



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 3357 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Gás

Tipo de problema: Outras questões relacionadas com o fornecimento / prestação de serviços

Direito aplicável: Lei nº 23/96, de 26 de julho; DL nº 97/2017, de 10 de agosto; Regulamento de Relações Comerciais (RRC) aprovado pela ERSE; DL nº 11/2023, de 10 de fevereiro; DL nº 62/2020, de 28 de agosto

Pedido do Consumidor: Correção de valores de consumo - Responsabilização pela fuga de gás.

SENTENÇA Nº 555 / 2023

SUMÁRIO:

1. A Lei n.o 23/96, de 26 de julho, na sua redação atual que lhe veio conferir a Lei n.o 12/2008, de 26 de fevereiro, refere-se à proteção dos serviços públicos essenciais quanto à sua comercialização e prestação.
2. A entidade comercializadora tem de faturar ao consumidor as informações que dispõe do ORD.
3. O consumidor é o responsável pela manutenção da instalação de gás, nos termos previstos no DL n.o 97/2017, de 10 de agosto.

1. Identificação das partes

Reclamante:

Reclamada 1:

Reclamada 2:



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.o e 16.o da Lei n.o 144/2015, de 8 de setembro, que transpôs a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Nos termos do Regulamento do CACCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 19 de dezembro de 2023, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

Alega o Reclamante no seu pedido dirigido ao Centro, em síntese que pretende a análise para a correção de valores de consumo, e a responsabilização pela fuga de gás das reclamadas.

Indicava o mesmo no pedido de análise quem causa está a fuga de gás que ocorreu durante os dois meses anteriores à data em que foi identificada, tendo sido identificada a 17.01.2023. Ligou depois para a --- para partilhar da preocupação da segunda fatura elevada, não tendo estranhado a primeira porque pensava tratar-se de um acerto, residindo à pouco tempo neste local.

A empresa ---encaminhou-o para falar com a ---, e a mesma pediu para verificar o contador, para perceber se andava com todos os equipamentos desligados, e andava, tendo sido identificada e validada a fuga de gás no contador pelo técnico da ----, do qual foi pedida pelo Reclamante a deslocação ao local.

Foi também analisada a coluna de gás de todo o prédio e identificaram falhas (fecharam o gás em todo o prédio durante dois dias para regularizar tudo, e acabou por lhe ser deixado um relatório de fuga de gás no seu contador).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Quando enviou todo o acontecimento para a Reclamada 2, a fim de haver a regularização de consumos, a mesma indicou-lhe que a ordem de trabalhos dada pela Reclamada 1 era de que «Informamos que não existe qualquer intervenção da parte do operador de rede de distribuição neste local durante o período indicado nos consumos anómalos, só a intervenção do piquete (com a ocorrência 151228), pelo que não existem quaisquer valores a devolver pois a fuga foi reparada quando foi reportada.»

Considerou o Reclamante que esta afirmação era estranha, pois uma fuga não tem o início e o fim num dia, tratando-se de um período o qual pode ser facilmente visto pelos consumos.

Fez um pedido de esclarecimento à Reclamada 2, que respondeu com a afirmação de que «uma vez que a fuga detetada no dia 17.01.2023 se localizava na instalação de gás que é sua pertença, não há lugar a qualquer correção dos consumos comunicados ao seu comercializador.»

Por isso dirigiu-se o Reclamante a solicitar nesta ação que haja uma análise do responsável pelos valores que deram origem na sequência da fuga de gás, uma vez que o consumidor não tem forma nem competência de avaliar fugas de gás, que acontecem num espaço comum, contador no prédio, com acesso aberto a todos os moradores. A -- refere que é da pertença do consumidor não sendo verdade, uma vez que a instalação não se encontra dentro do espaço de residência que é arrendado.

Nenhuma das reclamadas assumem os valores da fuga, a Reclamada 1 refere que a Reclamada 2 informou que não existe qualquer valor a corrigir e a Reclamada 2 indica que pelo mesmo motivo reiterando que não existem valores a corrigir quando houve valores referentes à fuga, mas não consumidos pelo consumidor.

