



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Processo nº 2550 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Electricidade

Tipo de problema: Facturação incorrecta

Direito aplicável: A Lei nº 23/96, de 26 de julho, na sua redação atual que lhe veio conferir a Lei nº 12/2008, de 26 de fevereiro; Regulamento de Acesso às Redes e às Interligações do setor elétrico da ERSE n.º 620/2017; Regulamento de Relações Comerciais do sector Elétrico e Gás; Decreto-Lei nº 162/2019 de 25 de outubro; Regulamento n.º373/2021 da ERSE; DL n.º15/2022 de 14 de janeiro; Portaria n.º 231/2013, de 22 de julho

Pedido do Consumidor: Rectificação dos valores facturados (acerto de contas)

SENTENÇA Nº 465 / 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.
2. Como descrito no artigo 39.º do RRCSEG, nos casos em que não existam leituras dos equipamentos de medição de clientes, podem ser utilizados métodos para estimar o consumo.
3. As leituras que servem de base para o cálculo dos consumos de uma instalação UPAC podem não ser as que resultam dos valores medidos no contador instalado, mas as que resultam dos cálculos que o ORD faz, entre o consumo da instalação e a energia por esta produzida, nos termos da regulamentação do autoconsumo e que resultam em leituras calculadas ao dia 20 de cada mês, sendo depois estas comunicadas ao comercializador.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

1. Identificação das partes

Reclamante:

Reclamadas:

Reclamada 1

Reclamada 2

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.

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 20 de outubro 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, em síntese que pretende a retificação de valores faturados, indicando que no dia 26.04.2023 recebera uma fatura, com o n.o C801 126 0060 74904 no valor de €210.20, e logo no dia 27.04.2023 foi à loja da ----- pedir esclarecimentos pois nunca tivera um consumo tão elevado.

Na aplicação reddy tinha a indicação que o seu consumo tinha sido menos de metade do que o que vinha indicado na fatura, e a solução apresentada pela Reclamada 1 foi a de bloquear a fatura e aguardar respostas.

Entretanto foi também à --- pedir as leituras e a verificação do contador, sendo que as mesmas foram enviadas pela ---- no dia 01.06.2023 e no dia 23.06.2023 a respetiva correção.

Durante este período da reclamação indica o reclamante que enviou três ficheiros com as leituras que tirou da sua área pessoal no site da ---- e enviou para a ---- de forma a facilitar a dita correção.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Verificou que no período desta fatura não tem registo de nenhuma produção dos seus painéis solares, o que lhe dá a entender que toda a sua produção foi contada como consumo.

No dia 19.07.2023 em contacto telefónico com a ---- foi-lhe dito que o máximo de consumo registado foi nos meses de novembro e dezembro de 2022, e todos os consumos até esta data são todos inferiores.

Assim solicita a correção imediata e que lhe seja facultado por escrito todas as correções efetuadas, visto que nunca teve um consumo tão elevado e a potência contratada quase não permite que o mesmo faça esse consumo.

Quando enviou o caso ao Centro indicou que estava de 15 em 15 dias a pedir a anulação da fatura por falta de resposta por parte da ---, e até à data de entrada do processo nada foi feito, nem tiveram em consideração o relatório do técnico dos mesmos de energia solar, que trocou todos os equipamentos dentro da casa do Reclamante.

Considera que se houve troca é porque algo estava mal e questiona até que ponto isso o estava a prejudicar. Referiu ainda neste processo que a única comunicação que têm tido com o reclamante é através de mensagens e emails de ameaça para proceder ao pagamento de faturas em atraso, desconhecendo porque sendo o reclamante o titular, insistem em fazer o contacto telefónico com a esposa.

Solicita assim que haja a verificação e correção da faturação recebida.

A Reclamada 1, --- pronunciou-se em contestação sumariamente no sentido de sendo detentora da licença de comercialização de energia elétrica e de gás natural, decida-se à compra e venda de energia elétrica para a comercialização a clientes e outros agentes de mercado.

