

Processo nº 4295/2017

TÓPICOS

Produto/serviço: Serviço de comunicações electrónicas

Tipo de problema: Facturação e dividas

Direito aplicável: Lei das Comunicações Eletrónicas

Pedido do Consumidor Pagamento de indemnizações no valor global de €4.918,53, calculadas com base nos termos das Cláusula Especificas F. 1.b) do Anexo II do Contrato de Adesão, por falta de resposta às reclamações efectuadas entre Outubro/2016 e Outubro/2017.

Sentença nº 258/2017

PRESENTES:
(reclamante)

FUNDAMENTAÇÃO:

Estabelecimento ou local de aquisição / prestação do serviço: Av. ---
Lisboa

Data a que respeita a aquisição do bem ou serviço: 31/03/2016

Objeto do Conflito (versão do Reclamante)

Em anexo petição inicial do reclamante que se dá por integralmente reproduzida

A) – RECLAMAÇÃO:

1- Em 31/03/2016, o reclamante dirigiu-se a uma loja da "----", situada na Rua Prof.º Reinaldo dos Santos, em Lisboa, onde celebrou um contrato de adesão aos serviços de TV/Net/Voz (Doc. Nº 1 da p.i.), para a sua residência situada na Av. ----1070-325, em Lisboa, e que incluía:

- mensalidade no valor de €26,90; - oferta de uma box; - oferta da primeira mensalidade
- 24 meses de fidelização

2- Em Maio/2016, o reclamante solicitou à reclamada, a inclusão de mais uma "box' no contrato, pelo valor mensal de €4,99.

3- Entre Abril e Outubro de 2016, face à ausência de receção da faturação mensal, o reclamante contactou diversas vezes a "linha de atendimento a clientes da "----" a quem reclamou o envio da faturação o que não se veio a verificar.

4- Em 29/09/2016, após ter recebido uma "sms" da ----- a comunicar-lhe a existência de uma dívida no valor de €98,91, o reclamante dirigiu-se à loja da empresa, situada na Rua Prof.º Reinaldo dos Santos, em Lisboa, onde procedeu ao pagamento desse valor (Doe. 14 da p.i.), para evitar a interrupção dos serviços contratados, sem que lhe fosse entregue cópia da fatura/recibo devidamente discriminada sobre o período a que se referia esse valor.

5- Em 25/10 e 07/11/2016, o reclamante enviou duas cartas registadas com aviso de receção à reclamada (Docs.-11, 12, 16 e 17 da p. i.), reiterando o pedido de envio da faturação desde Abril/2016, e formalizou várias reclamações no Livro de Reclamações existente na loja da reclamada situada na Rua Prof. Reinaldo dos Santos, em Lisboa (Does. 15, 16 e 17 da p.i.).

6- Em 07/12/2016, sem qualquer aviso prévio, a reclamada procedeu ao "corte" dos serviço na residência do reclamante, tendo este, na mesma data, procedido ao pagamento do valor de € 99,52 que lhe foi comunicado numa loja da empresa (Doe. 30 da p.i.), sem discriminar o período a que se referem os consumos correspondentes, e os serviços foram de imediato restabelecidos.

7- Em 13/02/2017, o reclamante recebeu nova "sms" da reclamada a exigir o pagamento do valor em dívida de €66,76, e na mesma data, voltou a reclamar por escrito na referida loja da empresa (Doe. 31 e 32 da p.i.) o envio da fatura emitida adequadamente, tendo no entanto procedido ao pagamento do valor comunicado, por multibanco (Doe. 33 da p.i.), para evitar novo "corte" dos serviços.

8- Em 28/04/2017, o reclamante voltou a pagar pela fatura (Doe. 36 da p.i.) que não recebera, mas cujo valor (€66,76) lhe foi comunicado através de "sms" da reclamada.

9 - No final de Maio/2017 o reclamante recebeu uma fatura da reclamada, nº FI 0011028165073, emitida em 20/05/2017, no valor de €36,46 (Doe. 40 da p.i.) e pagou-a, apesar de ter sido informado pela ANACOM face à reclamação apresentada, que a "-----" assumira a anulação da fatura emitida em Março e Abril/2017, como compensação pelo transtorno causado, situação que não se veio a verificar.

10- Em 27/06/2017, face à ausência de resposta da reclamada às reclamações apresentadas em 25/10/2016 (Doc.11 e 12 da p.i.); 03/11/2016 (Doc. 15 da p.i.); 07/11/2016 (Doc. 16 e 11); 18/11/2016 (Doe. 19 e 20 da p. i.); 29/11/2016 (Doc. 21 da p.i.); 06/12/2016 (Docs. 22, 23, 24 e 25 da p. i.); 07/12/2016 (Docs. 26, 27, 28 e 29 da p.i.); 13/02/2017 (Docs. 31 e 32 da p.i.); 28/04/2017 (Docs. 34 e 35 da p.i.) e 02/06/2017 (Docs. 37 e 38 da p.i.), o reclamante voltou à loja da reclamada situada na Rua Prof.º Reinaldo dos Santos, em Lisboa, onde formalizou nova reclamação no Livro de Reclamações (doc. 2 da p.i.).

11- Em 17/07/2017, o reclamante recebeu uma carta da "----- " , datada de 30/06 /2017 (Docs. 3, 4 e 5 da p.i.), com um conjunto de cartas (Docs. 6, 7, 8, 9 e 10 da p.i.), que a empresa alegava ter enviado atempadamente ao reclamante, dando resposta a todas as reclamações apresentadas no Livro de Reclamações, desde Novembro/2016. Mais invocando a empresa ter corrigido o endereço do reclamante, que a empresa erradamente tinha registado.

12- Em 11/10/2017, o reclamante enviou nova carta registada com aviso de receção à "-----" (Doe. 41) insistindo que não recebera a correspondência a que a empresa se referia na carta datada de

30/06/2017, nem a faturação dos serviços contratados, emitida desde a celebração do contrato em 31/03/2016 (com exceção de uma fatura, emitida em 20/05/2017, conf. Doc.40 da p.i.), obrigações que a empresa não cumprira, ao não dar resposta às suas reclamações efetuadas por escrito, pelo que vinha reclamar o pagamento de indemnizações pelo não cumprimento de cada uma dessas obrigações, calculadas com base nos termos das Cláusula Especificas F ("Responsabilidade da -----") l.b) do Anexo II do Contrato de Adesão (Doc. 1, Fls 11 da p.i.), ou seja, "*indemnização 1/30 do montante do valor mensal do tarifário escolhido, por cada dia útil de atraso na resposta à reclamação apresentada pelo Cliente*", que quantificou até 09/10/2017 em €4.918,53 (conf. Folha 26 da p.i.).

13- Em 06/11/2017, o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa transmitiu à reclamada os dados da petição inicial apresentada pelo reclamante.

14- Em 13/11/2017, e em Contestação (Doc. 42) à reclamação apresentada, a reclamada informou o reclamante que "*.... todas as reclamações mencionadas foram devidamente respondidas*", contudo, mais informou que "*... dada a insatisfação do Cliente e tendo em Conta que não nos é possível oferecer qualquer outra alternativa ao Cliente, foi cancelado pelos nossos serviços o contrato de permanência que teria associado à sua Conta ----- a fim de poder proceder à resolução contratual sem qualquer penalidade, caso seja essa a sua pretensão*".