Requer o Reclamante que pretende a identificação de quem deve assumir este custo ou onde deve ser ele abatido, uma vez que considera não dever ser o mesmo a suportar o custo de uma fuga, numa coluna comum e num contador fora da sua área de residência.

A Reclamada 1 (---) pronunciou-se numa primeira fase a 30.10.2023 no processo de mediação vindo prestar esclarecimentos no sentido de que, como entidade operadora da rede de distribuição, não é responsável pela emissão de faturação do Reclamante.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Salienta que sendo uma entidade concessionária de um serviço público, incide o seu objeto social sobre a «distribuição de gás natural em média e baixa pressão exercida em regime de serviço público nos termos da regulamentação aplicável na área geográfica da concessão (...)»

Considera assim que só se pode pronunciar quanto ao âmbito e exercício da atividade que prossegue e das atribuições que lhe competem, as quais estão fora do âmbito de quaisquer questões referentes à faturação.

Importa por isso esclarecer que no dia 17.01.2023 a Reclamada rececionou um contacto na linha de emergência e avarias, no âmbito do qual o Reclamante reportou o alegado excesso de consumo e/ou possível fuga de gás, tendo adotado prontamente as diligências necessárias através da deslocação de um técnico ao local nesse mesmo dia, para efetuar os ensaios necessários.

Nessa visita técnica foi detetada uma fuga de gás na escada / instalação coletiva de utilização, tendo o técnico procedido à suspensão do serviço de fornecimento de gás ao prédio, por razões de segurança e tendo ocorrido um novo ensaio à instalação coletiva nessa mesma data.

A par disso detetou também o técnico uma fuga de gás na instalação individual de utilização da fração em causa, nomeadamente de saída do contador, pelo que procedeu à reparação da mesma, tendo ficado a situação resolvida naquele momento.

Perante tal cumpre distinguir duas anomalias detetadas, e a anomalia detetada na instalação coletiva não teve qualquer impacto nos consumos efetuados pelo consumidor reclamante.

Quanto à anomalia na sua instalação individual, sendo a mesma a jusante do contador, a qual terá tido interferência nos consumos. No entanto a instalação é da responsabilidade do consumidor reclamante, porquanto integra a sua fração e em que habita, sendo esta instalação propriedade do reclamante conforme disposto na regulamentação aplicável ao setor.

Por isso e sendo a manutenção da instalação responsabilidade dos proprietários dos fogos, deverão ser estes a zelar pela conservação das suas instalações de gás, promovendo a manutenção periódica, bem como a reparação de eventuais defeitos, sendo a Reclamada totalmente alheia a este tema.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Considera por isso que a --- atuou como sempre atua em conformidade com a legislação aplicável e com os procedimentos aplicáveis ao setor, pelo que não lhe poderá ser imputada qualquer responsabilidade.

Posteriormente, a 15.12.2023 apresentou a mesma a devida contestação ao processo, considerando sumariamente que a --- é uma entidade concessionária de um serviço público, incidindo o seu objeto social sobre a "[d]istribuição de gás natural em média e baixa pressão, exercida em regime de serviço público nos termos da regulamentação aplicável, na área geográfica da concessão, abrangendo designadamente a construção e operação de infraestruturas que integrem a Rede Nacional de Distribuição de Gás Natural, a promoção da construção, conversão ou adequação de instalações de utilização de gás natural, e ainda outras atividades acessórias ou complementares ao objeto principal, incluindo a exploração da capacidade excedentária da rede de telecomunicações instalada", conforme código de acesso disponível para consulta online com o número 2556-5104-0289.

Por isso a Reclamada apenas se poderá pronunciar quanto ao âmbito e exercício da atividade que prossegue e das atribuições que lhe competem, as quais estão fora do âmbito de quaisquer questões referentes à contratação nem, conseqüentemente, à faturação emitida pela respetiva entidade comercializadora.

Desta forma, e no que concerne ao âmbito da sua atuação, importa referir que, no dia 17 de janeiro de 2023, rececionou um contacto na linha de emergência e avarias, no âmbito do qual o reclamante reportou o alegado excesso de consumo e/ou possível fuga de gás.

Perante este cenário, a Reclamada 1 adotou prontamente todas as diligências necessárias, através da deslocação de um técnico ao local nesse mesmo dia, para efetuar os ensaios necessários.

