

Processo nº 4657/2020

TÓPICOS

Serviço: Electricidade

Tipo de problema: atraso no fornecimento da prestação de serviços

Direito aplicável: Regulamento da Qualidade de Serviço do Sector Eléctrico e do Sector do Gás Natural, aprovado pelo Regulamento n.º 4/2021 de 23.03.2021; Regulamento das Relações Comerciais dos Sectores Eléctrico e do Sector do Gás aprovado pelo Regulamento n.º 1129/2020, de 30 de Dezembro da ERSE

Pedido do Consumidor: Compensação pelos prejuízos causados pela demora na activação do serviço (de 26/10/2020 a 27/11/2020) e consequente impossibilidade de usufruto da habitação arrendada, pelo valor de €780,00.

Sentença nº 62 / 21

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada A representada pela advogada)

(reclamada B representada pela advogada)

RELATÓRIO:

Iniciado o julgamento através de videoconferência, encontram-se presentes por este meio o reclamante e as ilustres mandatárias das reclamadas. Foi tentado o acordo que não foi possível.

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Tendo em consideração os factos alegados na reclamação, os documentos juntos com esta, a contestação apresentada pela ----e os documentos juntos com a mesma, cuja cópia foi recebida pelo reclamante e reclamada ----, dão-se como provados os seguintes factos:

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

- 1) Em 26/10/2020, o reclamante celebrou contrato de arrendamento para o imóvel situado na ----- em Lisboa, efectuando o pagamento do primeiro mês de renda (01/11/2020 a 30/11/2020), no valor de €780,00, tendo na mesma data celebrado contrato com a ---- para o fornecimento de energia eléctrica e gás natural na referida morada.
- 2) Desde a referida data e até 12/11/2020, o reclamante efectuou diversos contactos com a ----- e com o ---, com vista ao ser dado início ao fornecimento dos serviços, sem sucesso e sem que lhe fossem prestados esclarecimentos sobre a demora na activação, a qual em princípio e nos termos do Regulamento da Qualidade de Serviço, não deveria levar mais do que 3 dias.
- 3) Entre 29/10/2020 e 26/11/2020, o reclamante recebeu diversas mensagens escritas do ORD, com informação de que o serviço seria executado remotamente (agendamentos para 30/10/2020, 10/11/2020, 19/11/2020 e 26/11/2020) e logo após as referidas datas, recebia novas mensagens com a informação de que não fora possível realizar o serviço remotamente e que seria contactado para deslocação da equipa técnica ao local.
- 4) Em 23/11/2020, após inúmeros contactos e deslocações junto da ---- e do ORD, sem que a situação tivesse sido resolvida, o reclamante formalizou reclamação no Livro de Reclamações de ambas as empresas e, numa tentativa de resolução do caso, celebrou contrato com outro comercializador, a ----.
- 5) Em 27/11/2020, pelas 11h15, um técnico do ORD deslocou-se finalmente ao local e procedeu à activação do serviço.
- 6) O reclamante informou as empresas reclamadas que pretendia ser compensado pelos prejuízos causados com a demora na activação do serviço, nomeadamente pelo facto de ter estado, juntamente com a sua família (mulher e bebé de 1 ano) impedido de habitar o imóvel arrendado, apesar do pagamento da respectiva renda
- 7) As empresas reclamadas declinaram qualquer responsabilidade pelo sucedido, pelo que o conflito se manteve sem resolução.

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Da análise dos factos dado como provados, resulta, que o reclamante fez um contrato com a --- para fornecimento de electricidade e gás natural em 26/10/2020, e não obstante as diligências por este encetadas no sentido de lhe serem fornecidos a electricidade e o gás, este esperou desesperadamente até 23/11/2020 e não o tendo conseguido não obstante sucessivos agendamentos pela ----- para os dias, 30/10/2020, 10/11/2020, 19/11/2020 e 26/11/2020 essas marcações não foram cumpridas pela ---- e logo após as referidas datas, recebia novas mensagens com a informação de que não fora possível realizar o serviço remotamente e que seria contactado para deslocação da equipa técnica ao local, o que entretanto não aconteceu.

O reclamante juntou vários documentos, entre eles os números 3, 4 e 5, dos quais resulta que, a ---- lhe vinha prometendo desde 30/10/2020 que procederia à ligação, não efetuada entretanto, reiterando sucessivamente razões não entendidas pelo reclamante até 26/11/2020, prometendo que oportunamente acordaria com a comercializadora respetiva, a data para o fornecimento da eletricidade por ele solicitada

A verdade é que a ---, nunca fez qualquer prova dos motivos objetivos porque não procedeu à ativação do fornecimento da eletricidade e do gás no prazo determinado no Regulamento de Qualidade de Serviço do Sector Elétrico e do Setor do Gás Natural, aprovado pelo Regulamento n.º 629/2017 de 20 de Dezembro então em vigor, que veio a ser revogado pelo art.º 128.º do Regulamento n.º 4/2021 de 23.03.2021.

