



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Processo n.º 970/2016

Requerente: Mafalda

Requerida: S.A.

Interveniente: S.A.

1. Relatório

1.1. A requerente, alegando que a requerida, que lhe presta um serviço de fornecimento de gás natural, lhe solicita o pagamento da quantia de € 155,60, que considera indevida, pede que se declare não ser devedora daquela quantia. No essencial, alega que o equipamento de medição dos consumos de gás apresentou uma anomalia, da qual informou a requerida, que esta procedeu a um incorreto acerto de faturação e que só efetuou um plano de pagamentos do valor peticionado para evitar o corte no fornecimento do serviço.

1.2. A requerida não compareceu em audiência, mas apresentou contestação escrita. Relativamente às questões de natureza técnica (nomeadamente as avarias e leituras do contador), invoca a sua ilegitimidade passiva e requer o chamamento a intervir nos autos do Operador de Rede de Distribuição de Gás. Quanto à fatura referente ao valor peticionado, alega corresponder ao acerto do "Acordo Conta Certa" que vigorou entre 9 de março de 2015 e 12 de março de 2016, conforme leituras comunicadas por aquele Operador, pelo que deve improceder o pedido da requerente.

1.3. Atenta a pretensão da requerida originária e dado estar a anomalia do contador incluída nos fundamentos do pedido da requerente, considerou-se haver razões de relevo justificativas da intervenção do terceiro acima identificado, cujo representante foi ouvido na continuação da audiência.



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

2. O objeto do litígio e as questões de direito a resolver

Tratando-se de uma ação de simples apreciação negativa, o objeto do litígio consiste na questão de saber se a requerida é ou não titular do direito de crédito de que se arroga titular. Considerando o objeto do litígio, os fundamentos da ação e a defesa apresentada pela requerida, importa resolver as questões da sua legitimidade e da verificação dos pressupostos constitutivos do direito de crédito de que a requerida se arroga titular, designadamente a tempestividade e correção do acerto de faturação efetuado.

3. Fundamentos da sentença

3.1. Quanto aos factos

3.1.1. Factos provados

Julgo provados os seguintes factos:

a) A requerida presta à requerente um serviço de fornecimento de energia elétrica e gás natural, na habitação sita no Porto, pelo qual a requerente paga a mensalidade correspondente aos consumos efetuados.

b) No âmbito deste contrato, requerente e requerida convencionaram a modalidade "acordo conta certa", que consiste no pagamento, por transferência bancária, de um montante fixo previamente acordado, que se mantém durante 11 meses, com acerto de contas ao 12.º mês.

c) Antes de março de 2015, em data que não se conseguiu precisar, o equipamento de medição dos consumos de gás manifestou uma anomalia e deixou de contar.

d) A requerente reportou a anomalia à requerida e questionou como seria feita a leitura no período de avaria.

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 - 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 Fax 225026109
email: cicap@cicap.pt www.cicap.pt



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- e) A requerida substituiu o contador de gás.
- f) A requerida emitiu e enviou para pagamento a fatura n.º 10102485894, de 12/03/2016, no valor de € 155,60, relativos a eletricidade (€ 290,60), gás (€ 166,22), IVA (€ 105,07) e contribuição audiovisual (€ 33,71), deduzidas as mensalidades pagas através do “acordo conta certa” (€ -440,00).
- g) Essas mensalidades (“acordo conta certa”), de € 40 euros cada, foram pagas nos dias 28/04/2015, 22/05/2015, 24/06/2015, 22/07/2015, 25/08/2015, 29/09/2015, 22/10/2015, 24/11/2015, 23/12/2015, 29/01/2016 e 24/02/2016.
- h) Antes desta fatura, a requerente sempre procedeu regularmente ao pagamento das faturas apresentadas pela requerida.
- i) A requerente reclamou junto da requerida por considerar o consumo faturado muito elevado.
- j) Em 13/04/2016, a requerida respondeu com a informação de que as leituras incluídas na fatura estavam corretas e haviam sido confirmadas pelo operador da rede de distribuição.
- k) Por carta datada de 28/07/2016, a requerida enviou à requerente um “Acordo de Pagamento”, nos termos do qual a quantia seria paga de forma faseada, em 2 prestações de € 77,00 e € 78,60.
- l) Na mesma data, a requerente preencheu o Livro de Reclamações, questionando o valor considerado durante o período de anomalia do contador, situação que oportunamente tentou resolver sem resposta da requerida. Na reclamação, refere só efetuar o acordo de pagamento para evitar o corte de fornecimento.
- m) A requerente só aceitou o plano de pagamento “alarmada com a possibilidade da requerida efetuar um corte no fornecimento”.
- n) Entre 13/03/2015 e 06/10/2015, o consumo médio diário registado pelo contador (anterior) foi de 0,41 m3.
- o) Entre 07/10/2015 e 03/03/2016, o consumo médio diário registado pelo contador (atual) foi de 0,52 m3.