No âmbito dessa visita técnica, foi detetada a presença de gás na escada/instalação coletiva de utilização ("ICU"), pelo que o técnico procedeu, prontamente, à suspensão do fornecimento de gás ao prédio, por razões de segurança, tendo solicitado um novo ensaio à ICU, o que veio a ocorrer nessa mesma data, no período da tarde-



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



A par disso, o técnico detetou uma fuga de gás na instalação individual de utilização ("IIU") da fração em causa, nomeadamente na união de saída do contador, pelo que procedeu à reparação da mesma, tendo ficado a situação resolvida naquele momento. Perante o que antecede, cumpre distinguir as duas anomalias detetadas. No que diz respeito à anomalia detetada na ICU, esta última não tem qualquer impacto nos consumos efetuados pelo consumidor.

Por sua vez, e no que concerne à anomalia detetada na IIU, cumpre referir que se trata de uma anomalia a jusante do contador, a qual terá tido interferência nos consumos. No entanto, a IIU é da responsabilidade do consumidor, porquanto a mesma integra a fração em que o Reclamante habita e que, assim, é propriedade do mesmo, de acordo com o disposto na regulamentação aplicável ao setor.

A este respeito, atente-se ao disposto no n.º 1 do artigo 17.º do Decreto-Lei n.º 97/2017, de 10 de agosto, que indica que a responsabilidade pelo devido zelo e inspeção da IIU "[c]abe ao proprietário ou ao usufrutuário da instalação ou aparelho a gás promover a inspeção e suportar o respetivo encargo".

No mesmo sentido, o artigo 20.º do mesmo diploma legal, cuja epígrafe é "[d]ever de manutenção", dispõe que "[a] responsabilidade pelo pedido e pelos encargos de manutenção é do proprietário ou do usufrutuário, caso exista".

Neste sentido, a manutenção da instalação é, justamente, da responsabilidade dos proprietários dos fogos, pelo que deverão ser estes a zelar pela conservação das suas instalações de gás, promovendo a manutenção periódica, bem como a reparação de eventuais defeitos, sendo a ---- totalmente alheia a este tema.

Sem prejuízo do acima exposto, sempre se diga que, após a análise do histórico de consumos associados à instalação em apreço, é possível confirmar que, no mesmo período sazonal de consumo correspondente ao reclamado pelo Reclamante, o volume de gás consumido este ano é, efetivamente, superior ao volume consumido no período reclamado, i.e., nos meses de outubro e dezembro, os consumos aumentaram em cerca de 20 m³ face ao período reclamado, pelo que, a existir qualquer impacto nos consumos, esse impacto teria sido mínimo.

Entende assim a Reclamada que não poderá ser responsável, seja a que título for, pelo estado de conservação da instalação individual de gás, tal como não lhe poderá ser, naturalmente, imputada qualquer responsabilidade pelos alegados danos advenientes de uma situação que é da responsabilidade, única e exclusiva, do próprio Reclamante.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Pelo que não lhe poderá ser imputada qualquer responsabilidade, seja a que título for devendo a presente ação arbitral ser julgada totalmente improcedente em tudo que à Reclamada 1 diz respeito e, em consequência, ser esta absolvida do pedido, com as legais consequências daí advenientes, em conformidade com o disposto nos artigos 576.o, n.o 2 e 278.o, n.o 1, alínea d), do CPC.

A Reclamada 2 (---) pronunciou-se também inicialmente em sede de mediação, no doa 09.11.2023 no sentido de esclarecer que está a mesma ao dispor para encontrar uma solução para o diferendo sendo que no entanto tem dúvidas relativamente à necessidade da sua intervenção, por não se vislumbrar qualquer carência de tutela do direito do reclamante face a esta.

Considera relevante clarificar que a Reclamada se dedica à comercialização de energia elétrica e gás natural subordinando a sua atividade a diversos diplomas legais designadamente o RRC – Regulamento das Relações Comerciais, e o RQS – Regulamento da Qualidade do Serviço. Por isso exerce apenas e só e mediante licença a atividade de comercialização de energia elétrica e de gás natural, não lhe competindo operar e assegurar a gestão, operação e manutenção da rede.