15- O reclamante não aceitou a proposta da reclamada, mantendo o pedido de pagamento de indemnizações no valor global de €4.918,53, calculadas com base nos termos da Especificas F. l.b) do Anexo II do Contrato de Adesão, por falta de resposta às reclamações efetuadas entre Outubro/2016 e Outubro/2017.

Pedido

Pagamento de indemnizações no valor global de €4.918,53, calculadas com base nos termos das Cláusula Especificas F. l.b) do Anexo II do Contrato de Adesão, por falta de resposta às reclamações efetuadas entre Outubro/2016 e Outubro/2017.

- Juntou requerimento com 26 folhas (petição) e 42 documentos, sendo o último carta registada com A/R enviada à reclamada em 16/09/2017).

- Citada a reclamada para contestar, veio esta oportunamente impugnar os factos constantes da reclamação e oferecer articulado superveniente:

B) CONTESTAÇÃO:

Na contestação a reclamada impugnou os factos constantes da reclamação na generalidade nos moldes que a seguir se alinham:

1- Aquando da ativação da Conta ----- n.º-----, foi ativada na Conta ----- do Demandante e envio da fatura em formato eletrónico, no entanto, uma vez que não existia endereço de email registado, as mesmas não terão sido remetidas;

2- Esta situação foi alvo de reclamação por parte do Demandante, tendo sido revertida/corrigida a 29/10/2016, sendo alterada a fatura para formato em papel e passando a ser enviadas para a morada do Demandante a partir da fatura que encerrou a 09/11/2016 e quando foi detetado o lapso, foram remetidas ao Demandante as segundas vias das faturas emitidas entre Abril e Outubro de 2016;

3- A ----- procedeu “ na presente data ao crédito das faturas emitidas entre 9 de Abril e 9 de Outubro de 2016 no valor de € 320,89 (IVA inc.)” ;

4 - As faturas enviadas ao reclamante, não lhe foram devolvidas e o habitual é nos casos de não poderem ser entregues aos destinatários, os CTT devolvem essas cartas;

5 - No entanto, após a correção efetuada o Demandante fez diversas reclamações relativamente ao facto de continuar a não receber Faturas, embora as mesmas estivessem a ser remetidas mensalmente pela ----- . O facto do Demandante não rececionar as mesmas, será uma situação à qual a ----- é alheia uma vez que a morada disponibilizada encontra-se correta. De referir que as faturas não são devolvidas à -----, o que acontece quando, por algum motivo, não podem ser entregues pelos CTT na morada indicada no campo do destinatário.

6 - De referir que, ainda que por motivo alheio à ----- o Demandante não receciono as faturas, as mesmas são sempre disponibilizadas ao Demandante para consulta através da sua área de Cliente, My -----, disponível em www.-----.pt. Esta alternativa foi por diversas vezes sugerida ao Demandante, no entanto, o mesmo recusou-se sempre a aceder.

7- As situações do presente Demandante foram já alvo de diversas análises pelos nossos serviços, tendo as mesmas sido sempre devidamente respondidas conforme evidencias que passaremos a expor.

8 - O Cliente já havia reportado, inclusivamente, a sua insatisfação à ANACOM que terá consequentemente questionado os nossos serviços, e sido remetidas as comunicações que igualmente anexamos. (DOC 12, 13 e 14)

9 - No seguimento de uma das comunicações da ANACOM, foi, tal como referido pelo Demandante, efetuado o crédito das **Faturas de Março e Abril de 2017**. Estes valores foram creditados a **22 de Maio**, pelo que não seria possível que o referido crédito constasse na Fatura de **16 de Abril**. Desta forma, o crédito lançado constou apenas na fatura que encerrou a **15 de Junho**, data em que encerrou o ciclo de Faturação que teve início a 16 de Maio. Anexamos Nota de crédito para vossa confirmação (documento 2 em anexo ao DOC13 de carta remetida à ANACOM).

10- Quanto ao facto do Cliente ter efetuado um pagamento em Loja e ter sido entregue um documento apenas com a referência ao valor recebido em Loja, gostaríamos de esclarecer que o referido documento é apenas um recibo, sendo que os montantes liquidados são justificados fiscalmente pelas próprias faturas emitidas mensalmente.

11 -. No que concerne à desativação que o Cliente indica ter ocorrido a **07/12/2016** sem qualquer aviso prévio, cumpre informar que foi enviada, no dia **09/11/2016**, uma carta de aviso de desativação da Conta -----, caso o pagamento não fosse efetuado. Abaixo apresentamos o registo constante no nosso sistema informático:

Uma vez que a ----- não guarda arquivo destas comunicações, anexamos (DOC 15) a carta tipo que é enviada nestes cenários de cobranças.

12 - Cabe esclarecer que a ----- não teria a morada registada incorretamente. Quanto à correção de morada mencionada pela assistente na carta remetida ao Demandante (DOC 5), esta limitou-se a acrescentar o elemento “APT” (apartamento) na expectativa de que talvez dessa forma o Cliente passasse a receber as Faturas enviadas mensalmente pela ----- . No entanto, apesar de a ----- ter assegurado sempre o envio das faturas, o Demandante continuou ainda assim a reclamar o facto de não receber as mesmas.

Antes da correção, as Faturas eram enviadas com o seguinte destinatário: ----- 1070-325 LISBOA

13 - Tendo em conta os factos apresentados, passamos igualmente a contestar alguns dos pontos referidos pelo Demandante na exposição efetuada aos nossos serviços e que foi igualmente apresentada a V. Exas:

1- Confirmamos que o Demandante efetuou a adesão ao nosso serviço a **31/03/2016**, disponibilizando na altura a morada **AV ---1070-325 LISBOA**, conforme contrato se anexa.

2- A ----- tem procedido, à emissão das Faturas correspondentes a cada ciclo de faturação, estando a mesmas a ser remetidas para a morada disponibilizada pelo Demandante: **AV ---- 1070-325 LISBOA**, desde **09-11-2016**. Estaremos disponíveis para remeter as segundas vias das Faturas emitidas nos últimos 6 meses, caso assim seja pretendido.

3- Todas as comunicações remetidas pelos Clientes aos nossos serviços são sempre alvo de resposta, seja por contacto telefónico ou comunicação escrita.

14- No seguimento da Reclamação recebida nos nossos serviços a **26/10/2016**, o Demandante foi contactado telefonicamente a **29/10/2017** (conforme poderá ser confirmado no “*print screen*” do nosso sistema que anexamos abaixo:

- 1º contacto efetuado às 11.25H mas o Demandante solicitou contacto para as 15H.
- 2º Contacto feito às 15.15H- o Demandante pede para ligar daí por 30 minutos.

- 3º contacto feito às 16.52 H – é explicada a situação ao Demandante, são solicitadas 2as vias de faturas e Notas de crédito efetuadas anteriormente pelos nossos serviços, bem como solicitado um extrato de conta corrente.

