invocava estar relacionado com a anomalia detectada no contador (€1.923,30), provocava um acréscimo de €274,76 aos €167,29 da média mensal, o que daria um consumo mensal de €442,05, numa habitação onde vivem duas pessoas, pelo que um consumo completamente desenquadrado para o seu perfil de consumidor.

6) O reclamante informava ainda que não recebera nenhuma notificação do ORD sobre qualquer vistoria realizada no seu contador, pelo que desconhecia em que dia lá foram, nem o que foi feito, tratando-se de um acerto feito com base em estimativas e não em leituras reais, solicitando que a facturação em causa fosse, por isso anulada.

7) A reclamada não atendeu a pretensão do reclamante, pelo que o conflito se manteve sem resolução.

8) *“...deslocou-se ao local e verificou que o contador estava selado e a funcionar. Após o mesmo ser aberto, verificou que haviam 2 chantes a ligar directamente os bornos de entrada com os bornos de saída das fases L1 e L3 (conforme foto). Procedeu à remoção das chantes, deixando a ligação regularizada.”*

### **FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:**

Da análise da matéria dada como assente, resulta como provado, que o contador instalado na casa do reclamante tinha irregularidades que impediam o contador de registar a quantidade exacta de kW consumidos por este ao longo do tempo. Contudo, não se apurou desde quando é que o contador estava a funcionar de forma irregular, isto não obstante o reclamante tivesse contrato com a ---- de fornecimento de energia há mais de 20 anos.

Na contestação a reclamada informa que a reduziu o valor da eletricidade consumida a mais e não registada em € 126, 42, sem mostrar de forma razoável, os motivos porque chegou a esse valor. Assim entende-se que este valor deverá ser reduzido a 50%, ou seja, para € 63,23, por uma questão de coerência que se considera razoável.

---

**DECISÃO:**

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se parcialmente procedente a reclamação, devendo a factura ser reduzida para o valor de €63,23 ou seja, correspondente a um período de 4 meses e meio.

O reclamante deverá pagar o valor somente correspondente a 50%.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

---

Centro de Arbitragem, 3 de Fevereiro de 2021

O Juiz Árbitro

---

(Dr José Gil Jesus Roque)