Não se vislumbram razões, para que a ---- não tenha fornecido ao reclamante a eletricidade por ele solicitada através do contrato com a comercializadora ----, em 4 ou 5 dias depois de ter celebrado o contrato.

Perante a situação descrita o reclamante em 23/11/2020, após inúmeros contactos e deslocações junto da ---e do ORD, sem que a situação tivesse sido resolvida, formalizou reclamação no Livro de Reclamações de ambas as empresas e, numa tentativa de resolução do caso, celebrou contrato com outro comercializador, a ----. Apesar disso, só em 27/11/2020 acabou por lhe ser fornecida a eletricidade.

Entretanto, foi publicado e entrou em vigor o Regulamento de Qualidade de Serviço do Sector Elétrico e do Setor do Gás Natural, aprovado pelo Regulamento n.º 4/2021 de 23.03.2021. Dispõe-se no seu artigo 70.º nos n.ºs 1 e 2 .º que : *“1.Os operadores de redes de distribuição devem garantir disponibilidade de agenda que permita a marcação da visita combinada para a ativação de fornecimento para um dos 3 dias seguintes ao momento do agendamento pelo comercializador.”*

Entende-se assim em face do que fica exposto, que a ---- é a única culpada do reclamante não ter obtido o fornecimento de energia alguns dias depois da celebração do contrato com a -----, mostrando-se claro face à prova produzida que a falta o fornecimento da eletricidade e do gás ao reclamante em tempo oportuno se ficou a dever exclusivamente à conduta incompreensiva da -----e, por isso é apenas a esta reclamada que cabe a responsabilidade do pagamento da compensação por incumprimento no âmbito do serviço de ligação às redes, como se dispõe no n.º 1 do artigo 95.º do Regulamento de Qualidade de Serviço do Sector Elétrico e do Setor do Gás Natural, aprovado pelo Regulamento n.º 4/2021 de 23 de Março.

Assim, considerando que o contrato celebrado pelo reclamante com a ---- ocorreu em 26.10.2020, que --- não fez prova, como entidade distribuidora das razões porque criou obstáculos ao não satisfazer os requisitos necessários para o fornecimento da energia (eletricidade e gás) e nesses termos, cumprir o contrato celebrado pelo reclamante e que não soube explicar, as razões que a impediram de fornecer os serviços solicitados, ao reclamante, que só em 27/11/2020 acabou por lhe fornecer a eletricidade, julga-se procedente a reclamação e ao abrigo do disposto no ponto VII, n.º 4 do Anexo I – PARAMETROS DE REGULAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇO NOS SETORES ELETRICO E DO GÁS, do Regulamento de Qualidade de Serviço do Sector Elétrico e do Setor do Gás Natural, aprovado pelo Regulamento n.º 4/2021 de 23 de Março, fixa-se a compensação em 25 dias no montante de € 20,00 por cada dia, em atraso, no valor global de € 500,00 a pagar pela reclamada, ---- ao reclamante.

De harmonia com o disposto no art.º 66.º n.ºs 1 e 4 do Regulamento das Relações Comerciais dos Sectores Elétrico e do Setor do Gás aprovado pelo Regulamento de n.º1129/2020 de 30 de Dezembro de 2020, o pagamento deverá ser efetuado no prazo de 10 dias, diretamente ao reclamante, face ao disposto no n.º5 do mesmo art.º 66.º, uma vez que a compensação tem como beneficiário pessoa que presentemente não tem qualquer relação com a comercializadora ---- por em momento posterior ter celebrado contrato com outra comercializadora, a ----.

DECISÃO:

Assim, tendo em consideração o preceituado nas referidas disposições legais do Regulamento de Qualidade de Serviço dos Setores Elétrico e do Gás, aprovado pelo Regulamento n.º4/2021 de 23 de Março e Anexo I e do Regulamento das Relações Comerciais dos Sectores Elétrico e do Setor do Gás aprovado pelo Regulamento n.º1129/2020, de 30 de Dezembro da ERSE, julga-se parcialmente procedente a reclamação e em consequência condena-se a reclamada ---- a pagar ao reclamante a compensação no montante de €500,00, correspondente a 25 dias de atraso no fornecimento da energia solicitada no contrato por ele celebrado em 26/10/2020 com a ---, no prazo de 10 dias, absolvendo-se em consequência a reclamada, -----, do pedido.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 31 de Março de 2021

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)