15 - No seguimento da Reclamação recebida nos nossos serviços a 11/11/2016, o Demandante foi contactado telefonicamente a 15/11/2016 às 11.59H, com indicação de que deveria aguardar as segundas vias das Faturas que teriam sido emitidas a 10/11/2016 (conforme poderá ser confirmado no “*print screen*” do nosso sistema que anexamos abaixo:

16 - No seguimento da Reclamação recebida nos serviços da reclamada a 08/06/2017, o Demandante foi contactado telefonicamente a 12/06/2017 às 19H, tendo inclusivamente solicitado resposta por escrito que terá sido remetida, conforme se remete em anexo (DOC1) e conforme poderá ser confirmado no “*print screen*” do nosso sistema que anexamos abaixo:

17 - Com o nº de livro de Reclamações indicado pelo Demandante, 21778348, e com a data de 03/11/2016, não foi retornada qualquer informação, ao que concluímos que, por lapso dos nossos serviços a mesma não tenha sido registada.

Desta forma, mediante o comprovativo apresentado pelo Cliente na sua PI, a ----- reconhece não ter existido resposta à mesma, cabendo assim o pagamento ao Cliente do valor peticionado relativamente a esta reclamação, no valor de €188,77.

18 - No seguimento da Reclamação recebida nos nossos serviços a 04-07-2017, foi enviada resposta por escrito a 07-07- 2017, conforme se remete em anexo (DOC2) e conforme poderá ser confirmado no “*print screen*” do nosso sistema que anexamos abaixo.

19 - A reclamação apresentada a 06/07/2017 na nossa Loja ficou registada e, uma vez que ainda se encontrava pendente quando deram entrada novas reclamações, foi respondida em conjunto com as reclamações apresentadas em Livro de reclamações registadas com os números: ----, ----, ---, ----, -----, ---- a 13-07-2017. O Demandante reclamava novamente a não receção de Faturas que estariam a ser enviadas pela ----- para a sua morada, bem como a não receção de

respostas a reclamações que teriam sido esclarecidas telefonicamente, solicitando indemnizações. Foi respondido pelo nosso Gabinete de Apoio à Qualidade que as situações descritas haviam sido já esclarecidas por diversas vezes, não se verificando a existência de novo assunto que carecesse de nova análise. (DOC 3).

20 - No seguimento da Reclamação recebida nos nossos serviços a 27-06-2017, foi enviada resposta por escrito a 30-06-2017, conforme se remete em anexo (DOC4) e conforme poderá ser confirmado no “*print screen*” do nosso sistema que anexamos abaixo:

21 - No seguimento da Reclamação recebida nos nossos serviços a 18-11-2016, o Demandante foi contactado pelos nossos serviços a 24/11 e foi enviada resposta por escrito a 24/11/2016, conforme se remete em anexo (DOC5) e conforme poderá ser confirmado no “*print screen*” do nosso sistema que anexamos abaixo:

22 - No seguimento da Reclamação recebida nos nossos serviços a 29-11-2016, foi enviada resposta por escrito a 02-12-2016, conforme se remete em anexo (DOC6) e conforme poderá ser confirmado no “*print screen*” do nosso sistema que anexamos abaixo:

23 - No seguimento da Reclamação recebida nos nossos serviços a 06-12-2016 e 07-12-2016, registadas em Livro de Reclamações com os números ---/ ---/ ---/ ---- e ---- / ----/ ---- e ---- foi enviada resposta por escrito a 09-12-2016, conforme se remete em anexo (DOC7) e conforme poderá ser confirmado no “*print screen*” do nosso sistema que anexamos abaixo:

24 - No seguimento da Reclamação recebida nos nossos serviços a 13/02/2017, registada em Livro de Reclamações com os números ---- e ---- foi enviada resposta por escrito a 16-02-2017, conforme se remete em anexo (DOC8) e conforme poderá ser confirmado no “*print screen*” do nosso sistema que anexamos abaixo:

25 - No seguimento da Reclamação recebida nos nossos serviços a 28-04-2017, registada em Livro de Reclamações com os números ---- e --- foi enviada resposta por escrito a 29-04-2017, conforme se remete em anexo (DOC9) e conforme poderá ser confirmado no “*print screen*” do nosso sistema que anexamos abaixo:

26- No seguimento das Reclamações recebidas nos nossos serviços a **12-07-2017** e **14-07-2017**, registadas em Livro de Reclamações com os números ---/ ---/ ---/ ---- e ---- / ----/ ---- e ----- foi enviada resposta por escrito a **17-07-2017**, conforme se remete em anexo (**DOC10**) e conforme poderá ser confirmado no “*print screen*” do nosso sistema que anexamos abaixo.

27 - No seguimento da Reclamação recebida nos nossos serviços a **26-07-2017**, registada em Livro de Reclamações com os números ---/ ---/ -- -/ ---- e ---- / ----/ ---- e ----- foi enviada resposta por escrito a **26-07-2017**, conforme se remete em anexo (**DOC11**) e conforme poderá ser confirmado no “*print screen*” do nosso sistema que anexamos abaixo:

28- Desta forma, e face ao exposto nos pontos anteriores, resulta de forma evidente que:

(i) À exceção das Faturas emitidas em formato eletrónico entre **Abril e Outubro de 2016** e que foram à presente data creditadas na totalidade pela -----, no valor de **€320,87 (IVA inc)**, a ----- emitiu todas as faturas relativas à prestação dos seus Serviços, procedendo ao seu envio para a morada indicada pelo cliente no contrato que subscreveu com a -----;

(ii) À exceção de uma reclamação, todas as outras foram devidamente respondidas pela -----, conforme resulta dos registos do nosso sistema e documentos anexos;

(iii) Relativamente à reclamação que, repita-se, por mero lapso e sem qualquer intuito de não responder, não foi devidamente registada no sistema, a ----- irá efetuar o crédito da respetiva compensação no valor de **€188,77 (IVA inc)** referente à falta de resposta à reclamação apresentada a **03/11/2016**, registada com o nº ----, tal como referido no **Ponto 3.4** desta contestação;

(iv) Todas as outras reclamações apresentadas pelo Demandante foram devidamente respondidas, quer por escrito, quer através de contacto telefónico, inexistindo, por isso, fundamento para o pagamento de compensações;

29 - Cabe-nos ainda acrescentar que, dada a insatisfação do Demandante e tendo em Conta que não nos é possível oferecer qualquer outra alternativa, foi já cancelado pelos nossos serviços o contrato de permanência que teria associado à sua Conta ----- a fim de poder proceder à resolução contratual sem qualquer penalidade, caso seja essa a sua pretensão, o que equivale a ser efetuado um crédito na sua conta de €150.

C) Procedeu-se ao julgamento com observância das formalidades legais com a do reclamante, sem a presença da reclamada que não se fez representar.

