



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 3709 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Gás

Tipo de problema: Facturação injustificada

Direito aplicável: Lei nº23/96, de 26 de julho; Regulamento nº 827/2023, de 28 de julho; DL n.º 97/2017, de 10 de agosto; DL n.º 11/2023, de 10 de fevereiro; DL n.º 62/2020, de 28 de agosto

Pedido do Consumidor: Correção da fatura de fim de contrato (54,€) com base na leitura comunicada.

SENTENÇA Nº 36 / 2024

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:

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 transpõe 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.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



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 25 de janeiro de 2024, 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 alega que pretende a correção da fatura de fim do contrato, com base na leitura comunicada e no valor de €54.14.

O consumidor reclamante, envia a reclamação através da DECO e indica que foi cliente ----para fornecimento de gás natural com o contrato n.o 1479065. O mesmo reclama a emissão incorreta de gás natural pela empresa em causa designadamente pela Fatura PT 001/123550027, sendo que esta corresponde ao fim do contrato após ter solicitado a mudança para o mercado regulado.

Considera que esta fatura trazia uma leitura por parte da empresa de 2408m³ que a 24 de outubro de 2022, dada pelo distribuidor da zona, não poderia estar correta. O reclamante já tinha comunicado a leitura pelo site da --- a 23.10.2022 com a contagem de 2397m³ e 11 m³ em 24h não faz sentido.

Expos isto à entidade a 22.11.2022 com uma foto do contador de 2414m³ com o valor que tinha nesse dia 22, e aguardou resposta.

Foi contactando a linha de apoio para corrigirem o valor, uma vez que não tinha esse consumo. Houve depois uma interpelação por parte da DECO junto da reclamada, e do ORD, que veio esclarecer que não tendo sido solicitada a leitura extraordinária, o processo de rescisão foi concluído com a leitura estimada e nos termos do procedimento legal para a mudança de comercializador publicado pelo Despacho n.o 6973/2009 e atualizado pelo parecer interpretativo da ERSE n.o 1 / 2010 e Diretiva n.o 11/2018.

A mudança de comercializador com a leitura real ocorre nas situações em que existe uma leitura de ciclo, onde o comercializador indica a leitura do contador através dos fluxos previstos ou com recurso a leitura extraordinária, desde que solicitada de acordo com o art. 60 da Diretiva n.o 11/2018.

Entende o ORD na resposta enviada ao Reclamante, que este envia ao Centro, que o procedimento do Regulador não prevê em qualquer circunstância a obrigatoriedade de alterar a leitura de ativação e desativação comunicada ao sistema. Salientaram ainda que a leitura de 21.11.2022 de 2408m³ é assim coerente com o seu histórico de consumo no período homologado e a faturação estava corretamente emitida.

O consumidor reclamante ainda reclamou que no processo de migração para o mercado regulado pela --- não existiu qualquer informação sobre o pedido de leitura extraordinária por parte do operador que inscreveu o pedido.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

O Reclamante registou no entanto a 23.10.2022 uma leitura na página da --- nos valores de 2397m3m e é com base nessa leitura que solicita a reposição dos valores corretos na fatura e não estimados.

A Reclamada veio alegar no processo em contestação que é demandada na qualidade de entidade comercializadora, e que procedeu, como

sempre procede, à emissão da faturação em conformidade com os dados de consumo que lhe foram disponibilizados pela entidade operadora de rede de distribuição e/ou comunicados pelo Demandante, encontrando-se a faturação corretamente emitida considerando que não existe lugar a qualquer retificação da mesma conforme artigo 36.o do Regulamento das Relações Comerciais ("RRC").

Com efeito, a entidade operadora da rede de distribuição de gás natural, in casu, a ---- ("----") é a entidade responsável pela recolha de leituras dos consumos registados nos equipamentos de medição.

Limitando-se a Demandada a emitir a faturação de acordo com a informação que lhe é disponibilizada pela ---, em cumprimento das obrigações contratuais e regulamentares a que se encontra adstrita.

Razão pela qual entende que a presente ação deveria ter sido instaurada contra a entidade operadora da rede de distribuição, porquanto a atuação da aqui Demandada encontra-se totalmente dependente da informação que lhe é disponibilizada pela ---.

No que concerne ao caso em apreço, importa referir que, no dia 24 de outubro de 2022, o Demandante mudou de entidade comercializadora, terminando a relação contratual estabelecida entre as partes, o que levou à necessidade de a Demandada proceder à emissão da fatura final.

Neste seguimento, a Demandada emitiu a Fatura n.o FT 0001/123550027, datada de 13 de novembro de 2022, no valor de 54,14 EUR (cinquenta e quatro euros e catorze cêntimos), com base nos dados de consumo que lhe foram fornecidos pela ---, a qual comunicou uma leitura de 2408 m3.