Os factos provados assentam no acordo das partes (a, b, h), nos documentos constantes dos autos (f, g, i, j, k, l, n, o) e ainda nas declarações do representante e

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 - 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 Fax 225026109
email: cicap@cicap.pt www.cicap.pt



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

cônjuge da requerente, que interveio pessoalmente nos factos e os relatou de forma credível (c, d, e, m) e no depoimento do representante do terceiro interveniente (e).

3.1.2. Factos não provados

Não se provaram outros factos com interesse para a decisão da causa, nomeadamente que:

- a) A requerida informou a requerente de que o contador tinha um outro contador interno.
- b) A requerida informou a requerente de que a faturação ficaria bloqueada de fevereiro a abril de 2016.
- c) A anomalia no contador de gás coincidiu com um período de ausência da requerente.

3.2. Resolução das questões de direito

3.2.1 A legitimidade da requerida

A requerida invocou a sua ilegitimidade passiva nos presentes autos, por considerar que não lhe compete pronunciar-se acerca dos factos de natureza técnica (mas sim ao terceiro interveniente) nem poder corresponder ao pedido deduzido. Pugna a requerida pela legitimidade do Operador de Rede de Distribuição, terceiro interveniente nestes autos.

A propósito do conceito de legitimidade, o artigo 30.º do Código de Processo Civil dita que *"o réu é parte legítima quando tem interesse direto em contradizer"*, interesse este que se exprime pelo prejuízo que advenha da procedência da ação. E ainda que *"... são considerados titulares do interesse relevante para o efeito da legitimidade os sujeitos da relação controvertida, tal como é configurada pelo autor"*. Requerida e requerente são sujeitos de uma relação jurídica obrigacional (o contrato de prestação de serviços), cujas prestações são, respetivamente, o fornecimento do serviço e o pagamento do



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

preço. Ora consistindo o objeto do litígio precisamente na questão de saber se a requerida é ou não titular do direito de crédito de que se arroga titular (correspondente à fatura por ela emitida e apresentada a pagamento, refletindo acertos de faturação que a requerente considera indevidos), não há qualquer dúvida da sua legitimidade processual.

Outrossim, assinale-se o artigo 4.º do Regulamento da Qualidade do Serviço do setor do gás natural da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), que estabelece que *"os comercializadores e os comercializadores de último recurso retalhistas respondem pela qualidade de serviço aos clientes com quem celebrem um contrato de fornecimento, sem prejuízo do direito de regresso sobre os operadores das infraestruturas..."*.

3.2.2 O acerto de faturação

O artigo 112.º n.º 1 b) do Regulamento de Relações Comerciais do setor do gás natural prevê a anomalia de funcionamento do equipamento de medição como uma das motivações para acertos de faturação, remetendo (n.º 2) para o Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados. De acordo com esse Guia (ponto 12.1), a "inexistência de dados de leitura" é considerada situação de anomalia, a corrigir "através da recolha local dos dados armazenados no Sistema de Medição" ou, não sendo possível, "será efetuada a melhor estimativa possível do consumo no período em que a anomalia se manteve". Prevê ainda o Guia que "a estimativa e os dados utilizados para a obter, devem ser fornecidos a todas as partes interessadas no processo, por um dos meios de comunicação disponíveis e nos formatos previamente acordados".

No entanto, não resulta dos elementos juntos aos autos que o acerto de faturação tenha sido motivado pela anomalia do contador de gás, mas sim da estimativa resultante da modalidade de pagamento convencionada ("conta certa"). Os serviços de fornecimento de energia elétrica e gás natural são, nos termos da Lei n.º 23/96 de 26 de julho (adiante LSPE), um serviço público essencial, aplicando-se as regras aí previstas quanto aos "acertos" entre o valor *cobrado e/ou pago* pelo utente e o valor



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

correspondente ao *consumo* efetuado, seja esse acerto em benefício do prestador do serviço ou do utente.