Da conjugação dos factos constantes da reclamação com os da contestação e documentos juntos por ambas as partes, tendo-se em consideração que o juiz aprecia livremente as provas segundo a sua prudente convicção acerca de cada facto como se dispõe no n.º 5 do artigo 607.º do Código de Processo Civil, dão-se como provados os seguintes factos com interesse para a decisão:

1- Em 31/03/2016, o reclamante dirigiu-se a uma loja da "-----", situada na Rua Prof.º Reinaldo dos Santos, em Lisboa, onde celebrou um contrato de adesão aos serviços de TV/Net/Voz , para a sua residência situada na Av. ----, 1070-325 em Lisboa, e que incluía:

- mensalidade no valor de €26,90 ; - oferta de uma box; - oferta da primeira mensalidade
- 24 meses de fidelização

2- Entre Abril e Outubro de 2016, face à ausência de receção da faturação mensal, o reclamante contactou diversas vezes a "linha de atendimento a clientes da "-----" a quem reclamou o envio da faturação.

3- Em 29/09/2016, após ter recebido uma "sms" da ----- a comunicar-lhe a existência de uma dívida no valor de €98,91, o reclamante dirigiu-se à loja da empresa, situada na Rua Prof.º Reinaldo dos Santos, em Lisboa, onde procedeu ao pagamento desse valor (Doe. 14 da p.i.).

4- Em 25/10 e 07/11/2016, o reclamante enviou duas cartas registadas com aviso de receção à reclamada (Docs.-11, 12, 16 e 17 da p. i.), reiterando o pedido de envio da faturação desde Abril/2016, e

formalizou várias reclamações no Livro de Reclamações existente na loja da reclamada situada na Rua Prof. Reinaldo dos Santos, em Lisboa (Docs. 15, 16 e 17 da p.i.).

5- Em 07/12/2016, a reclamada procedeu ao "corte" dos serviços na residência do reclamante, tendo este, na mesma data, procedido ao pagamento do valor de € 99,52 que lhe foi comunicado numa loja da empresa (Doe. 30 da p.i.).

6- Em 13/02/2017, o reclamante recebeu nova "sms" da reclamada a exigir o pagamento do valor em dívida de €66,76, e na mesma data, voltou a reclamar por escrito na referida loja da empresa (Doe. 31 e 32 da p.i.) o envio da fatura emitida adequadamente, tendo no entanto procedido ao pagamento do valor comunicado, por multibanco (Doe. 33 da p.i.), para evitar novo "corte" dos serviços.

7- Em 28/04/2017, o reclamante voltou a pagar pela faturação (Doc. 36 da p.i.) o valor de €66,76, que lhe foi comunicado através de "sms" pela reclamada.

8 - No final de Maio/2017 o reclamante recebeu uma fatura da reclamada, nº FI 0011028165073, emitida em 20/05/2017, no valor de €36,46 (Doe. 40 da p.i.) e pagou-a.

9 - Em 27/06/2017, face à ausência de resposta da reclamada às reclamações apresentadas em 25/10/2016 ; 03/11/2016 ; 07/11/2016 ; 18/11/2016 ; 29/11/2016 ; 06/12/2016 ; 07/12/2016 ; 13/02/2017 ; 28/04/2017 e 02/06/2017 , o reclamante voltou à loja da reclamada situada na Rua Prof.º Reinaldo dos Santos, em Lisboa, onde formalizou nova reclamação no Livro de Reclamações (doc. 2 da p.i.).

10 - Em 17/07/2017, o reclamante recebeu uma carta da "-----" , datada de 30/06 /2017 (Docs. 3, 4 e 5 da p.i.), com um conjunto de cartas (Docs. 6, 7, 8, 9 e 10 da p.i.), que a empresa alegava ter enviado atempadamente ao reclamante, dando resposta a todas as reclamações apresentadas no Livro de Reclamações, desde Novembro/2016. Mais invocando a empresa ter corrigido o endereço do reclamante, que a empresa erradamente tinha registado.

11- Em 11/10/2017, o reclamante enviou nova carta registada com aviso de receção à "-----" (Doe. 41) insistindo que não recebera a correspondência e referia que na carta datada de 30/06/2017, nem a faturação dos serviços contratados, emitida desde a celebração do contrato em 31/03/2016, com exceção de uma fatura, emitida em 20/05/2017, (Doc.40 da p.i.) e reclamou o pagamento de indemnizações pelo não cumprimento de cada uma dessas obrigações, ou seja, "*indemnização 1/30 do montante do valor mensal do tarifário escolhido, por cada dia útil de atraso na resposta à reclamação apresentada pelo Cliente*", que quantificou até 09/10/2017 em €4.918,53 .

12- Em 13/11/2017, e em contestação à reclamação , a reclamada informou o reclamante que "*... todas as reclamações mencionadas foram devidamente respondidas*", e informou que "*... dada a insatisfação do Cliente e tendo em Conta que não lhe é possível oferecer qualquer outra alternativa ao Cliente, foi cancelado pelos seus serviços o contrato de permanência que teria associado à Conta ----- a fim de poder proceder à resolução contratual sem penalidade, caso seja essa a sua pretensão*".

13- O reclamante não aceitou e manteve o pedido de pagamento de indemnizações no valor global de €4.918,53, calculadas com base nos termos das condições Especificas F. l.b) do Anexo II do Contrato de Adesão, por falta de resposta às reclamações efetuadas entre Outubro/2016 e Outubro/2017.

14- Aquando da ativação da Conta ----- n.º-----, foi ativada na Conta --- do Reclamante e envio da fatura em formato eletrónico, no entanto, uma vez que não existia endereço de email registado, as mesmas não lhe foram remetidas;

15 - Esta situação foi reclamada por parte do Reclamante, tendo sido revertida/corrigida a 29/10/2016, sendo sido alterada a fatura para formato em papel e passando a ser enviadas para a morada do Reclamante a partir de 9/12/2016 (doc. n.º7).

16 - A ----- procedeu ao crédito das faturas emitidas entre 9 de Abril e 9 de Outubro de 2016 no valor de € 320,89 (IVA inc.)” ;

17- Após a correção efetuada o Reclamante fez diversas reclamações, afirmando que continuava a não receber Faturas, mas elas

estariam disponibilizadas ao Reclamante para consulta através da sua área de Cliente, My -----, disponível em

www.-----.pt. Alternativa que o Reclamante não terá usado.

18 – O Reclamante já havia reportado, a sua insatisfação à ANACOM que terá consequentemente questionado os serviços da reclamada, tendo sido remetidas as comunicações constantes dos documentos juntos pela reclamada (**DOC 12, 13 e 14**)

19 - No seguimento de uma das comunicações da ANACOM, foi, tal como referido pelo Reclamante efetuado o crédito das **Faturas de Março e Abril de 2017**. Valores que foram creditados a **22 de Maio**, pelo que esse crédito constava na Fatura de **16 de Abril**, o crédito lançado constou apenas na fatura que encerrou a **15 de Junho**, data em que se encerrou o ciclo de Faturação que teve início a 16 de Maio. Foi anexada nota de crédito para confirmação (**docs. 2 e 13 de carta remetida à ANACOM**).

20- O pagamento na Loja, foi documentado por um recibo, e os montantes liquidados são justificados fiscalmente pelas próprias faturas emitidas mensalmente.

21 -.A correção de morada mencionada pela assistente na carta remetida ao Reclamante (**DOC 5**), acrescentou-se o elemento “APT” (apartamento) para que dessa forma o Cliente passasse a receber as Faturas enviadas mensalmente pela -----.

