



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 2871 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Gás

Tipo de problema: Facturação injustificada

Direito aplicável: Lei nº 23/96, de 26 de julho; Lei nº 12/2008, de 26 de fevereiro; Regulamento de Relações Comerciais (RRC) aprovado pela ERSE; Regulamento n.º 827/2023, de 28 de julho; Diretiva nº 5/2016, de 26 de fevereiro

Pedido do Consumidor: Ser ressarcida de tudo o que está a ser cobrado ilegalmente e indemnizada pelo tempo perdido no valor de €30,00 por cada reclamação (€30,00x20), e que estimativa de consumo facturada seja feita com base no histórico de consumos.

SENTENÇA Nº 493 / 2023

SUMÁRIO:

1. Os serviços públicos essenciais são regulados pela Lei 23/96 quanto ao seu fornecimento e faturação;
2. Deve ainda atender-se quanto à forma de contabilização das leituras aos preceitos referentes ao RRC – Regulamento das Relações Comerciais, e a todas as Diretivas da ERSE em relação ao Guia de Medição;
3. São legalmente admissíveis faturas com valores estimados, tendo a entidade posteriormente de as corrigir quando não há leituras reais pelo ORD ou pelo Cliente.
4. Ora, cumprindo estes requisitos, a atuação da Reclamada não é mais do que o exercício normal da faturação emitida, com vista à obtenção da retribuição devida pelos serviços prestados ao utente.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

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.

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 03 de novembro de 2023, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem, ainda que a audiência tenha decorrido via zoom.

3. Do objeto do litígio

Alega a Reclamante no seu pedido, em síntese que pretende ser ressarcida de tudo o que está a ser cobrado ilegalmente e indemnizada pelo tempo perdido no valor de €30 por cada reclamação (€30 * 20) e que a estimativa de consumo faturada seja feita com base no histórico de consumos.

Conforme processo de reclamação remetido a este tribunal a 17.08.2023, a Reclamante vem alegar que aquilo que pretende reclamar é exatamente o que já foi exposto à ERSE e que embora o contrato esteja em nome da mãe, por procuração como filha estará a tratar de toda a situação.

Assim considera que no seguimento de sucessivas reclamações desde 21.12.2021, a última a 14 de agosto, a Reclamante considera no momento da propositura da ação que continua sem conseguir que o fornecedor cumpra a lei.

Sublinha que a 11.11.2022 é emitida a fatura n.o 49249968706 no valor de €11,68 com uma estimativa em excesso de 9m3. Contactou o fornecedor que lhe disse que apesar do consumo ser zero não é possível fazer correções à primeira fatura do contrato.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Contra a sua vontade pagou os €11,68 aguardando que fossem feitos os acertos nas faturas seguintes. Neste contacto explicou que se trata de uma segunda habitação, pelo que regra geral não existe consumo, já que está quase sempre sem qualquer ocupação.

Apesar deste seu contacto e de a resposta ter sido a de que tinha que pagar obrigatoriamente os €11,68, nenhuma NC foi emitida como deveria ter sido de imediato.

A 12.12.2022 foi emitida a fatura n.o 49290072354 no valor de €0,13 com um consumo estimado de 5m³, facto que levou a Reclamante a apresentar uma reclamação no livro a 21.12.2022, já que uma vez mais o consumo era zero (no início de cada mês a leitura de 228m³ tem sido sempre comunicada). Estava também incluída nesta fatura um valor de atraso de pagamento da fatura inicial, de uma fatura que a Reclamada enviou para a morada errada, considerando que não lhe seja imputável o atraso, o que reclamou.

Dessa reclamação resultou a emissão de uma NC no dia 30.12.22 no valor de €4,91, que não inclui a anulação do valor de atraso de pagamento em €1,25.

Posteriormente a 29.12.22 apresentou a Reclamante nova reclamação no Livro, pois apesar da nota de crédito emitida, recebeu um sms com a seguinte informação: "Corrigimos a fatura 492468706 – fatura de 11.11.23. O valor a pagar é de €0,13, Ent.21096 e Ref. 110 647 228 (...), €0,13 é referente à fatura de 12.12 com o n.o 49290072354."

Considera a Reclamante que a resposta da Reclamada à sua reclamação apenas acrescenta ao anteriormente dito que fará o desconto do valor de atraso de pagamento de €1,25 na próxima fatura a emitir.

A 11.01.23 foi emitida fatura no valor de €13,40, com um consumo estimado de 12 m³, facto que levou a Reclamante a apresentar uma nova reclamação, já que uma vez mais o consumo era zero. A resposta do fornecedor a esta reclamação em nada esclarece o questionado, o que tem levado a expor:

Na resposta à reclamação que consta nos autos a Reclamada diz que se pode comunicar a leitura através do endereço eletrónico, o que foi feito, como anexa, no mesmo dia e com a mesma leitura real de 11.10.22 de 228m³.