Considerando a sua atividade e que o presente litígio tem como objeto as leituras de consumos, sublinha que as atividades de comercialização e de distribuição de energia se encontram separadas e não podem ser desenvolvidas pela mesma entidade, tendo assim em conta as definições das als. s), t) e u) do art. 2.o do Regulamento das Relações Comerciais (RRC) do setor elétrico e do gás natural.

Sendo que nesse sentido e de acordo com o artigo referido, o comercializador é apenas a entidade cuja atividade consiste na compra a grosso e venda a grosso ou retalho de energia elétrica ou gás, em nome próprio ou em representação de terceiros, incluindo comercializadores em regime de mercado e comercializadores de último recurso.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Ademais a faturação emitida pela Reclamada 1 é baseada tal como imperativo regulamentar nos dados de consumo dos operadores de rede, cfr. n.o 2 do art. 43o RRC.

O presente litígio tem por objeto as leituras de consumos, bem como o acerto de consumo decorrente de faturação anterior por estimativa despoletada pela inexistência de leituras. Como a comercialização e a distribuição de energia se encontram separadas, cabe ao operador da rede de distribuição, exercer essa atividade.

Deve ainda atender-se ao art. 7, n.o 4 do RRC que determina: «São da responsabilidade do operador da rede, designadamente, as matérias de ligações às redes, avarias, emergências, leituras, verificação dos equipamentos de medição e reposição de fornecimento quando a interrupção não tiver sido solicitada pelo comercializador que assegura o fornecimento da instalação.»

Considera por isso que deverá ser absolvida da instância.

De todo o modo requer por impugnação que tudo o que diga respeito às faturas de consumo seja da responsabilidade do ORD, tendo sido emitido pedido ao mesmo pelo Reclamante para averiguação quanto aos consumos comunicados. Sendo que o ORD respondeu considerando que os consumos estavam regularizados.

Transcreve-se assim uma mensagem de 30.06.2023 às 11:18 da ---- para o Reclamante a indicar: No seguimento do solicitado informamos que a situação se encontra regularizada, tendo as leituras e faturas sido corrigidas e comunicadas corretamente, e que encontra-se disponível na área reservada no campo distribuição digital nos G011 de 01 e 23.06.2023 e no F011 de 01 e 22.06.2023. Cumprimentos.»

As comunicações a que o ORD faz alusão na sua resposta dizem respeito às leituras de 26.04.2023 e do dia 20.06.2023 sendo que essa leitura já se encontra repercutida na faturação de ciclo do cliente, e de acordo com os dados de consumo juntos ao processo pelo ORD.

Pelo que considera que a faturação do Reclamante está corretamente emitida.

Nestes termos requer que a presente contestação seja procedente por provadas as exceções nele invocadas, e que a ação seja julgada improcedente por não provada, absolvendo-se a mesma do pedido.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Sendo que já em momento posterior à audiência a Reclamada 1, a quem tinha sido concedido um prazo para voltar a verificar e pronunciar-se sobre a faturação, veio informar ao processo que tendo sido a questão direcionada ao departamento de faturação, confirma-se que a fatura reclamada contém as leituras comunicadas pelo ORD.

E por isso reiterando a indicação prevista no art. 7, n.º 4 do RRC, e sendo o ORD o responsável pelas leituras e comunicação das mesmas ao comercializador, nenhuma indicação foi dada para se proceder a uma eventual correção, além das já comunicadas, sendo que a --- não tem poder para proceder à alteração das leituras.

Estando assim a reclamada 1 a efetuar a faturação de acordo com os consumos comunicados, nenhum ónus mais impende sobre a mesma.

A Reclamada 2, ---, pronunciou-se em contestação sumariamente no sentido de em primeiro lugar separar as atividades de distribuição e comercialização, indicando que nos termos do disposto no artigo 233º, no 1 do Decreto-Lei n.º 15/2022, de 14 de janeiro, diploma que estabelece a organização e funcionamento do Sistema Elétrico Nacional (SEN), é a atividade de distribuição da energia elétrica independente e separada juridicamente de todas as restantes atividades do sistema elétrico.

De forma análoga, sublinha que o legislador consagra no artigo 132.º, no 3 do mesmo diploma, a separação jurídica da atividade de Comercialização da energia elétrica, das restantes atividades do sistema elétrico nacional (SEN).