22- Antes da correção, as Faturas eram enviadas com o destinatário: ----- **1070-325 LISBOA**.

23 - A ----- tem procedido, à emissão das Faturas correspondentes a cada ciclo de **faturação**, que têm sido remetidas para a morada constante do contrato, disponibilizada pelo Reclamante: **AV ---- 1070-325 LISBOA**, desde **09-12-2016** (doc. n.7).

24- No seguimento da Reclamação recebida nos serviços da Reclamada em **26/10/2016**, o Reclamante foi contactado telefonicamente a **29/10/2017** (conforme “*print screen*”, do sistema que anexou.

25 - No seguimento da Reclamação recebida nos serviços da Reclamada a 08/06/2017, o Reclamante foi contactado telefonicamente a 12/06/2017 às 19H, tendo inclusivamente solicitado resposta por escrito que terá sido remetida, conforme “*print screen*”. do sistema que anexou Doc.º n.º1).

26- Com o nº de livro de Reclamações , ----, e com a data de 03/11/2016, não foi prestada qualquer informação, tendo a Reclamada justificado que foi por lapso dos seus serviços que a mesma não foi registada.

Face ao comprovativo apresentado pelo Reclamante na sua PI, a ---- reconhece não ter existido resposta à mesma, cabendo assim o pagamento ao Cliente do valor peticionado relativamente a esta reclamação, no valor de €188,77.

27 - No seguimento da Reclamação recebida nos serviços da reclamada em 04-07-2017, foi enviada resposta por escrito a 07-07-2017, conforme anexo (DOC2) que poderá ser confirmado no “*print screen*”, do sistema que anexou.

28 - A reclamação apresentada a 06/07/2017 na Loja ficou registada e, uma vez que ainda se encontrava pendente quando deram entrada novas reclamações, foi respondida em conjunto com as reclamações apresentadas em Livro de reclamações registadas com os números: ---/ ---/ ---/ ---- e ---- / ----/ ---- e ----- a 13-07-2017 e nesta data, o Reclamante apresentou nova reclamação, invocando a não receção das Faturas que estavam a ser enviadas pela ---- para a morada constante do contrato, bem como a não receção de respostas a reclamações que teriam sido esclarecidas telefonicamente, solicitando indemnizações.

29- Foi informado o Reclamante que lhe foi respondido pelo Gabinete de Apoio à Qualidade da Reclamada e que as situações descritas haviam sido já esclarecidas por diversas vezes, não se verificando a existência de novo assunto que carecesse de nova análise. (DOC 3).

30 - No seguimento da Reclamação recebida nos serviços da reclamada a 27-06-2017, foi enviada resposta por escrito a 30-06-2017, conforme anexo (DOC4).

31 - No seguimento da Reclamação recebida nos serviços da Reclamada a 06-12-2016 e 07-12-2016, registadas em Livro de Reclamações com os números ---/ ---/ ---/ ---- e ---- / ----/ ---- e ---- a Reclamada sustenta que foi enviada resposta por escrito a 09-12-2016, conforme (DOC7) e confirma pelo “*print screen*” do sistema que anexou .

32 - No seguimento da Reclamação recebida nos serviços a 13/02/2017, registada em Livro de Reclamações com os números 21428790 e 21428791 foi enviada resposta por escrito a 16-02-2017, conforme anexo (DOC8) que poderá ser confirmado no “*print screen*”, do sistema que anexou.

33- No seguimento da Reclamação recebida nos serviços a 28-04-2017, registada em Livro de Reclamações com os números 23426099 e 23426100 foi enviada resposta por escrito a 29-04-2017, conforme se vê do anexo (DOC9) que poderá ser confirmado no “*print screen*”, do sistema que anexou.

34- No seguimento das Reclamações recebidas nos serviços a 12-07-2017 e 14-07-2017, registadas em Livro de Reclamações com os números ---/ ---/ ---/ ---- e ---- / ----/ ---- e ---- foi enviada resposta por escrito a 17-07-2017, conforme se vê do anexo (DOC10) e poderá ser confirmado no “*print screen*” do sistema que anexou.

35 - No seguimento da Reclamação recebida nos serviços a 26-07-2017, registada em Livro de Reclamações com os números ---/ ---/ ---/ -- e --- / ----/ ---- e ---- foi enviada resposta por escrito a 26-07-2017, conforme se vê do anexo (DOC11) e poderá ser confirmado no “*print screen*” do sistema que anexou abaixo:

36 - Foram emitidas faturas em formato eletrónico entre Abril e Outubro de 2016, cujo valor foi creditado na totalidade pela ----, no valor de €320,87 (IVA inc).

37 - A ---- emitiu as faturas relativas à prestação dos seus Serviços, procedendo ao seu envio para a morada indicada pelo cliente no contrato que subscreveu com a ----, a partir de 09/12/2016.

38 - Relativamente à reclamação que, não foi devidamente registada no sistema, a ---- irá efetuar o crédito da respetiva compensação no

valor de €188,77 (IVA inc) referente à falta de resposta à reclamação apresentada a 03/11/2016, registada com o nº ---, tal como referido no Ponto 3.4 da contestação;

D - Sendo estes os factos assentes, há que proceder à sua apreciação e enquadramento na decisão a proferir que abrangerá sobre as seguintes questões:

- I- Período de Faturação, Recibos e meios da comunicação aos clientes;
- II- Suspensão dos serviços e instrumentos de comunicação aos clientes;
- III- Reclamações e obrigação da resposta pela prestadora dos serviços.

I- Período de Faturação, Recibos e meios da comunicação aos clientes

1- Há que salientar antes demais que as empresas que oferecem redes públicas de comunicações eletrónicas acessíveis ao público Têm o dever de informar os assinantes consumidores ou não por escrito de forma clara e conveniente das condições em que o serviço lhe é prestado disponibilizando-lhes de forma regular, atempada e eficaz os serviços que presta aos clientes e a uma fatura mensal que especifique devidamente os valores que apresenta devendo discriminar os serviços prestados, as correspondentes tarifas, e as condições em que lhe é disponibilizada a faturação detalhada, como se dispõe nos n.ºs 1, 2 e 3 do art.º 4.º e n.ºs 1 e 2 do art.º 9.º da Lei dos Serviços Públicos n.º23/96 de 26 de Julho, na redação que lhe foi dada pela Lei n.º 10/2013 de 28 de Janeiro e na alínea f) do n.º1 do art.º 48.º da LCE, (Lei n.º5/2004 de 10 de Fevereiro na redação atual que lhe foi dada pela Lei n.º15/2016 de 17/06).

2- No caso em apreciação, o Reclamante em 31/03/2016, dirigiu-se a uma loja da "-----", situada na Rua Prof.º Reinaldo dos Santos, em Lisboa, onde celebrou um contrato de adesão aos serviços de TV/Net/Voz , para a sua residência situada na Av. ---, 1070-325 em Lisboa, e que incluía: mensalidade no valor de €26,90 ; oferta de uma box; oferta da primeira mensalidade 24 meses de fidelização.