De facto, compete aos operadores de redes de distribuição – ORD, no caso a --- – a prossecução de atribuições relativas à realização das leituras, o fornecimento, a instalação a conservação e manutenção em bom estado de funcionamento dos equipamentos de medição, a recolha periódica de leituras, etc (...).

Por isso qualquer discordância que o Reclamante manifeste no sentido de equacionar a medição do contador de que é titular deverá ser dirigida à ORD competente e não a esta Reclamada 2, a qual não é parte legítima para o efeito, limitando-se a proceder à conciliação da faturação com base nas leituras que lhe são comunicadas.

Não foi no caso adotado nenhum critério diverso por parte da Reclamada, pelo que desconhece o motivo que preside à presente exposição, tendo-se limitado à faturação dos montantes com base nos consumos comunicados pela ORD.

Assim considera a Reclamada que tudo está regulado pelo art. 35.o do DL n.o 62/2020, de 28 de agosto, que estabelece a organização e funcionamento do Sistema Nacional de Gás e respetivo regime jurídico e procede à transposição da Diretiva n.o 2019/692.

Por isso a responsabilidade por qualquer questão associada com a alegada fuga de gás é da competência da Reclamada 1 e não da ---, sendo assim esta totalmente alheia e não lhe competindo proferir qualquer esclarecimento quanto a este tema.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Em todo o caso e no sentido de resolver a questão de forma adequada e o conveniente, encetou ainda assim contactos, tendo obtido esclarecimentos que são do conhecimento do Reclamante no sentido do ORD indicar que: « Em resposta ao seu contacto, informamos que não existe qualquer intervenção da parte do operador de rede de distribuição neste local durante o período indicado nos consumos anómalos, só a intervenção do piquete (ocorrência 151228) pelo que não existem quaisquer valores a devolver pois a fuga foi reparada quando foi reportada.»

Considera por isso a Reclamada 2 que os valores faturados e cobrados estão em plena conformidade com os consumos comunicados pelo ORD sendo integralmente devidos os montantes em dívida.

No mais nada poderá fazer por não lhe estar acometido por competência limitando-se a proceder à conciliação da faturação com base nas leituras que lhe são comunicadas.

Caso se venha a apurar a Reclamada 2 procederá à retificação das leituras que lhe forem oportunamente fornecidas desde que competentemente validadas pela Reclamada 1, a única entidade com competência material para proceder a tais modificações.

Reiteram assim que na data desta comunicação estava por liquidar pelo Reclamante a quantia de €284.34.

Posteriormente entregou a 13.12.2023 a Reclamada 2 a sua contestação ao processo o que o fez nos moldes abaixo, começando desde logo por uma questão prévia alusiva ao escopo da sua atividade, reforçando que a mesma é levada a cabo enquanto comercializadora de energia, e está acometida à disciplina legal e regulamentar prevista pelo Regulamento das Relações Comerciais – RRC, e Regulamento de Qualidade do Serviço – RQS, de acordo com os Regulamentos n.º 1129/2020 e 406/2021 da ERSE.

Reforça a Reclamada, como já havia prestado informação que na qualidade de comercializadora se limita a faturar o serviço prestado aos seus clientes, não lhe cabendo comunicar leituras.

Apresenta assim a sua contestação por impugnação indicando que as partes têm um contrato de fornecimento de gás natural desde 12.08.2022. Sendo que a reclamada desconhece os factos constantes de toda a exposição referida na reclamação apresentada pelo Reclamante.

Desta feita está impossibilitada de se pronunciar relativamente à alegada fuga, pois conforme questão prévia qualquer discordância do Reclamante a equacionar a medição efetuada no seu contador deverá ser dirigida ao ORD competente.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Não é ainda alegado qualquer incumprimento por parte da ---na presente exposição naquela que é a sua atuação: a comercialização de gás natural.

O regime que estabelece a organização e funcionamento do Sistema Nacional de Gás resulta do DL n.o 62/2020, de 28 de agosto, que dispõe no seu art. 35.o o respetivo regime em transposição da Diretiva n.o 2019/692, indicando ali das competências do ORD.