As funções de cada uma das entidades assim como o exercício das atividades a elas cometidas são definidas pela lei, sendo que, de acordo com o disposto no número 1 do artigo 132º, do diploma referido supra, o comercializador desenvolve "a atividade de comercialização de eletricidade, que consiste na compra a grosso e na venda a grosso e a retalho de eletricidade a clientes".

Assim, uma vez que a operadora da rede de distribuição não tem no âmbito das suas competências nem atribuições, a comercialização da energia elétrica, os fatores e os aspetos associados e referentes aos contratos de fornecimento celebrados com os utilizadores das instalações, nomeadamente questões que respeitam à faturação, dizem apenas respeito e são do conhecimento do respetivo comercializador.

De facto, não existe entre o Operador de Rede de Distribuição – ORD, e os utilizadores das instalações não existe qualquer relacionamento de índole contratual.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Sendo com os comercializadores que os utilizadores das instalações contratam o serviço de fornecimento de energia elétrica, cabendo apenas ao ORD, proceder à ligação e desligação das instalações à rede pública e executar as restantes operações, através das informações estritamente necessárias registadas, pelos comercializadoras, no portal de comunicações switching, existente para efeito de troca de comunicações entre comercializadores e operador de rede de distribuição.

A Reclamada 2 no entanto vem verificar que na presente situação estão em apreciação as faturas apresentadas a pagamento pelo comercializador ao Reclamante e as respetivas leituras.

A ---não conhece nem tem de conhecer os termos da relação contratual que os comercializadores estabelecem com os clientes finais.

Como Operador da Rede (ORD) cumpre estabelecer que a instalação se encontra situada em Famões, com o local de consumo n.o 11384407, vigorando desde 02.06.2015 em mercado livre um contrato de fornecimento de energia titulado pelo Reclamante e celebrado com o comercializador ----.

O equipamento de mediação está no exterior da instalação e com acesso à via pública, e que no que diz respeito à recolha das leituras as mesmas são realizadas segundo o estabelecido o Regulamento das Relações Comerciais, ou seja, o ORD procede à leitura dos aparelhos na medida com uma periodicidade trimestral desde que seja possibilitado o acesso ao equipamento.

No dia 16.05.2023 foi criada uma ordem de trabalhos, OT 110007098840 de Revisão de Equipamento BTN na sequência da qual foi efetuada a verificação do equipamento de medição e concluindo-se que o mesmo não tem qualquer anomalia de funcionamento e selada.

Vem o reclamante solicitar a retificação dos valores referentes à fatura FT 2023 K3423/340016926371, emitida a 25.04.2023, referente ao período de 21.03.2023 a 20.04.2023, no valor de €210,20, após a instalação de painéis fotovoltaicos para regime de autoconsumo desde 31.03.2023, requerendo a correção da mesma fatura de acordo com os consumos reais.

Contudo considera a Reclamada 2 que o equipamento de mediação atual, instalado a 18.03.2019 dispõe de telecontagem ativa, e que as respetivas leituras se encontram a ser realizadas e comunicadas de forma correta, sendo as reais.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Sucedeu que na análise do histórico de leituras se verificou que no período peticionado pelo reclamante as leituras de saldo quarto horário – SQH encontravam-se em excesso de consumo, calculado devido a uma alteração de licenciamento que originou um período de interrupção do SQH.

Tendo assim sido necessário proceder à criação de leituras para delimitar nos períodos UPAC e não UPAC bem como o reprocessamento das mesmas desde 21.03.2023.

As correções efetuadas aos registos do equipamento de mediação resultaram num decréscimo de consumo de 618 Kwh, encontrando-se as leituras comunicadas para este e os restantes períodos coerentes com o histórico do reclamante, bem como considerando-se a 23.08.2023 as leituras em questão para a emissão de faturação retificada pelo comercializador.

Cumprido esclarecer, ainda que a instalação em causa se trata de uma Unidade de Produção para Autoconsumo (UPAC), com saldo quarto horário aplicado nas leituras de 31.03.2020 a 17.04.2023 e desde 28.04.2023.