Sucedo que, após a emissão desta fatura, o Demandante veio alegar que a leitura final do contrato se encontrava incorreta, pelo que a Demandada efetuou vários pedidos de esclarecimento à ---, com vista a confirmar se a leitura constante da fatura se encontrava correta.

No âmbito de tais pedidos de esclarecimento, a ---- confirmou que não existia necessidade de qualquer correção, porquanto a leitura estimada era coerente com o histórico de consumos do cliente, além de que tal consumo já se encontrava absorvido o que foi transmitido ao Demandante.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Perante o que antecede, facilmente se compreende que a faturação emitida pela Demandada se encontra corretamente emitida, o que foi, por diversas vezes, confirmado pela --- entidade que comunicou a leitura constante da fatura em apreço – razão pela qual não existe lugar a qualquer correção da faturação emitida pela ---.

Entende ainda a Reclamada enquanto entidade comercializadora, que apenas procedeu à emissão da faturação com base nas leituras que lhe foram disponibilizadas pela ---, existindo entre ambas as atuações uma relação de causa-efeito, sendo a emissão da faturação pela Demandada uma consequência direta da medição, recolha e disponibilização dos dados de consumo efetuada pela ---.

Neste sentido, caso a --- tivesse comunicado à --- que existia a necessidade de retificar a faturação, esta última teria, naturalmente, atuado em conformidade, emitindo a correspondente nota de crédito em nome do Demandante, assim devolvendo o que lhe tivesse sido faturado em excesso, nos termos do previsto no RRC. No entanto, tal não sucedeu.

Antes pelo contrário, após a Demandada ter sido contactada pelo Demandante a solicitar a retificação da Fatura em apreço, a Demandada enviou diversos pedidos de esclarecimentos à --- com o propósito de apurar a situação exposta pelo Demandante, tendo esta última transmitido que, aquando da mudança de entidade comercializadora, não foi solicitada uma leitura extraordinária, o que levou a que o processo fosse concluído com recurso a uma leitura estimada, em conformidade com o disposto no ponto 24.2.3. do Guia Medição, Leitura e Disponibilização de Dados e no artigo 60.o da Diretiva n.o 15/2018, de 10 de dezembro de 2018.

Perante este cenário, a --- procedeu à estimativa de uma leitura, a qual é coerente com o histórico de consumo do Demandante no período homólogo, em conformidade com o que foi transmitido pela ----.

Salienta ainda a Reclamada que quaisquer questões relacionadas com as leituras constantes dos equipamentos de medição não são, nem podem ser imputáveis à mesma, a qual, enquanto entidade comercializadora de energia elétrica, mais não fez do que emitir a faturação correspondente aos dados de consumo que lhe foram disponibilizados pela entidade operadora da rede de distribuição, em cumprimento das suas obrigações contratuais e regulamentares.

Por tudo o exposto conclui que atuou, em conformidade com a legislação em vigor e os procedimentos aplicáveis ao setor, encontrando-se a faturação corretamente emitida, não existindo lugar a qualquer correção pelo que não lhe possa ser imputada qualquer responsabilidade, seja a que título for.

Deste modo, deve a presente ação arbitral ser julgada totalmente improcedente e, em consequência, ser a --- 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.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

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 €54,14 (cinquenta e quatro euros e catorze cêntimos) indicado aos autos 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, a Sra. ---, como sua testemunha, assistido pela Dra. ---, Jurista da DECO, todos com intervenção via Teams. Quanto à Reclamada esteve representada pela sua mandatária Dra. --- Dr. ---, legal representante, com intervenção via Teams.

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

Foram ouvidas as mesmas, e a testemunha. 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.

7. Da Fundamentação:

Dos fundamentos de facto:

7.1. Resultam como factos provados:

- a. O reclamante era titular de um contrato de gás com a Reclamada, em Lisboa, com o contrato 1479065;
- b. Pediu a resolução do contrato com a mudança para o mercado regulado de gás a 24.10.2022;
- c. A leitura comunicada por si foi de 2397, na data de 23.10.22;