Pelo que quanto à existência de qualquer fuga de gás e suas responsabilidades é a Reclamada 2 totalmente alheia, não lhe competindo proferir qualquer esclarecimento quanto a esse tema.

Da faturação levada a cabo pela reclamada e no sentido de resolver de forma mais adequada e conveniente p caso, a mesma tentou junto de contactos com a Reclamada 1 obter esclarecimentos, sendo os mesmos os reportados já na resposta dada em mediação.

Por isso considera terem estes valores sido emitidos em conformidade com os consumos comunicados, sem prejuízo de qualquer retificação que lhe seja fornecida e que esteja competentemente validada pelo ORD.

Por fim apresenta ainda contestação por exceção dilatória, considerando a preterição do litisconsórcio necessário, nos termos do art.33.o do CPC.

Assim considera que apenas lhe compete a faturação de acordo com os consumos comunicados e que de acordo com o RRC cabe ao ORD as questões relativas aos equipamentos de medição. Considera por isso que a presente ação foi apresentada com a preterição da presença do ORD. Assim qualquer efeito útil de eventual decisão só ocorrerá no seu entendimento se se encontrar constituída a parte que seja o ORD, a ---
-.

Assim a Reclamada --- considera que está conciliada toda a faturação emitida, sobre o contrato de fornecimento em si de gás celebrado com o Reclamante, com base nos consumos que lhe foram comunicados, e por quem tinha responsabilidade e competência para tal, considerando devido todo o crédito de que é titular e cuja liquidação exige.

Por tudo o exposto, deverá o pedido do Reclamante improceder totalmente e em consequência ser a Reclamada absolvida do pedido e ser julgada improcedente a exceção dilatória de preterição do litisconsórcio necessário invocado, por provada, e absolvida a reclamada da instância.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Já posteriormente à audiência o Reclamante enviou um resumo dos factos, e a sua justificação para o cálculo aproximado do valor de cerca de €300 peticionado, atendendo a tudo o que foi descrito e apresentado quer em sede de processo como audiência.

4. Do valor da causa

Nos termos do art. 6.o do Regulamento do CACCL, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pelo reclamante não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem o valor de €300 (trezentos euros) apurado pelo Reclamante.

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente o Reclamante, quanto à Reclamada 1, estava representada pela sua mandatária Dra. ---, e a Reclamada 2 estava representada pela sua mandatária Dra. ----.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes.

Foram ouvidas as mesmas, e finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informados que posteriormente seriam notificados da Sentença.

6. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15o da citada lei, alterada pelo art. 2o, da Lei n.o 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes.

Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

7. Da Fundamentação:

Dos fundamentos de facto:

7.1. Resultam como factos provados:

1. O reclamante é titular do contrato de gás com a Reclamada 2 ;
2. Aquando da ida para o local de consumo, em agosto 2022 foi feita a devida inspeção do local, não havendo anomalias a reportar;
3. O reclamante denunciou formalmente e por escrito a 17.01.2023 a existência de uma fuga de gás:
4. A reclamada 1 enviou uma equipe técnica ao local;
5. Foram detetadas duas anomalias: uma coletiva – na coluna do prédio – que levou à suspensão temporária do serviço; e outra individual a jusante do contador, e que foi sanada nessa data;
6. Existiram faturas de valores elevados reclamadas, nomeadamente de €162.98, €180.34 e € 199.10;
7. Estando as últimas a pagamento no valor de €379,44;
8. O reclamante realizou diversos contactos e reclamações escritas à Reclamada 2, nomeadamente a 16.03.2023; a 26.04.2023
9. A 16.05.2023 houve resposta da Reclamada 2 considerando estarem todos os valores devidamente cobrados e a pagamento num total naquela data de €661.89, pelas faturas 2302001922034; 230200572625; e 230201347843 de 13.01.2023, 14.02.2023 e 13.04.2023 respetivamente, e com os valores de €180.34, €199.10 e €189.94 em dívida;
10. A 17.05.2023 foi emitido aviso de corte com o valor de €379,44, valor que o reclamante pagou;
11. Tendo preenchido o Livro de Reclamações, a Reclamada 1 respondeu a 03.08.2023 considerando que nada há a corrigir porque a localização da fuga é na instalação pertença do reclamante e sua responsabilidade.
12. Está ainda a pagamento um valor suspenso a pedido;