As instalações que constam do processo de autoconsumo, ou seja, com registo na Direção-Geral de Energia e Geologia (DGEG) para a instalação a indicar que a mesma tem painéis solares associados, faturam com unidade de leitura 20.

Deste modo, o ORD calcula uma leitura com base no saldo quarto horário (diagramas de carga, ou seja sequência temporal, em períodos de 15 minutos, de valores de potência ativa ou reativa média, referente ao período compreendido entre as 00h00 e as 24h00 de cada dia, conforme Artigo 3.o, n.o 2 alínea q) do Regulamento do Autoconsumo de Energia Elétrica n.o 373/2021 ERSE) entre o consumo e a produção para o dia 20 de cada mês de forma a que os consumidores possam ser faturados com base em leituras reais.

Assim só a leitura de dia 20 de cada mês é afeta pelo saldo quarto horário pelo que as restantes ficam em estado inválido/desativado, pois o equipamento não faz o saldo aquando da mediação de leituras, pelo que conforme já referido o mesmo é feito pelo sistema do ORD.

Acresce que a instalação sendo de autoconsumo, ao abrigo do disposto nos artigos 95.o e 243.o do Decreto Lei n.o 15/2022, de 14 de janeiro, e do disposto no art.o 11.o e 38.o e ss do Regulamento de Autoconsumo de energia elétrica 373/2021, a faturação da mesma instalação é efetuada por intermédio de leituras calculadas pelo ORD com base no saldo de quarto horário. Sendo leituras calculadas com base no SQH e líquidas, serão iguais ou inferiores às leituras registadas no equipamento de mediação.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



As leituras podem ser consultadas na área reservada do site da Reclamada 2, e também por intermédio de acesso à porta HAN do equipamento de mediação.

Assim e conforme informação já prestada ao comercializador a situação relativa à instalação está regularizada do ponto de vista de disponibilização de leituras para a faturação anterior à unidade de leitura de autoconsumo e para a unidade de leitura de dia 20, tendo as ditas leituras sido comunicadas ao comercializador.

Cumprindo evidenciar que a -- na qualidade de operador de Rede cumpriu com as obrigações a que está adstrita, deve ser o comercializador a prestar devidos esclarecimentos quanto à faturação ou outras questões de índole contratual.

Pelo exposto deve o pedido do reclamante improceder totalmente e ser a reclamada 2 absolvida.

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 pela reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000. A presente causa tem o valor total de €210.50 (duzentos e dez euros e cinquenta cêntimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, que se realizou via Zoom, verificou-se estar presente o Reclamante, e a Reclamada 1 --- –

---- S.A., representada pela sua ilustre mandatária Dra. ---, e a Reclamada 2 ---
., representada pelo seu ilustre mandatário Dr. ----.

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

Foram ouvidas as mesmas.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo as Partes sido informadas que posteriormente seriam notificadas da Sentença.



6. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio (relativo a serviços públicos essenciais – Lei 23/96, com as sucessivas alterações) 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 em consequência de contrato celebrado com comercializadora de eletricidade ---- é abastecido do mesmo na sua residência pela reclamada 1.
- b. A reclamada é a entidade comercializadora que procedeu à emissão de faturação;
- c. O Operador da Rede (ORD) confirma que a instalação com o local de consumo n.o 11384407, vigorando desde 02.06.2015 em mercado livre, e com um contrato de fornecimento de energia titulado pelo Reclamante e celebrado com a Reclamada 2.
- d. O período de faturação reclamado, quanto à fatura FT 2023 K3423/340016926371, emitida a 25.04.2023, é referente ao período de 21.03.2023 a 20.04.2023.
- e. Estando em causa o valor faturado de €210,20, após a instalação de painéis fotovoltaicos para regime de autoconsumo desde 31.03.2023.
- f. O equipamento de mediação atual, instalado a 18.03.2019 dispõe de telecontagem ativa;
- g. As respetivas leituras encontram-se a ser realizadas e comunicadas em tempo real.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



h. No dia 16.05.2023 foi criada uma ordem de trabalhos, OT 110007098840 de Revisão de Equipamento BTN tendo sido efetuada a verificação do equipamento de medição.

i. Foi necessário proceder à criação de leituras para delimitar nos períodos UPAC e não UPAC;

j. De onde decorreu o reprocessamento das mesmas leituras desde 21.03.2023.

l. As correções efetuadas aos registos do equipamento de mediação resultaram num decréscimo de consumo

m. Sendo as restantes leituras coerentes com o histórico do cliente, por estimativa, retificados os valores a 23.08.2023 com as leituras em questão para a emissão de faturação pelo comercializador.

n. A 09.10.2023 o Reclamante pagou a quantia de €167.70 referentes a uma última fatura que estava suspenso o pagamento, devido à redução de potência efetuada no local.

