



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 3517 / 2021

TÓPICOS

Serviço: Electricidade

Tipo de problema: Facturação injustificada

Direito aplicável: Regulamento da Qualidade de Serviço

Pedido do Consumidor: Rectificação da factura de 19.10.2020, no valor total de 1.043,85€, com dedução do valor referente ao consumo efectuado na totalidade do período prescrito (de 19.03.2018 a 13.04.2020).

SENTENÇA Nº 195 /2022

PRESENTES:

- Reclamante
 - Reclamada A representada pelo Advogado
 - Reclamada B representada pela Advogada
-

Iniciado o Julgamento, encontra-se presente pessoalmente a reclamante e através de videoconferência os ilustres mandatários das reclamadas.

Foi apresentada contestação pela reclamada ---- que juntou documentos cujo duplicado foi entregue à reclamante que esta recebeu.

Foram ouvidos os ilustres mandatários das reclamadas, tendo sido dito pela ilustre mandatária da reclamada ----, que foram enviados avisos para que a reclamante facultasse e enviasse as leituras dos consumos relativos ao período reclamado e que a reclamante não respondeu.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



A reclamante aqui presente, ouvida sobre esta questão por ela foi dito, que não recebia nessa morada a correspondência porque nas cartas que lhe enviavam o número da porta não estava correcto e que o seu endereço foi em momento posterior rectificado.

Por ela foi dito ainda que, as reclamadas tinham o seu contacto telefónico e que só em 2020 é que a contactaram telefonicamente e que logo após esse contacto ela, reclamante, foi resolver a questão das leituras directamente com a reclamada ---, uma vez que é esta entidade a dona dos contadores e a quem cabe proceder às leituras.

A reclamante mostra-se surpreendida pelo facto de só a terem contactado em 2020 e não em 2018 ou seja, quando efectuaram a facturação por estimativa que deu causa à factura reclamada

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Dão-se como provados os seguintes factos:

- 1) Em anexo, reclamação apresentada pela reclamante que se dá por integralmente reproduzida.
- 2) A reclamante é cliente da --- no que respeita ao fornecimento de energia eléctrica à sua residência na Rua da ----, com Código de Ponto de Entrega PT ----).
- 3) Em Outubro de 2020, a reclamante recebeu factura da --- no valor total de 1.068,69€, respeitante ao consumo efectuado entre 20.03.2018 e 13.10.2020.
- 4) A reclamante apresentou reclamação à ---- invocando a prescrição do direito de recebimento do valor respeitante a consumo efectuado há mais de seis meses.
- 5) Em 17.03.2021, a ---- confirmou que a factura reclamada respeita a acerto do consumo efectuado entre 20.03.2018 e 13.10.2020 (doc.3) e que o distribuidor (----) aceitara a prescrição no que se refere ao período de 07.12.2018 e 13.04.2020, tendo sido emitidas duas notas de crédito no valor total de 587,24€ (262,63€ + 324,61€).
- 6) A reclamante apresentou nova reclamação reiterando fosse considerado também prescrito o período de 20.03.2018 a 07.12.2018, dado que respeita a meses anteriores ao período já considerado prescrito pelo distribuidor (----).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



- 7) Em 11.05.2022, a --- informou que a facturação é emitida "...de harmonia com os dados de leitura e de consumo que lhe são comunicados..." pelo operador de rede.
- 8) Em 26.05.2021, após nova reclamação apresentada pela reclamante, a --- informou que a ---- não aceitava a prescrição do período de 20.03.2018 a 07.12.2018, dado que não fora dado acesso ao contador, tendo sido enviadas cartas à reclamante em 3 de Maio, 17 de Agosto e 21 de Novembro de 2018, solicitando fossem comunicadas as leituras ou fosse permitido o acesso ao contador, o que não se verificou.

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Tendo em consideração a matéria dada como assente, o Tribunal não compreende as razões que levaram a reclamada a proceder à rectificação da factura do período que vai de 07/12/2018 a 13/04/2020 que deu causa a duas Notas de Crédito, no montante de €587,24 e não tenha considerado também prescrito o período que vai de 20/03/2018 a 07/12/2018, que por maioria de razão, se mostrava prescrito.

DECISÃO:

Assim, sem necessidade de mais alongadas considerações, julga-se parcialmente procedente a reclamação e em consequência condena-se a reclamada ---- a reconhecer prescrito o período que vai de 20/03/2018 a 07/12/2018, isto tendo em consideração que não colhe o fundamento de que terão sido enviadas à reclamante em Maio, Agosto e Novembro de 2018, cartas a solicitar a comunicação das leituras e o acesso ao contador, tanto mais que logo que a reclamada ---- entrou em contacto com a reclamante telefonicamente, a reclamante em 2020 obteve logo o número exato dos consumos.

Sem custas.

Notifique-se.

Centro de Arbitragem, 13 de Julho de 2022

O Juiz Árbitro

(Dr. José Gil Roque)