7.2. Resultam como factos não provados:

- a. Que as Reclamadas tenham violado os deveres legais impostos pelo Regulamento das Relações Comerciais e o Regulamento de Qualidade do Serviço;



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

- b. Que tenha a Reclamada 1 violado as disposições relativas ao Guia de Mediação Leitura e Disponibilização de dados do Setor do Gás Natural;
- c. Que tenha existido a violação das regras de consumo de perfil publicadas de acordo com a Diretiva n.o 05/2016 emitida pela ERSE a 26 de fevereiro;
- d. A existência de prejuízos causados, e com culpa, e nexos de causalidade das Reclamadas ao Reclamante.
- e. Que tenha existido violação da lei dos serviços públicos essenciais, quanto à emissão da fatura;

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas por ambas as partes no processo.

Concretamente tiveram por base os depoimentos e contestação das partes, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

8. Do Direito

A Lei n.o 23/96, de 26 de julho, na sua redação atual que lhe veio conferir a Lei n.o 12/2008, de 26 de fevereiro, referente à proteção dos serviços públicos essenciais, com as devidas atualizações.

O reclamante e a reclamada 2 dispõem de um contrato para a prestação de serviços de gás, e a reclamada 1 representa o ORD, como distribuidora do serviço, para efeitos deste processo.

A lei supramencionada determina no seu âmbito de aplicação, no art. 1o, que: «1 - A presente lei consagra regras a que deve obedecer a prestação de serviços públicos essenciais em ordem à proteção do utente. 2 - São os seguintes os serviços públicos abrangidos: (...) c) Serviço de fornecimento de gás natural e gases de petróleo liquefeitos canalizados;»

Nos termos da lei que tutela os serviços públicos essenciais, o consumidor tem direito a uma faturação mensal e detalhada de todos os serviços.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Por isso mesmo determina no artigo 3.o um princípio geral de que prestador do serviço deve proceder de boa-fé e em conformidade com os ditames que decorram da natureza pública do serviço, tendo igualmente em conta a importância dos interesses dos utentes que se pretende proteger.

Nesse sentido é fundamental o artigo 4.o que estabelece o dever de informação, atendendo a que:

«1 - O prestador do serviço deve informar, de forma clara e conveniente, a outra parte das condições em que o serviço é fornecido e prestar-lhe todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias.

2 - O prestador do serviço informa diretamente, de forma atempada e eficaz, os utentes sobre as tarifas aplicáveis pelos serviços prestados, disponibilizando-lhes informação clara e completa sobre essas tarifas.»

Na sede que nos ocupa o caso relativamente à prestação do serviço público essencial de fornecimento de gás estabelece o artigo 9.o, quanto à faturação que os utentes têm direito a uma fatura que especifique devidamente os valores que apresenta.

Esta fatura deve ter uma periodicidade mensal, devendo discriminar os serviços prestados e as correspondentes tarifas.

Contudo a discussão no caso sub judice reporta a conhecer-se a quem incumbe a responsabilidade de pagamento de valores relativos a consumos feitos em situação de fuga de gás na instalação de uma fração.

E por isso deve atender-se a toda a regulamentação do setor energético e de gás para o devido apuramento do sucedido.

Assim foi previsto regulamente que o relacionamento comercial entre os intervenientes no setor é estabelecido no Regulamento de Relações Comerciais (RRC) aprovado pela ERSE, atualmente comum para o setor elétrico e para o setor do gás, e é de aplicação a todo o território nacional.

As principais matérias tratadas no regulamento são as seguintes:

- Identificação dos intervenientes no setor elétrico e respetivas atividades e funções;
- Princípios e regras gerais de relacionamento comercial, incluindo as obrigações de serviço público e de serviço universal;



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



- Relacionamento comercial dos operadores das redes de transporte e de distribuição, dos produtores de energia elétrica, dos agregadores e dos comercializadores, nomeadamente para efeitos de faturação e de pagamento;
- Relacionamento com os clientes (obrigações de fornecimento, celebração do contrato, faturação e pagamento, bem como interrupção e restabelecimento do fornecimento);
- Regime de mercado (modalidades de contratação, registo de agentes, regime dos mercados organizados e da contratação bilateral, escolha e mudança de comercializador, escolha e mudança de agregador, quadro de supervisão do funcionamento dos mercados de eletricidade);
- Condições comerciais de ligação à rede;
- Medição, leitura e disponibilização de dados de consumo e de produção;
- Resolução de conflitos.