- d. Quando anteriormente havia também pela aplicação remetido a leitura de 2385 na data de 19.09.22
- e. Mas a leitura considerada como real para a comercializadora foi de 2408, com a data de 24.10.22;
- f. Ao ORD não foi solicitada nenhuma leitura extraordinária no fim do contrato;
- g. Na nova e primeira fatura na atual comercializadora foi tido em conta com a data de 21.11.2022 a leitura de 2408, pois o ORD deu como real e início essa quantia;
- h. Cobrando-se na primeira fatura de um consumo de 8m³ tendo em conta os valores que haviam sido comunicados, concluindo assim a empresa por uma leitura à data de 21.11.2022 de 2413;
- i. E na fatura seguinte a 24.12.2022 foram considerados pela empresa consumidos 18m³, com o contador a marcar de acordo com a nova fatura emitida pela empresa comercializadora à data de 2431;
- j. Sendo estas duas faturas calculadas por valores reais, e de empresa, sem estimativas.
- k. O que levaria a concluir mesmo com a leitura do Reclamante de 2397 a 23.10.2022 e a data da real leitura a 20.12.2022 de 2431, que o consumo real para dois meses seria de 34m³;
- l. Quando comparado o período de leitura dada pelo Reclamante entre 19.09.2022 e 23.10.2022 estiveram em causa o diferencial de 2385 e 2397, 12 m³;
- m. Que não destoa do que apresenta nos autos como seu consumo médio comum que é apresentado com 17m³ por mês entre outubro e dezembro, período de maior frio e maior consumo de energia no país;
- n. O reclamante é o atual titular do contrato de gás com a ---, Gás CUR no mercado regulado;
- o. Tendo reclamado no formulário da reclamada e de modos informais, sem preencher o livro de reclamações;
- p. E todas as indicações dadas pela Reclamada foram no sentido de que a faturação estava correta;

7.2. Resultam como factos não provados:

- a. Que a Reclamada tenha violado os deveres legais impostos pelo Regulamento das Relações Comerciais e o Regulamento de Qualidade do Serviço;
- b. Que tenha a Reclamada violado as disposições relativas ao Guia de Mediação Leitura e Disponibilização de dados do Setor do Gás Natural;



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

- c. Que tenha existido violação da lei dos serviços públicos essenciais, quanto à emissão da fatura.
- d. Que nas faturas seguintes à do encerramento não tenha sido feito o devido acerto, (pois o ORD deu como real a quantia de 2408 a 21.11.2022 na nova fatura e de 2413 na segunda fatura emitida, a 20.12.2022);
- e. Não há prova de danos sofridos;
- f. Não há prova de que tenha sido cobrado um valor que à data tenha de ser devolvido, considerando os consumos posteriores e a continuidade do serviço;
- g. Não foi feita prova de que os consumos considerados sejam descabidos com os consumos reais apurados.

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 dispõem de um contrato para a prestação de serviços de gás.

A lei supramencionada determina no seu âmbito de aplicação, no art. 1.º, 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.

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:



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



«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 justificarem, 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 da responsabilidade do acerto da faturação e pagamento, aquando do encerramento de um contrato e da mudança de operador, face à continuidade do serviço que se espera.

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;
- 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;



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

- 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.

Sublinhe-se ainda que 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. 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.»

Assim cabe ao ORD a comunicação das leituras e os elementos relativos ao contador junto da comercializadora, que se subsume a cobrar os dados que detenha quanto aos consumos, sejam eles dados pelo cliente, a distribuidora, ou mesmo por estimativa.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



E se nada mais lhe for solicitado, o ORD mais nenhuma obrigação tem, mesmo com o fim do contrato, pois a lei não obriga à mediação extraordinária de serviço, ainda que a mesma possa ser pedida.

Compete depois em leituras reais existir o devido acerto pela entidade comercializadora, desde que lhe seja feitas as devidas comunicações pelo ORD ou cliente, embora neste processo nem a atual comercializadora nem o ORD sejam parte.

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 feito, pois nenhum incumprimento é imputado a esta na presente ação.

Assim é verdade que a responsabilidade sobre a faturação emitida é do comercializador, e colocando-se aqui em causa as leituras ou os consumos em causa, à data de 24.10.22 este tribunal entende que na faturação emitida com a leitura real a 20.12.2022 e dando continuidade aos consumos comunicados e leituras feitas, sejam pelo cliente como pelo ORD, o valor apurado de 2431 fará o devido ajuste aos consumos, quer se queira considerar o que foi dado pelo cliente, como o que foi transmitido pelo ORD.

Não se pode considerar assim à data que houve prejuízo do cliente naquela medida, devido ao acerto e constatação posterior, e à data em janeiro 2024 nenhum valor relativo a outubro de 2022 tem de ser corrigido, pois foi-o realizado de forma subsumível e indireta pela nova faturação na nova entidade comercializadora contratada.

Entende-se por isso que nada tenha de ser corrigido pela Reclamada, sendo devidos todos os valores pagos, 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



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

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.

10. Da Decisão

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

Deposite e notifique.

Lisboa, 02 de fevereiro de 2024

A juiz-árbitro

Eleonora Santos