7.2. Resultam como factos não provados:

a. Que as reclamadas tenham violado os deveres legais impostos pela Regulamentação do Serviço de Eletricidade e demais normas que tutelam quer a distribuição como a comercialização de energia;

b. Que não tenha agora existido acerto da faturação de eletricidade emitida anteriormente de acordo com o histórico e os consumos que foram possíveis apurar.

c. Que tenham agido as reclamadas de má-fé ou com o intuito de prejudicar o consumidor.

d. As quantias e dados a pagamento para além das faturas constantes nos autos, (apenas foram entregues as faturas emitidas a 23.03.2023, 25.04.2023 e 04.06.2023).

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 das partes, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

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 dispõe de um serviço de ligação à rede de baixa tensão fundamental para a prestação do serviço público essencial de fornecimento de energia elétrica contratado com a ----, estando assim abrangidas pelas disposições da Lei dos Serviços Públicos Essenciais, independentemente da sua natureza jurídica ou do título a que sejam prestados.

O fornecimento de energia elétrica à residência da reclamante pressupõe a existência de um contrato de fornecimento com uma empresa comercializadora, atenta a separação entre esta função e a de distribuição de energia.

Mas para que exista este fornecimento é necessário que exista um uma prévia ligação à rede de distribuição gerida e mantida pela Reclamada ---- contrato esse nos termos do disposto no Regulamento de Acesso às Redes e às Interligações do setor elétrico da ERSE n.º 620/2017, nomeadamente do que decorre do disposto nos artigos 5º, 9º e 10º.

A lei estabelece para as requeridas o cumprimento de regras específicas, designadamente quanto aos ónus da prova (artigo 11.º) relativo ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços a que se refere a Lei.

Determina a alínea b) do n.º 7 do artigo 37º do RRCSEG – Regulamento de Relações Comerciais do sector Elétrico e Gás, emitido pela ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos, que:

«7 - A leitura dos equipamentos de medição da responsabilidade dos operadores das redes deve respeitar as seguintes regras: ... b) Nos clientes em Baixa Tensão Normal deve ser assegurado que o intervalo entre duas leituras não seja superior a três meses; (...) »

Convém ainda esclarecer quanto aos consumos estimados a sua previsão, legitimidade e objetivos, como descritos no artigo 39.º do RRCSEG, que se transcreve:



«Artigo 39.o Estimativa de valores de consumo
1 - Nos casos em que não existam leituras dos equipamentos de medição de clientes, podem ser utilizados métodos para estimar o consumo.
2 - Os operadores das redes, nos meses em que não exista a recolha de uma leitura real, devem atualizar e transmitir, aos respetivos comercializadores, valores mensais de consumo estimado relativamente a cada instalação de consumo, de modo a poderem ser refletidas na fatura do comercializador.
3 - O método utilizado tem como objetivo aproximar o melhor possível os consumos faturados dos valores reais de consumo.»

A reclamada 1 emite faturação fundada nos consumos que lhe são comunicados, sendo-lhe também legítimo proceder à faturação por estimativa e proceder a acertos de faturação, como estipulado no n.o2 do artigo 43o e 49o do RRCSEG.

Sucede que a instalação da requerente é uma UPAC – Unidade de Produção par autoconsumo, sendo regulada pelo Decreto-Lei n.o 162/2019 de 25 de outubro, que determina na alínea g) do n.o 2 do artigo 7.o que são direito do autoconsumidor: «Manter os seus direitos e obrigações enquanto consumidor final de eletricidade.»