A aplicação de algumas das regras estabelecidas no RRC depende da aprovação de normas complementares, com um conteúdo mais detalhado e uma natureza procedimental.

A aprovação das normas complementares inicia-se, geralmente, com a apresentação de propostas fundamentadas por parte das empresas reguladas (enquanto destinatárias das obrigações estabelecidas) e envolve um processo de consulta prévia, assim como a obtenção de pareceres dos órgãos consultivos da ERSE.

O Regulamento n.º 827/2023, de 28 de julho, aprovou o Regulamento das Relações Comerciais dos Setores Elétrico e do Gás, e revogou o Regulamento n.º 1129/2020, de 30 de dezembro.

Importa também ter presente o previsto no DL n.º 97/2017, de 10 de agosto, que regula o Regime das instalações de gases combustíveis em edifícios, e que na sua versão atualizada pelo DL n.º 11/2023, de 10 de fevereiro, e o DL n.º 62/2020, de 28 de agosto, que regula e estabelece a organização e o funcionamento do Sistema Nacional de Gás e o respetivo regime jurídico, procedendo à transposição da Diretiva 2019/692.

No primeiro destes acima mencionados diplomas, ressalta desde logo e quanto às instalações de gás uma desoneração das Reclamadas envolvidas no que se resume à verificação da instalação porque faz impender sobre o consumidor reclamante a responsabilidade sobre a inspeção (que sabemos que foi feita) ao local, de acordo com o art. 17.º, que determina a promoção e encargo com as inspeções, sendo a sua promoção do proprietário ou usufrutuário do local.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Contudo este diploma vai mais longe, na responsabilização do consumidor, ao determinar no art. 20.o um dever de manutenção que neste caso recai sobre o reclamante.

Nomeadamente porque:

« 1 - As instalações de gás, quando abastecidas, e os aparelhos a elas ligados devem ser sujeitos a manutenção para garantir o seu bom estado de funcionamento.

2 - As intervenções de manutenção devem ser realizadas, em todos os casos, por uma EI, e compreendem a instalação de gás e os aparelhos a gás e obedecem às normas e aos regulamentos técnicos aplicáveis, às indicações das declarações de inspeção e às recomendações dos manuais do fabricante, tendo em atenção a data de execução da instalação de gás.

3 - A responsabilidade pelo pedido e pelos encargos da manutenção é do proprietário ou do usufrutuário, caso exista, exceto quando as intervenções sejam realizadas:

a) Nas partes comuns de um condomínio ou propriedade horizontal, sendo responsabilidade do condomínio;

b) Em frações arrendadas, quando o respetivo contrato transferir a responsabilidade para o arrendatário.

4 - Se, da intervenção de manutenção na instalação, resultar a necessidade de inspeção extraordinária, esta deve ser realizada no prazo de 30 dias contados daquela, devendo este facto ser registado na declaração de conformidade de execução.»

Isto é, nos termos da lei em vigor o Reclamante, como arrendatário do local não só tem de conjuntamente com o proprietário tomar as medidas para a realização da inspeção inicial obrigatória para o fornecimento de gás, como recai sobre este toda a manutenção do local e a responsabilidade em tudo o que for inerente sobre aquela instalação individual.

A Reclamada 1 apenas no dia e a partir do momento em que for notificada para ir ao local verificar de uma avaria ou anomalia, passa a ter responsabilidade por verificar o modo como o serviço está a ser distribuído, e prestado, retificar ou suspender o mesmo.

Mas a manutenção e gestão da instalação da fração do reclamante é de acordo com a lei atribuída ao próprio, que fica assim onerado com os custos de qualquer fuga que ocorra, e enquanto não a denunciar.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Nos autos a prova efetiva de denúncia é a 17.01.2023, sendo as faturas reclamadas referentes a períodos anteriores, nomeadamente as faturas n.o 230200192034, e 230200572625 em períodos de 11.12.2022 a 10.01.2023 e 11.01.2023 a 10.02.2023.

