

Processo nº 2993/2017

TÓPICOS

Produto/serviço: Energia - Electricidade

Tipo de problema: Facturação e cobrança de dívidas

Direito aplicável: Lei 23/96 com a redacção actual (Lei dos Serviços Públicos).

Pedido do Consumidor: Indemnização pelos prejuízos causados na sequência da interrupção indevida do fornecimento de electricidade, no total de €515,00 e devolução do valor pago a título de "leitura extraordinária" (€6,58) e custos de restabelecimento do serviço (€11,11).

Sentença nº 200/2017

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamadas)

FUNDAMENTAÇÃO:

Iniciado o Julgamento foi entregue pela ---- uma contestação com 11 documentos em anexo, o qual foi entregue duplicado ao reclamante e ao representante da ---, que se dá por reproduzido.

Da conjugação da reclamação com a contestação dão-se como provados os seguintes pontos:

1) O reclamante é cliente da --- quanto ao fornecimento de electricidade na Rua ----na Amora-Seixal, desde 14/12/2015 (Doc.1), estando o contador instalado no interior da habitação.

2) Em 05/07/2016 e 11/10/2016, sem que tivesse sido alguma vez interpelado para leitura do contador ou acesso ao local por parte da ---- ou do ORD, o reclamante comunicou as leituras através da linha telefónica disponibilizada para o efeito pela Endesa (69.290 kWh e 69.458 kWh), tendo estas leituras sido consideradas na facturação emitida e regularizada pelo reclamante (Docs.2, 3 e 4).

3) Em 24/12/2016, ao chegar ao local de fornecimento, vindo de cerca de 200 km de distância, o reclamante constatou que não havia electricidade, pelo que contactou a ---, sendo informado que a facturação estava regularizada, sugerindo que contactasse o ORD para saber se se tratava de uma avaria.

4) No contacto com o ORD, o reclamante foi informado que o fornecimento fora suspenso, sugerindo que contactasse o seu comercializador para esclarecer a situação, tendo o reclamante contacto a ----, por telefone e e-mail de 25/12/2017, solicitando o restabelecimento urgente da electricidade, o que não foi atendido.

5) Apenas em 03/01/2017, após contactos com o ORD, o fornecimento do serviço foi restabelecido.

6) Em 17/01/2017, o reclamante enviou carta à ---- (Doc.5), formalizando reclamação pela interrupção indevida do fornecimento, dado que a facturação se encontrava totalmente regularizada e que não ocorreu qualquer aviso prévio, solicitando indemnização pelos prejuízos causados, no total de €515,00:

- €120,00, pela deterioração de alimentos que se encontravam na arca congeladora;
- €200,00, pela impossibilidade de utilização do local de fornecimento nos dias 24 e 25 de Dezembro e aí celebrar a quadra natalícia com os familiares, após ter percorrido cerca de 200 kms, proveniente de Elvas;
- Devolução do valor pago a título de "leitura extraordinária" (€6,58) e custos de restabelecimento do serviço (€11,11).

- €195,00, pelos cerca de 300 kms percorridos a mais, nos dias 24 e 25 de Dezembro, entre o local de consumo e a Ericeira, para onde foi passar o Natal com familiares e regresso a Elvas.

Resulta dos factos provados que, conforme o documento 1- cópia do contrato, o reclamante forneceu à ---- uma morada de fornecimento de serviço (onde está o CPE) e uma morada para o envio de correspondência incluindo facturas e quaisquer avisos, sendo esta a sua morada própria em Elvas.

Constante no próprio contrato, na alínea b.1 a bold, que devia ser enviada toda a correspondência designadamente facturas e eventuais contactos para leitura de consumo.

A --- certamente por lapso só forneceu à --- o endereço do CPE, situado na Rua ---, na Amora-Seixal.

Foi por isso que o reclamante não recebeu os avisos de corte pela -- em casa, para fornecimento de leitura real por um funcionário da ---, uma vez que o contador está no interior da casa.

Tem assim razão o reclamante, pelo facto de lhe ter sido suspenso a energia e em consequência tem o direito a receber as despesas provadas devido à suspensão, que é a taxa de religação, segundo o reclamante são 20€, valor que a Endesa não impugna, contagem extraordinárias no montante de 11,11€ e embora não tenha junto documento de prova de deslocação, mas tendo em conta que o reclamante vive em Elvas, não provando meio de deslocação, entende-se por bem que se fixe o montante em 120€ para a deslocação. não tendo sido provado outro prejuízo devido ao corte de fornecimento de energia.

Feitas as operações a Endesa tem de devolver ao reclamante o montante de 151,11€.

DECISÃO:

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se parcialmente procedente a reclamação e em consequência a ---- tem de devolver ao reclamante o montante de 151,11€.

Sem custas. Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 11 de Outubro de 2017

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)