Apesar de todos estes direitos dos clientes e obrigações da -----, esta, só passou a enviar as faturas do serviço que vinha prestando ao Reclamante para a sua residência (constante do contrato) a partir de 09/12/2016,

pelo que este, na ausência da receção da faturação mensal, entre Abril e Outubro de 2016 contactou diversas vezes a linha de atendimento de clientes da -----, a quem reclamou o envio da faturação.

3 - Dada a falta de resposta da -----, o Reclamante, em 25/10 e 07/11/2016, enviou duas cartas registadas com aviso de receção à reclamada, reiterando o pedido de envio da faturação desde Abril/2016, e formalizou várias reclamações no Livro de Reclamações existente na loja da reclamada situada na Rua Prof. Reinaldo dos Santos, em Lisboa e em 27/06/2017.

Face à ausência de resposta da reclamada às reclamações apresentadas em 25/10/2016, 03/11/2016 , 07/11/2016 , 18/11/2016, 29/11/2016, 06/12/2016 07/12/2016, 13/02/2017 , 28/04/2017 e 02/06/2017 o reclamante voltou à loja da reclamada situada na Rua Prof.º Reinaldo dos Santos, em Lisboa, onde formalizou nova reclamação no Livro de Reclamações.

Só em, 17/07/2017, o reclamante recebeu uma carta da "----- " , datada de 30/06 /2017 com um conjunto de cartas (Docs. 6, 7, 8, 9 e 10 da p.i.), tendo a empresa alegado que enviou atempadamente ao reclamante, resposta a todas as reclamações apresentadas no Livro de Reclamações, desde Novembro/2016, facto que não provou.

Informou ainda ter procedido à correção do endereço do reclamante. Isto não obstante o domicílio deste estivesse corretamente descrito no contrato celebrado em 31/03/2016, como resulta do documento junto, mas apesar disso as faturas não estavam a ser enviadas para o local certo, até à correção.

A -----, (reclamada) reconhece apenas, não ter respondido à reclamação apresentada pelo Reclamante no livro de Reclamações com o n.º ---, datada de 03/11/2016, dizendo que não foi dada neste caso, qualquer informação, concluindo que por lapso dos seus serviços, a mesma não foi registada e face ao comprovativo apresentado pelo Reclamante na sua PI, reconhece não ter existido resposta à mesma, cabendo-lhe assim o pagamento ao Cliente do valor peticionado relativamente a esta reclamação, no valor de **€188,77**.

4 – Não obstante a situação descrita, este tribunal não pode deixar de considerar que o reclamante veio tomando conhecimento dos valores dos

serviços prestados pela -----, mas apenas através de SMS que lhe iam sendo enviados e que por isso, ele foi pagando para evitar a suspensão dos serviços, tendo assim acontecido em, 29/09/2016, que, após ter recebido uma "sms" da ----- a comunicar-lhe a existência de uma dívida no valor de €98,91, facto que levou nessa data, o reclamante a dirigir-se à loja da empresa, situada na Rua Prof.º Reinaldo dos Santos, em Lisboa, onde procedeu ao pagamento desse valor (Doe. 14 da p.i.).

Depois, em 07/12/2016, a reclamada procedeu ao "corte" dos serviço na residência do reclamante, tendo este, na mesma data, procedido ao pagamento do valor de € 99,52 que lhe foi comunicado numa loja da empresa, (Doc. 30 da p.i.).

Mais tarde em 13/02/2017, o reclamante recebeu nova "sms" da reclamada a exigir o pagamento do valor de €66,76.

Nesta mesma data, o reclamante, voltou a reclamar por escrito na referida loja da empresa, solicitando o envio da faturação até então emitida, tendo nessa data procedido ao pagamento do valor comunicado, através do multibanco (Doe. 33 da p.i.), para evitar novo "corte" dos serviços.

Em 28/04/2017, o reclamante voltou a pagar o valor de €66,76 que lhe foi comunicado através de "sms" da reclamada (Doc. 36 da p.i.).

Acontece assim que o Reclamante foi pagando os valores faturados, mas reclamando sempre, por não lhe serem entregues as faturas correspondentes aos valores pagos.

5- Esclarece-se no entanto que, não se deve confundir a natureza e função de uma fatura com a dum recibo, bem como as funções dum e doutro documentos.

Como acima se deixou dito, na fatura que deve ser mensal e emitida em suporte de papel, devem nela ser discriminados os serviços prestados com o maior pormenor possível como se estipula no n.º 2 e 3 do Art.º 9.º da Lei dos Serviços Públicos e na alínea f) do n.º1 do art.º 48.º da LCE, (Lei n.º5/2004 de 10 de Fevereiro na sua redação atual dada pela Lei n.º15/2016 de 17/06).

É na fatura que se discrimina e quantifica os serviços prestados ao cliente.

O recibo é antes o documento que é emitido para servir como prova do pagamento por certa pessoa, devedor, de determinada quantia faturada em certa data.

A -----, tinha conhecimento da falta de recebimento da faturação pelo Reclamante através das múltiplas reclamações apresentadas por ele nas quais alegou sempre , que não estava a receber a faturação. Se a ----- se estivesse de boa fé, (pensamos que sim) devia informar o Reclamante, discriminando de forma clara os serviços prestados de que se havia comprometido a fornecer através do contrato por si celebrado com o Reclamante.

Devia ter a preocupação de lhe fazer chegar, através dos meios normais as faturas correspondentes ao serviço prestado, bem como as relativas ao valor pago, no cumprimento do disposto nos Artigos n.ºs 3.º e 4.º da Lei dos Serviços Públicos.

6- Como se sabe, a faturação deve ser enviada aos clientes através do correio normal, para ao domicílio deste constante do contrato celebrado entre o prestador dos serviços e o cliente consumidor final, mas no caso em apreciação, isso não vinha acontecendo.

A ----- não enviava a faturação para a morada do Reclamante, que consta do contrato que celebrou com ele em 31/03/2016..

Repete-se, há que ter em consideração que, desde Março de 2016 a até Dezembro de 2016, a reclamada não endereçava a correspondência para a morada do Reclamante, tal como ela consta do contrato celebrado entre as partes

Não se diga que apenas faltava a expressão Apartamento (APT), como sustenta a -----, pretendendo fazer crer, que não existe diferença entre o envio de correspondência para um Apartamento ou para uma morada que não seja um apartamento.

A ----- pretende fazer crer que seria indiferente enviar a correspondência para a Rua --- 1070-325 Lisboa ou para a Rua ----1070-325 Lisboa, uma vez que como ressalta do confronto entre os documentos n.ºs 4, 6 e 5

juntos pela Reclamada com a contestação, trata-se de endereços diferentes.

Resulta assim provado sem lugar para quaisquer dúvidas que o reclamante não recebeu as faturas com a discriminação dos serviços que lhe vinham sendo prestados pela Reclamada até à correção do endereço que ocorreu em Dezembro de 2016, mas apesar disso sempre veio pagando os valores que lhe foram sendo exigidos pela ----- através de “sms”, para evitar a suspensão dos serviços, que esta lhe vinha prestando.

