

**Processo nº 4001/2020**

---

**TÓPICOS**

**Serviço:** Electricidade

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

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

**Pedido do Consumidor:** Reembolso da quantia de € 407,60 e esclarecimento quanto ao número de metros cúbicos debitados em cada factura desde o início até ao final do contrato.

---

**Sentença nº 58 / 21**

---

**PRESENTES:**

(reclamante no processo)

(reclamada representada pelo advogado)

---

**RELATÓRIO:**

Iniciado o Julgamento através de videoconferência, encontram-se presente por este meio o reclamante e o ilustre mandatário da reclamada.

Foi tentado o acordo que não foi possível.

A reclamada apresentou contestação e documentos, cuja cópia foi enviada ao reclamante a que ele recebeu.

Foi dada a palavra a cada uma das partes, tendo-se verificado que continuam em desacordo quanto ao apuramento de alguns metros cúbicos de gás eventualmente consumidos e o correspondente valor pago pelo respectivo consumidor.

### FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Dão-se como provados os seguintes factos:

1. Em 01.02.2018, o reclamante celebrou contrato com a ---- com vista ao fornecimento de gás natural (CUI: ----) e de energia eléctrica (CPE ----) à sua residência.
2. Em Julho de 2019, depois de receber factura de Abril, com débito da quantia de € 865,26, e factura de Maio, com débito de € 533,72, respeitante ao fornecimento de gás natural, o reclamante solicitou à reclamada lhe fosse indicado o montante dos m3 debitados desde o início do contrato, em cada factura e valor correspondente.
3. O reclamante efectuou este pedido de esclarecimento por entender que a conferência dos valores exactos debitados pela ---- era impossível de fazer-se dado que o abatimento da facturação por estimativa é feita com indicação dos valores monetários mas não com indicação correspondente dos m3.
4. Em 18.10.2019, ainda sem respostas por parte da ---, o reclamante celebrou contrato com outra comercilaizadora.
5. Em 04.03.2020, e após várias insistências por parte do reclamante, a reclamada enviou resposta anexando o mapa demonstrativo dos consumos e das facturas de gás, desde o início até ao final do contrato, tendo o reclamante verificado que faltavam 8 facturas, pelo que em 07.03.2020, enviou e-mail à reclamada dado nota dessa falta.
6. Em resposta, a reclamada solicitou a identificação das facturas em falta bem como dos comprovativos de pagamento através de débito directo, o que o reclamante fez de imediato, tendo enviado mapa identificativo das facturas em falta e comprovativos de pagamento.
7. Mais alegou o reclamante que do mapa enviado pela reclamada constavam como tendo sido pagas 14 facturas no valor total de € 2.325,15, quando na realidade o reclamante, para além dessas, pagara mais 8 facturas, totalizando o valor de € 2.732,75, tendo pago a mais à Endesa a quantia de € 407,60.
8. Em 23.09.2020 e 14.10.2020, ainda sem qualquer resposta por parte da reclamada, o reclamante apresentou reclamação no Livro de Reclamações da reclamada reiterando o pedido de informação sobre o número de metros cúbicos facturados em cada factura desde o início do contrato e valor correspondente, não tendo até à data recebido resposta por parte reclamada, mantendo-se o conflito sem resolução.

### FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Entende-se que, a resolução do conflito tem de passar pelo apuramento de m3s que o contador marcava à data de início do contrato, e isso verifica-se em qualquer caso, sempre através da emissão da primeira factura com base na leitura real e as sucessivas faturas que forem sem do emitidas ao longo do contrato, com base em leituras reais até a última leitura real obtida para acerto de fim do contrato.

## Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

---

Apurado o número de m3s consumidos desde o início do contrato que ocorreu em 01/02/2018 e o fim do mesmo em 19/10/2019 e o valor pago. Obtidos o número de m3s consumidos e a correspondente conversão em kWts e na sequência disso, o valor global pago pelo reclamante à ---- pelas facturas emitidas ao longo do contrato, verifica-se se o reclamante pagou ou não algum valor a mais.

Esses elementos não foram trazidos ao processo, nem pelo consumidor nem pela reclamada, sem os quais o Tribunal não pode decidir o conflito com acerto.

---

### **DECISÃO:**

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se parcialmente procedente a reclamação e em consequência deverá a ---- proceder em conformidade com a directiva supra referida.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

---

Centro de Arbitragem, 24 de Março de 2021

O Juiz Árbitro

---

(Dr José Gil Jesus Roque)