Pelo que tudo o que tenha ocorrido antes da denúncia e da ida ao local dos técnicos/piquete, irá correr por conta do Reclamante, a menos que este pudesse fazer prova de que a culpa do sucedido era de alguma das reclamadas, o que não fez.

Já por força do DL n.o 62/2020, de 28 de agosto, que regula e estabelece a organização e o funcionamento do Sistema Nacional de Gás e o respetivo regime jurídico, procedendo à transposição da Diretiva 2019/692, deve ainda analisar-se o art. 35.o.

Este veio definir as competências da entidade distribuidora, onde se pode verificar que quanto à responsabilidade pela gestão da instalação individual nada lhe é imputado.

Traduz o mesmo que:

«1 - O operador de rede de distribuição é a entidade concessionária ou licenciada de uma infraestrutura de distribuição de gás.

2 - Sem prejuízo do disposto nas respetivas bases da concessão ou na licença, o exercício da atividade de distribuição de gás compreende:

- a) O recebimento, a veiculação e a entrega de gás a clientes finais através das redes de média e baixa pressão;
- b) No caso de polos de consumo, o recebimento, armazenamento e regaseificação de GNL nas UAG, a emissão de gás, a incorporação de outros gases, a sua veiculação e entrega a clientes finais através das respetivas redes;
- c) O planeamento, a construção, manutenção, operação e exploração de todas as infraestruturas que integram a respetiva rede e das interligações às redes e infraestruturas a que estejam ligadas, bem como das instalações necessárias à sua operação.»

Tal antevê assim que ainda que “moralmente” se compreenda o que está a ser questionado, não existe legalmente forma de imputar este valor dos consumos gerados pela fuga que existiu e está comprovadas nos autos, a nenhuma das reclamadas. E mesmo não tendo culpa direta o Reclamante, sendo este o gestor da sua instalação e cabendo-lhe sempre a manutenção faz recair sobre o mesmo este encargo.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Resta ainda sublinhar que de harmonia com o disposto no art.o 11.o n.o 1 da Lei n.o 23/96 de 26 de julho «cabe ao prestador do serviço a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes citada da prestação dos serviços a que se refere presente lei».

O que entende o tribunal ter a Reclamada 2 feito, pois nenhum incumprimento é imputado a esta na presente ação, ainda que a exceção dilatória não tenha provimento em virtude da Reclamada 1 ser a --- e ter vindo pronunciar-se nos autos na qualidade de ORD.

Por isso a responsabilidade sobre a faturação emitida é do comercializador, não se colocando aqui em causa as leituras ou os consumos em causa, que se apresentam assim devidamente apresentados à data e pela missão das faturas, apesar de parte destes consumos ser referente a uma fuga de gás, mas fuga esta cuja responsabilidade pelo pagamento é imputada ao cliente reclamante, por ser legalmente a pessoa sobre quem recai toda a manutenção do local, a somar ainda ao facto de só haver registo de queixa por anomalia em data posterior à emissão das próprias faturas em apreço.

Entende-se por isso que nada tenha de ser corrigido pelas Reclamadas, sendo devidos todos os valores pagos, e a pagar pelo consumidor reclamante, e tendo sem mais delongas de decair o peticionado.

9. Das custas

Nos termos do n.o 5 do artigo 42.o da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”

Nos termos do art. 16o do Regulamento do CACCL é determinado que «os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao pagamento de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança.»



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Tendo em conta o supramencionado deve atender-se ao constante do art. 4o do Regulamento de TUS – Taxa de Utilização dos Serviços, que isenta do pagamento de qualquer taxa de utilização dos Serviços do Centro, a situação referente a um Reclamante com conflito referente a Serviços Públicos Essenciais.

Não há assim custas devidas no presente processo por isenção regulamentada, por parte dos Reclamantes.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se as Reclamadas do pedido.

Considera-se ainda improcedente a exceção dilatória levantada.

Deposite e notifique.

Lisboa, 28 de dezembro 2023

A juiz-árbitro

Eleonora Santos