A matéria do autoconsumo foi objeto do Regulamento n.o 373/2021 da ERSE que fixa no artigo 31.o que a leitura dos equipamentos de medição é da responsabilidade é do ORD, devendo este fornecer ao comercializado os dados do consumo medido e do consumo fornecido em cada instalação (artigo 41.o), uma vez tratados e corrigidos de eventuais anomalias (artigo 42.o).

Da prova acima fixada e produzida nos autos, verifica-se que a Reclamada 2 cumpriu com as suas obrigações legais, transmitindo à Reclamada 1 os valores das leituras calculadas como devidas para a UPAC e para a não UPAC, nos prazos devidos para que a faturação dos consumos à requerente seja feita com base em leituras calculadas pelo sistema ao dia 20 de cada mês.

As leituras que servem de base para o cálculo dos consumos da instalação do reclamante podem não ser as que resultam dos valores medidos no contador instalado na sua residência, mas as que resultam dos cálculos que a Reclamada 2 faz, entre o consumo da instalação e a energia por esta produzida, nos termos da regulamentação do autoconsumo e que resultam em leituras calculadas ao dia 20 de cada mês, sendo depois estas comunicadas à Reclamada 1.

Teremos assim de entender o pedido do reclamante como sendo relativo às leituras relevantes para efeitos de faturação, das leituras calculadas pelo ORD e não quanto às leituras do contador que não têm correspondência direta com aquelas, uma vez que o objetivo do reclamante é a correção da fatura emitida a 25.04.2023.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



A Reclamada 1 funda o seu entendimento no cumprimento das regras fixadas na Lei n.º 5/2019, que estabelece o regime de cumprimento do dever de informação do comercializador de energia ao consumidor, sem prejuízo do disposto na LDC – Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 23/96).

Resulta do artigo 8.º daquele diploma que o comercializador deve, nas faturas que emita, inserir os elementos necessários para uma completa e acessível compreensão dos valores faturados e designa os que o legislador entendeu serem fundamentais.

Esta listagem não é taxativa nem exclui a necessidade de inserir nas faturas outra informação, desde que esta se demonstre necessária para a compreensão dos valores faturados, sendo nosso entendimento que para que o consumidor compreenda os valores de consumo faturados tenha de conhecer as leituras resultantes dos consumos efetuados na sua instalação.

Neste sentido também se devem interpretar as disposições da LDC, que se sobrepõe a qualquer interpretação que possa ser dada à Lei n.º 5/2019, quando fixa quanto ao direito à informação em particular que o fornecedor do serviço deve informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, determinando na alínea d) do n.º 1 do artigo 8.º que deve ser prestada informação quanto ao:

«Modo de cálculo do preço, nos casos em que, devido à natureza do bem ou serviço, o preço não puder ser calculado antes da celebração do contrato;» e no n.º 8 do mesmo artigo que:

(...) O disposto no n.º 1 aplica-se também aos contratos de fornecimento de água, gás ou eletricidade, caso não sejam postos à venda em volume ou quantidade limitados, aos de aquecimento urbano ou aos de conteúdos digitais não fornecidos em suporte material.»

Verifica-se, no entanto, neste caso concreto que a fatura detém as informações inerentes ao acima estipulado, considerando-se cumprido o direito à informação nos termos da faturação realizada e do que a lei determina, ainda que se lamente a inexistência de critérios mais claros ou generalistas que pudessem ser uniformes nestas emissões de fatura.

Atendendo à fatura reclamada importa ainda sublinhar que o DL n.º 15/2022 de 14 de janeiro, que aprovou a Organização e funcionamento do Sistema Elétrico Nacional (SEN) é aplicável às atividades de autoconsumo, nos termos do seu art. 2, e que o consumidor tem direito de instalar um ou mais UPAC (unidades de produção para autoconsumo), a consumir a eletricidade produzida ou armazenada em instalações próprias e a aceder à informação disponibilizada na área da plataforma eletrónica reservada ao autoconsumidor para controlo do seu



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



perfil de produção e consumo de energia e poder autorizar o acesso à mesma por terceiros (art. 88 n.o 1, a), m), d) e j).

Nos termos do mesmo artigo o autoconsumidor – como supra referenciado – mantém os mesmos direitos e obrigações enquanto consumidor de eletricidade.