II- Suspensão dos serviços e instrumentos de comunicação aos clientes:

1 – As Empresas fornecedoras de Serviços Públicos podem suspender os serviços que prestam, aos assinantes, consumidores finais, em caso de mora que o justifique, mas a suspensão só pode ocorrer desde que tenha sido enviado pré-aviso ao utente/consumidor.

Há que considerar ainda que o aviso prévio terá de revestir a forma escrita e a suspensão do serviço só pode ocorrer depois do utente ser advertido do motivo da possível suspensão, com uma antecedência mínima de pelo menos 20 ou de 30 dias, conforme se trate de assinante ou consumidor, como se dispõe no art.º 5.º da Lei dos Serviços Públicos (Lei n.º23/96 de 26 de Julho na sua redação atual) e no caso do serviço de comunicações eletrónicas prestados a assinantes ou a consumidores, aplicando-se-lhes o regime previsto nos arts.º 52 .º ou 52-A consoante se esteja perante contrato celebrado com assinantes que não sejam consumidores ou com consumidores, da Lei n.º5/2004 de 10 de Fevereiro com a redação que lhe foi dada pelas Leis n.ºs 10/2013 de 20/01 e 15/2016 de 17/06.

Assim, quando esteja em causa a prestação de serviços a assinantes que sejam consumidores, como é o caso em apreciação as empresas que fornecem os serviços, no caso da falta de pagamento dos valores constantes da fatura, a suspensão apenas pode ocorrer **após a advertência por escrito ao assinante**, com a antecedência mínima de 30 dias, que justifique o motivo da suspensão, informando-se ainda o assinante dos meios ao seu dispor para evitar a suspensão (art.º 52.º-A, n.ºs 1, 2 e 3 da Lei n.º5/2004 de 10/02).

Acresce a isto, que o pré-aviso relativo ao prazo adicional de 30 dias para o pagamento da fatura em atraso, deve ser comunicado ao consumidor no prazo de 10 dias após a data do vencimento da fatura, devendo indicar especificamente as consequências do não pagamento, nomeadamente a suspensão do serviço e a resolução automática do contrato, bem como os meios ao seu dispor para o evitar.

Além disto, as Empresas fornecedoras dos Serviços de Comunicações Eletrónicas como é o caso em apreciação, devem obrigatoriamente no prazo de 10 dias após o fim do prazo adicional, suspender o serviço por um período de 30 dias, sempre que decorrido aquele prazo o consumidor não tenha procedido ao pagamento da fatura em causa. (n.ºs 1, 2 e 3 do art.º52-A da Lei n.º5/2004 de 10/02 na sua redação atual).

Como resulta da matéria provada, a -----/Reclamada em vez de notificar o Reclamante nos termos legalmente determinados, **por escrito e em suporte de papel**, informou-o sempre através de SMS, violando deste modo o que está prescrito na Lei.

2- Perante a posição contraditória das partes, a fornecedora dos serviços sustentando que enviou o pré-aviso com a advertência de que caso não pagasse o valor faturado dentro dos 30 dias o serviço lhe seria suspenso e o assinante consumidor a afirmando que não recebeu no seu domicílio qualquer aviso escrito de que caso não pagasse dentro do prazo de 30 dias, o serviço lhe seria suspenso, há que verificar, quem tem o dever legal de provar o envio ou não do aviso prévio e se o consumidor foi ao não notificado para pagar.

A pertinência desta questão, assenta no facto de que numa grande parte das situações em que ocorre a suspensão dos serviços, o consumidor final, com razão ou sem ela, vem alegar que não recebeu o aviso prévio para o pagamento para evitar desse modo a suspensão do serviço que lhe vem sendo prestado pelas operadoras com quem celebrou o contrato.

Acontece isto, mesmo nos casos em que as faturas vêm sendo enviadas e recebidas regularmente, através do correio normal por carta enviada através dos CTT.

Em nosso entender, estas situações podiam ser evitadas se as entidades reguladoras, no caso a ANACOM, emitissem uma diretiva ou uma deliberação, como aliás fez em 14/03/2012, para definir as formas de

cessação dos contratos, em que se determinasse que os avisos prévios para a suspensão dos serviços deve rá ser efetuada, através de carta registada a enviar para a residência do consumidor.

Não existindo esse instrumento da ANACOM, há que verificar a quem legalmente cabe, o ónus da prova.

De harmonia com o disposto nos nºs 1 e 2 do artigo 11.º da Lei dos Serviços Públicos (Lei n.º 23/96 de 26 de Julho, na redação que lhe foi dada pela Lei 10/2013 de 28 de Janeiro:

“ Cabe ao prestador do serviço a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços a que se refere a presente Lei e incide sobre o prestador do serviço a realização das comunicações a que se refere o artigo 10.º, relativas à exigência do pagamento e do momento em que as mesmas foram efetuadas”

3 – Assim, tendo-se em consideração que a suspensão do fornecimento dos serviços, mesmo que ocorra por falta do pagamento da fatura em dívida constitui sempre uma penalização que se destina a coagir o devedor a pagar o serviço em dívida e sabendo-se que cabe ao fornecedor dos serviços fazer prova de que o consumidor foi advertido de uma eventual suspensão do serviço no caso de não pagar dentro do prazo, que lhe foi fixado, considerando que a lei substantiva não define o modo como formalmente deve ser feito esse aviso prévio ou notificação ao cliente/consumidor, ter-se-á de recorrer aos casos análogos, nos termos do disposto no artigo 10.º do Código Civil.

Tratando-se de uma notificação do consumidor para pagar a fatura em dívida dentro de determinado prazo, e sabendo-se que de entre os serviços públicos enumerados no n.º2 do artigo 1.º da Lei dos Serviços Públicos, apenas o legislador que regulou o serviço de fornecimento de água previu no nº 4 do art.º 67.º do Decreto-Lei n.º 194/2009 de 20 de Agosto o modo como a entidade gestora deve notificar o consumidor para o efeito da leitura do consumo, deve nesse caso, o aviso avise ao utilizador (consumidor) **ser por carta registada ou meio equivalente**, entendemos que sendo este um caso análogo o fornecedor dos serviços **deverá notificar o consumidor de uma eventual suspensão dos serviços no caso de não proceder ao pagamento dentro do prazo que lhe foi dado, por carta registada ou meio equivalente**, que em nosso entender

poderá ser também o fax, já que o email nem sempre garante o recebimento pelo destinatário.

Por outro lado, uma vez que se trata de uma notificação de natureza adjetiva, em termos processuais, quando se tem de proceder à notificação das partes que não constituíram mandatário ou de intervenientes acidentais, a notificação é legalmente feita por carta registada, nos termos do disposto nos n.ºs 1 e 2 dos art.ºs 249.º e 251 do Código de Processo Civil.

4 – Entendemos assim que, estando legalmente determinada a forma como o Operador de Comunicações Eletrónicas deve fazer chegar o aviso prévio ao cliente para suspensão dos serviços no caso dele não pagar a fatura em dívida dentro do prazo que lhe foi fixado, **a notificação deve ser levada a efeito por carta registada simples**, ao abrigo dos referidos preceitos legais, uma vez que é esse o modo mais eficaz de comunicar ao assinante/ consumidor por escrito especificadamente as consequências do não pagamento da fatura em dívida, como lho impõe o disposto nos art.ºs 52 e 52-A, da Lei n.º5/2004 de 10 de Fevereiro na sua redação atual.

