

Processo nº 4658/2020

TÓPICOS

Serviço: Gás

Tipo de problema: Facturação injustificada

Direito aplicável: Regulamento nº 1129/2020 de 30/12 das Relações Comerciais dos Sectores Eléctricos e do Gás

Pedido do Consumidor: Cancelamento do acordo de pagamento e reembolso do valor pago pelas prestações já debitadas pela reclamada, no total de € 193,08 (€ 59,17 + 7 prestações de € 19,13), com devolução por parte da reclamante da quantia de € 52,12 e pagamento da factura reclamada, no montante de €57,96.

Sentença nº 56 / 21

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada representada pelo advogado)

RELATÓRIO:

Iniciado o Julgamento através de videoconferência, encontra-se presente por este meio o ilustre mandatário da reclamada e pessoalmente a reclamante e o seu representante.

Foi tentado o acordo que não foi possível, em virtude do mandatário da reclamada sustentar que o acordo de pagamento em prestações embora não tenha sido solicitado pela reclamante, resulta de imposição de uma Directiva da ERSE, conforme ressalta do Regulamento nº 1129/2020 de 30/12 das Relações Comerciais dos Sectores Eléctricos e do Gás.

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Dão-se como provados os seguintes factos:

1. A reclamante é cliente da --- respeitante ao fornecimento de energia eléctrica com Código de Ponto de Entrega (CPE) ---- e de gás natural com Código Universal de Instalação (CUI) ---
2. Em 26.05.2020, a reclamante comunicou, à reclamada, por lapso, uma leitura errada de gás (369 m3), tendo na factura seguinte, emitida em 17.06.2020, no valor total de € 269,58, após ter sido efetuado um acerto com base nessa leitura, ficando o valor a pagar em € 172,90. Associado a este acerto, foi gerado um plano de prestações para 12 meses, não solicitado nem autorizado pela reclamante, sendo que nessa factura já se encontrava debitada a primeira prestação, no valor de € 59,17.
3. Ainda em Junho de 2020, a reclamante contactou telefonicamente a reclamada e comunicou a leitura correcta (170 m3), tendo sido informada que a factura reclamada seria objecto de rectificação.
4. Em Agosto de 2020, a reclamante recebeu uma nota de crédito no valor total de € 74,82, derivado da correcção da leitura do gás, com informação que lhe seria creditado esse valor na sua conta a partir de 17.09.2020, julgando a reclamante que iria deixar de receber facturas com as prestações do acordo proposto pela reclamada.
5. Ainda em Agosto, o reclamante recebeu nova factura da reclamada, no valor de € 19,13, tendo verificado que a reclamada mantinha o débito das prestações do acordo do pagamento cujo cancelamento solicitara.
6. Não provado.
7. Em Setembro e Outubro de 2020, a reclamada voltou a emitir facturas no valor total, respectivamente de € 44,66 (doc.4) e 45,11, mantendo-se em ambas o débito das prestações (€ 19,13).
8. Em 12.11.2020, a reclamante apresentou reclamação no Livro de Reclamações, solicitando o cancelamento do acordo de pagamento e o reembolso do valor pago pelas prestações já debitadas pela reclamada.
9. Por carta de 16.11.2020, a reclamada informou que a factura reclamada fora rectificada com base na nova leitura, tendo sido emitida nota de crédito no valor de €211,62, e que nunca recebera pedido de cancelamento do acordo de pagamento, o que foi contestado pela reclamante, mantendo-se o conflito sem resolução.

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

A factura emitida em 17/06/2020 de €269,58, foi rectificada em virtude a reclamante ter fornecido uma leitura errada e depois de retificada, foram deduzidos €74,82, tendo em face disso o valor dessa fatura sido reduzido para € 194,76. Se o erro foi ou não corrigido de forma regular, é questão que não faz parte da causa de pedir e por isso não cabe aqui apreciar, por não ter sido colocada.

O que resulta da reclamação, é que após a retificação da referida fatura, acrescida do valor do consumo entretanto ocorrido o valor em dívida ficou em €272,39. Isto em 17/08/20.

Depois desta data, a reclamante ao abrigo do plano de pagamento, cuja aceitação a reclamante nunca formalizou por escrito mas veio entretanto pagando, tendo a primeira prestação sido de €59,17 e mais oito prestações de €19,13. A dívida relativa ao valor da factura em discussão, ficou assim em €60,18. Sendo este o valor global que está em dívida.

A reclamante não está impedida de por fim ao plano do pagamento em prestações. Pode se quiser suspender os pagamentos mensais de €19,13, e pagar a dívida de uma só vez.

DECISÃO:

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se parcialmente procedente a reclamação e em consequência ordena-se o cancelamento do acordo, reduzindo-se o valor em dívida pela reclamante a € 60,18.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 24 de Março de 2021

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)