De acordo com a lei a contagem da energia elétrica total produzida por UPAC é feita por telecontagem, cumprindo os requisitos técnicos e funcionais estabelecidos pela Portaria n.o 231/2013, de 22 de julho.

Quando haja ligação à RESP (rede elétrica de serviço público), a medição e leitura da energia elétrica é efetuada pelo operador de rede, nos termos da Regulamentação da ERSE.

Os operadores de rede e distribuição e os comercializadores ficam obrigados ao armazenamento dos dados obtidos a partir dos contadores inteligentes, em particular os relativos aos consumos de energia elétrica, bem como a facultar permanentemente aos comercializadores e aos clientes finais, respetivamente o acesso eletrónico aos referidos dados, apresentados de forma detalhada e em frações de minuto, e bem assim a possibilidade de proceder à respetiva recolha – art. 7o, n.o 1 da Portaria 231/2013.

Ao abrigo do art. 180o, n.o 1 do DL n.o 15/2022 é assegurada a proteção dos consumidores, nomeadamente quanto à prestação do serviço, ao exercício do direito à informação e à qualidade da prestação do serviço, informação adequada quanto a tarifas e preços e à resolução de litígios de acordo com a lei dos serviços públicos essenciais.

A faturação apresentada pelos comercializadores aos seus clientes tem de ter por base a informação sobre os dados de consumo disponibilizada pelos operadores das rendes, devendo prevalecer – sempre que exista – a informação de consumos obtidos por leitura direta dos equipamentos de medição, nesta se incluindo a que tenha sido comunicada pelo cliente nos termos do art. 43o n.o 2 e 3 do RRC (conforme supramencionado).

Ao abrigo aos art.os 45 e 46 RRC a fatura deve ser de periodicidade mensal e deve incluir todos os elementos constantes da legislação aplicável.

Contudo os acertos de faturação podem ocorrer, e podem ser motivados por correção de erros de mediação, leitura e faturação, de acordo com o art. 49o, n.o 1, d) RRC.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Quando o valor apurado com o acerto de faturação for a favor do cliente, o seu pagamento deve ser efetuado por compensação de crédito na própria fatura que tenha por objetivo o acerto.

Cabe ao prestador do serviço a prova de que todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação de serviços. Estas disposições são injuntivas, ou seja, prevalecem sobre qualquer convenção ou disposição contratual que exclua ou restrinja os direitos do consumidor.

Quanto à correção dos Kwh faturados, embora se tenha demonstrado que o Reclamante viu faturado um valor errado, verifica-se que a 23.08.2023 houve uma correção, e comunicação ao comercializador pela Reclamada 2 que corrigiu os valores, e o que terá levado à correção dos valores e faturação nova.

Tal facto não foi contestado pelo Reclamante, e também não foi feita prova nos autos de faturação posterior a essa data, que não tivesse essa correção.

Ainda antes da audiência e por comunicação escrita foi comunicado aos autos, sem contestação das partes, que no dia 09.10.2023 o Reclamante procedeu ao pagamento de €167,70, referentes a valores faturados e em dívida, cuja fatura estava suspensa, mas que levou à diminuição da potência no local de consumo.

Caberia assim ónus da prova ao alegante de que após 23.08.2023, conforme referido pela Reclamada 2, não houve faturação com acerto ou correção devido, desconhecendo este tribunal como foi calculada a quantia agora paga a 09.10.2023.

Sendo que este pagamento - mesmo que sob pressão da suspensão – se não contestado pode ser visto como um reconhecimento da dívida, atendendo a que o ORD comprovou nos autos ter remetido os dados naquela data, e que o Comercializador refere ter faturado de acordo com os elementos recebidos.

Na ausência de demais prova, e perante os factos e dados apresentados, terá de se dar como improcedente o pedido do reclamante.

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.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



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.»

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

Julgo improcedente a exceção de ilegitimidade invocada pela Reclamada 1.

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se as Reclamadas 1 e 2 do pedido.

Deposite e notifique.

Lisboa, 03 de novembro 2023

A juiz-árbitro

Eleonora Santos