Ficou provado que os consumos efetuados já se encontravam faturados e pagos antes de ser emitida e enviada para pagamento a fatura controvertida. Na sua contestação, a requerida alega que essa fatura “corresponde ao acerto do Acordo Conta Certa que vigorou entre 9 de março de 2015 e 12 de março de 2016”. Nessa modalidade de pagamento, a mensalidade é fixa durante 11 meses e é feito um acerto anual no 12.º mês. Ora não obstante as motivações e eventuais comodidades subjacentes à adesão do consumidor ao serviço “conta certa”, certo é que a existência de tal acordo não pode derogar regras imperativas de proteção dos utentes de serviços públicos essenciais, entre elas o direito a uma fatura de periodicidade mensal (artigo 9.º LSPE) e o regime de extinção do direito do prestador ao recebimento do preço do serviço (artigo 10.º LSPE). Assim determina o legislador no artigo 13.º LSPE, onde, sob a epígrafe “carácter injuntivo dos direitos”, expressamente se enuncia que *“é nula qualquer convenção ou disposição que exclua ou limite os direitos atribuídos aos utentes pela presente lei”*. E assim reconhece a própria ERSE, no seu Regulamento de Relações Comerciais do setor do gás natural (Regulamento n.º 416/2016), cujo artigo 112.º n.º 5 estabelece que *“os acertos de faturação a efetuar pelos comercializadores ou comercializadores de último recurso retalhistas subsequentes à faturação que tenha tido por base a estimativa de consumos devem utilizar os dados disponibilizados pelo operador de rede, ou comunicados pelo cliente, recolhidos a partir de leitura direta do equipamento de medição, sem prejuízo do regime aplicável em sede de prescrição e caducidade”*. Idêntica previsão consta do Regulamento de Relações Comerciais do setor elétrico, da ERSE.

No caso em apreço, por se tratar um crédito resultante do *diferencial* entre o valor já pago pela requerente durante o ano (as mensalidades pagas através do “conta certa”) e o valor que deveria ter sido pago (identificado na fatura como “consumo medido”), rege o artigo 10.º n.º 2 LSPE, nos termos do qual *“se, por qualquer motivo, incluindo o erro do prestador do serviço, tiver sido paga importância inferior à que corresponde ao consumo efetuado, o direito do prestador ao recebimento da diferença*

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 - 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 Fax 225026109
email: cicap@cicap.pt www.cicap.pt



CENTROS
DE ARBITRAGEM



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

caduca dentro de seis meses após aquele pagamento”, sendo esta caducidade de apreciação oficiosa¹.

Considerando que este prazo de seis meses se conta do pagamento inicial do utente, e que tal pagamento foi regular e mensal (nas datas indicadas em 3.1.1 g), à data de entrada da petição neste tribunal arbitral (28/07/2016), esse direito já estaria caducado em relação a todos os pagamentos efetuados até 28/01/2016, i.e., 9 dos 11 pagamentos feitos pela requerente. Na falta de elementos que me permitam discriminar os consumos mês a mês, terei de aplicar uma regra de proporcionalidade. Assim, se a 12 meses de consumos correspondem € 155,60, a 9 meses correspondem € 116,70, relativamente aos quais considero extinto o direito de crédito da requerida. Quanto ao remanescente (€ 38,90), não resulta da causa de pedir qualquer circunstância que desobrigue a requerente da contraprestação devida pelo fornecimento do serviço.

4. Decisão

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos e julgando a ação parcialmente procedente, declaro que a requerente não deve à requerida a quantia de € 116,70.

Notifique-se.

Porto, 13 de janeiro de 2016

A Juiz-árbitro

(Rute Couto)

¹ Diferentemente da prescrição, a caducidade é de conhecimento oficioso do tribunal quando estabelecida em matéria excluída da disponibilidade das partes, como é o caso, dado o carácter injuntivo dos direitos dos utentes de serviços públicos essenciais (artigo 13.º LSPE). Nesse sentido, já se pronunciou o Supremo Tribunal de Justiça, em Acórdão de 03/11/2009 (cf. decisão disponível na íntegra em www.dgsi.pt): "I - A interpretação conjugada dos arts. 10.º e 13.º da Lei n.º 23/96, de 26-07, aponta no sentido de que a caducidade é, aqui, de conhecimento oficioso. II - A caducidade extingue os efeitos jurídicos do direito em virtude de um facto jurídico stricto sensu, independentemente de qualquer manifestação de vontade.(...)”.