Mas a 11.01.23 a Reclamada emite nova fatura com um valor de €13,40. E insiste a Reclamante que as estimativas devem ser feitas com base em consumos reais não imaginários.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Conforme um quadro que apresenta considera a Reclamante que lhe é devida a quantia de €2,78. A Reclamada tem ainda em crédito de €3,17 razão pela qual considera que irá pagar nenhuma fatura enquanto os valores não forem devidamente esclarecidos.

Posteriormente à entrada desta reclamação a Reclamada emitiu nota de crédito a 25.01.23 no valor de €11,80 ficando um remanescente de €3,18, pelo facto de ter pago a fatura inicial de €11,68.

Existiu ainda reclamação escrita a 07.03.2023 perante a fatura de 11.02.2023, o que levou a 13.03.2023 a Reclamada emitir nova nota de crédito, mas cujo valor baixo €0,30 nada resolve pois indica que o valor a pagar era ainda a €3,29.

Considera a reclamante que a entidade não pode descontar os valores a crédito nas faturas que quiser e como bem entender, mas sim nas faturas imediatamente a seguir aos créditos apurados.

Do andamento deste diferendo novas reclamações e faturas foram apresentadas, nomeadamente a 05.04.2023, a 12.05.2023, a 17.05.2023, a 24.05.2023, a 29.05.2023, a 06.06.2023, a 14.06.2023, a 25.07.2023, a 14.08.2023, e a 12.08.2023.

Assim a Reclamante considera que chega de reclamações e de prepotência da Reclamada, vindo exigir que sejam feitas estimativas matematicamente corretas com base em valores reais.

Exige a Reclamante que o consumo estimado seja zero, e seja cobrada disso mesmo: zero.

Exige que seja anulado todo o valor cobrado por atrasos de pagamentos, já que as faturas são constantemente emitidas com valores de estimativas excessivas, não querendo pagar por não consumo, razão pela qual tem vindo a reclamar, e entende que não pagará faturas enquanto não estiverem corretas.

Por fim vem exigir que a Reclamada cumpra a lei relativamente à quitação parcial das faturas.

Deve assim ser reconhecido o crédito atual de €2,65, e que a Reclamada seja devidamente punida pelas ilegalidades que considera terem sido cometidas. Conclui ainda também com um pedido de indemnização compensatória por todo o tempo perdido em reclamações sem fim, mas que nem assim resultaram em postura correta.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

A reclamada pronunciou-se em contestação sumariamente no sentido de que na qualidade de comercializadora procedeu à emissão da faturação em conformidade com os dados de consumo que lhe foram disponibilizados pela entidade operadora de rede de distribuição e comunicados pela Reclamante, encontrando-se em seu entender a faturação devidamente emitida e não havendo lugar a nenhuma retificação.

Perante o que foi denunciado a Reclamada enquanto entidade comercializadora esclarece que procede à faturação dos consumos reais sempre que os mesmos lhe sejam disponibilizados dentro do prazo estabelecido para o efeito, ou seja no ciclo de leitura entre os dias 4 e 9 de cada mês.

Face ao exposto se não receber a comunicação dos consumos a partir de leitura direta do equipamento, nem qualquer comunicação da Reclamante dentro do ciclo de leitura, não resta outra alternativa à Reclamada que não seja a de proceder à faturação com recurso ao método de estimativa de consumos.

Tal é-lhe permitido ao abrigo do disposto do art. 38o do Regulamento das Relações Comerciais do setor Elétrico e do Gás conhecido como RRC, no qual se determina que “ nos casos em que não existam leituras dos equipamentos de medição de clientes, podem ser utilizados para estimar o consumo”.

Somente a partir do momento em que a Reclamada recebeu a comunicação de uma leitura real é que tornou possível a esta proceder aos respetivos acertos de faturação, subsequentes à faturação que tinha tido por base a estimativa de consumos.

Por isso considera que não poderá ser imputável à Reclamada na qualidade de comercializadora, uma vez que os dados de consumo recolhidos a partir da leitura direta do equipamento de mediação devem ser disponibilizados pelo operador de rede de distribuição ou comunicados pelo cliente.

Desta feita entende a Reclamada que atuou em conformidade com o disposto na legislação aplicável.

Sublinhou ainda na sua impugnação a reclamada que o contrato de fornecimento de gás natural foi celebrado a 11.10.2022, para o local de consumo sito na Rua ---- em Lisboa.