III- Reclamações e obrigação da resposta pela prestadora dos serviços.

1- Como resulta da reclamação e dos factos provados, o Reclamante apresentou no decurso do contrato, diversas reclamações desde 20/10/2016 e 2/06/2017, pelo menos 10 reclamações, umas por não lhe serem enviadas as faturas com a especificação dos serviços prestados e outras por não ter sido avisado previamente da eminência da suspensão dos serviços que lhe vinham sendo prestados desde o início do contrato.

Provou-se que até Dezembro de 2016, as faturas em suporte de papel com a descrição dos serviços prestados não foram enviadas para a residência do Reclamante constante do contrato subscrito por ambas as partes em 31/03/2016 e que os avisos prévios a anunciar as consequências da eventual suspensão dos serviços, consequente da falta de pagamento das faturas, não lhe foram enviados nos termos formalmente definidos na lei.

Assim as reclamações apresentadas pelo Reclamante à Reclamada/-----, não obstante tenham sido em grande quantidade, versam apenas sobre

dois factos distintos, a falta do envio das faturas relativas aos serviços prestados e a falta dos avisos prévio ao reclamante, para a residência constante do contrato, com vista à suspensão dos serviços que estavam a ser prestados pela operadora -----, caso não pagasse a quantia em dívida.

2- De harmonia com as disposições constantes das cláusulas do contrato subscrito pelas partes, a responsabilidade da fornecedora dos serviços pela falta de resposta às reclamações deve ser aferida em relação aos factos e não em funções do número de reclamações efetuadas pelo Reclamante. A não ser assim, como entende o Reclamante, caso tivesse apresentado uma reclamação por cada dia pelo mesmo facto, falta do envio das faturas ao longo dos meses em que o contrato está em vigor poderia haver lugar 200 ou 300 reclamações todas elas com penalizações autónomas, no entender como parece entender o Reclamante..

Não é este claramente o sentido útil do preceito legal que pune a falta de resposta às reclamações do consumidor, previstas nas Cláusulas Específicas F. I.b) do Anexo II do Contrato de Adesão, para a falta de resposta às reclamações efetuadas pelo aderente.

Entendemos que, também aqui se deve aplicar o conhecido princípio latino, *“da mhi factum dabo tibi jus”*, dá-me os factos, dar-te-ei o direito.

Sendo este o critério adequado, como é nosso entendimento, haverá lugar apenas a duas penalizações independentemente do número de reclamações apresentadas pelo reclamante.

3 – Vejamos agora o enquadramento da matéria de facto assente, em conformidade com as Cláusulas Específicas F. I.b) do Anexo II do Contrato de Adesão, com vista à apreciação do pedido do Reclamante:

O Reclamante acordou com a reclamada em 31/03/2016 na celebração dum contrato de adesão aos serviços de TV/Net/Voz, a fornecer na sua residência com a mensalidade de €26,90.

De harmonia com o disposto nas Cláusulas Específicas F. I.b) do Anexo II do Contrato de Adesão, o não cumprimento do disposto na cláusula A1 das condições específicas, por facto imputável à ----- a título de dolo ou

culpa grave, confere ao Cliente o direito de solicitar à ----- uma indemnização calculada nos seguintes termos:

**“ANEXOII- CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DA PRESENTAÇÃO DO SERVIÇO-----
TV NET VOZ VIA ADSL OU VIA FIBRA ÓTICA E/OU SERVIÇO INTEGRADO.**

Para além das condições gerais , ao serviço Tv Net Voz via ADSL, fibra ótica aplicam-se as seguintes Condições Específicas:

A. Níveis de Qualidade

1. Salvo em casos fortuitos ou de força maior, a ----- compromete-se a prestar serviço de forma regular e contínua, dentro das zonas de cobertura divulgadas e em cumprimento dos seguintes níveis de qualidade:

a).....

b) O prazo mínimo de resposta às reclamações apresentadas diretamente pelo Cliente 30 (trinta) dias a contar da data da sua receção pela -----.

F. Responsabilidade da -----

b) Resposta às reclamações, por cada dia útil de atraso na resposta apresentada pelo cliente, corresponderá a uma indemnização no valor de 1/30 do montante do valor mensal do tarifário escolhido”.

- Tendo-se em conta que o tarifário escolhido foi de €26,90, feitas as operações adequadas, o valor da indemnização por cada dia útil decorrido, após a dedução dos primeiros 30 dias será de € 0,90.

4 – Verifica-se da análise dos factos assentes que o Reclamante em 29/09/1016, após ter recebido um “sms” para pagar a dívida de € 98,91, que pagou, reclamou perante a -----, por não ter sido previamente avisado para o pagamento deste valor e só consta que a Reclamada tivesse enviado as faturas e respondido às reclamações em 17/07/2017.

Feitas as operações aritméticas para apurar os dias úteis entretanto decorridos verca-se que no intervalo entre a reclamação e a resposta decorreram 188 dias que multiplicados por €0,90 obtém-se o valor de €

169,20. Isto no que se refere ao facto relativo à falta de notificação prévia para pagamento do valor em dívida , com vista à hipotética suspensão dos serviços que a ----- vinha prestando ao Reclamante.

No que se refere às reclamações feitas à ----- por não lhe serem enviadas as faturas para a sua residência constante do contrato, considerando que a primeira reclamação registada ocorreu em 25/10/2016, contados os dias úteis decorridos, após dedução dos primeiros 30 dias, ou seja a partir de 25/11/2016 e até 17 de Julho de 2017, feitas as contas verifica-se que decorreram 171 dias que multiplicados por €0,90 obtém-se o valor de **€153,90**.

Há no entanto que tomar em consideração que a -----, assumiu pagar ao Reclamante a quantia de **€188,77** , que a Reclamada assumiu no 3.4 da sua contestação, e facto provado n.º27, relativo à falta de resposta ao Reclamante da reclamação n.º21778348 efetuada em 03/11/2016. Considerando que este valor assumido por confissão, é superior ao por nós apurado e por isso mais favorável ao consumidor, não será considerado para o apuramento do montante da indemnização, o valor de € 153,90 relativo à indemnização por nós calculada para a falta de resposta às reclamações pelo não envio das faturas para a casa do Reclamante, por nós apurada, não é devida

5 - Assim, o valor da indemnização pelos dois factos que deram lugar à grande quantidade de reclamação, consequentes dos referidos dois factos distintos, feitas à ----- pelo Reclamante, totaliza o montante global de **€ 357,97**.

DECISÃO:

Nestes termos, em face de todo o exposto e sem necessidade de mais alongadas considerações, julga-se parcialmente procedente a reclamação e em consequência, condena-se a Reclamada a pagar ao reclamante a quantia de € 357,97.

Sem custas

Notifique-se a decisão às partes e envie-se cópia à ANACOM, para conhecimento.

Centro de Arbitragem, 14 de Dezembro de 2017

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)