A Reclamada procedeu à emissão da faturação nos termos acordados, tendo por base a informação sobre os dados de consumo disponibilizados pelo operador ou comunicados pela Reclamante.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Tendo o cliente a faculdade de efetuar a leitura do equipamento de mediação e da respetiva comunicação, conforme regime previsto no art. 36º RRC.

Por isso a Reclamada não rececionando nenhuma comunicação a disponibilizar dados de consumos reais no prazo fixado para o efeito entre os dias 4 e 9 de cada mês, conforme Com base neste último referencial legal do ponto 24.2.1.2. aplicável aos clientes sem histórico de leituras o mesmo determina que “ o caso dos pontos de entrega com histórico inferior a duas leituras reais que abrangam um período de 12 meses, ou em que tenha ocorrido uma mudança de titular ou uma alteração do escalão de consumo, utiliza-se o Consumo Médio Diário das instalações enquadradas no perfil de consumo aplicável”.

Foram assim usados pela Reclamada os valores de estimativa de consumos com base no perfil de consumo aplicável por referência ao ano 2022/2023, publicados na Diretiva n.º 16/2022 de 01 julho 2022 pela ERSE – Entidade Reguladora Serviços Energéticos.

Por isso não pode ser contabilizado o valor de consumo zero, tendo a reclamada procedido à emissão de faturação em conformidade com o disposto na relação em vigor e na regulamentação aplicável ao setor.

Desta feita a primeira fatura emitida a 11.11.22 teve uma estimativa de 9m3 e posteriormente foi objeto de acerto. E com a comunicação da leitura real posteriormente foi corrigido o consumo, o que levou a nota de crédito.

O mesmo aconteceu em dezembro, com a emissão de fatura e a compensação da mesma. Em janeiro houve uma comunicação real e por isso a novos acertos dos consumos estimados. Em fevereiro houve nova fatura e nova nota de crédito, bem como em março.

Em abril, em maio e em junho, novos valores foram emitidos, nomeadamente com consumos estimados, o que levou posteriormente a acertos face à leitura real que veio a ocorrer na fatura de junho com uma leitura real comunicada pela entidade operadora da rede de distribuição. O mesmo se passou com a fatura de julho com correspondente nota de crédito.

Em agosto e após nova leitura, surgiu novo acerto de consumo anteriormente estimado, tendo havido crédito que compensou a fatura.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Desta feita a Reclamada perante toda a emissão de faturas com base nos dados de consumos que tem ao seu dispor, e porque não tem acesso a indicado na parte superior das faturas, permite a emissão da faturação com o recurso à estimativa dos consumos, nos termos do art. 38o RRC, e ainda da subsecção 24.2. e da seção 24 capítulo IV do Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados do Setor do Gás Natural.

Sendo que a Reclamada considera que decidiu dar primazia à boa relação comercial e proceder à devolução dos juros faturados pelos atrasos.

Quanto à quitação parcial, nos termos do disposto no art. 6 da Lei 23/96, entende a reclamada que não é aqui aplicável porquanto está em causa apenas a prestação de um único serviço público, sendo que esta norma se aplica apenas aos casos em que o cliente tenha uma fatura com mais do que um serviço público por pagar, e em que poderia optar por pagar apenas um dos serviços e não os restantes.

Em tudo o mais a Reclamada desconhece, porquanto não tem obrigação de conhecer todos os factos invocados pela Reclamante, não se tratando de factos pessoais ou de que deva ter conhecimento, razão pela qual ficam os mesmos impugnados nos termos do disposto no n.o 3 do art. 574o CPC.

A Reclamada conclui que não lhe poderá ser imputada qualquer responsabilidade, e requer que a ação seja julgada totalmente improcedente e consequentemente seja a reclamada absolvida do pedido.

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 €600 (seiscentos euros).

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 a Reclamante, e a Reclamada, representada pela sua ilustre 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.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



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) A reclamante em consequência de contrato celebrado com comercializadora de gás é abastecida no local de consumo melhor identificado nos autos;
- b) A reclamada é a entidade comercializadora que procedeu à emissão de faturação;
- c) O contrato foi celebrado a 11.10.2022.
 - d. A faturação deste serviço tem vindo a ocorrer por estimativa;
 - e. Existe ausência de leituras reais dadas pela Reclamante no prazo
- d) determinado em fatura;
 - f. Bem como na ausência de leituras reais que tivessem sido
- e) comunicadas ao comercializador pelo operador de rede.
 - g. A reclamante apresentou diversas reclamações escritas para retificação de procedimentos e da faturação;
 - h. A reclamada procedeu a várias notas de crédito, e acertos dos valores, sempre que foram dadas leituras ou consumos reais;
 - i. O valor de juros por atraso de pagamentos, não imputáveis à Reclamada, foram devolvidos em Notas de Crédito emitidas;



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

7.2. Resultam como factos não provados:

- a) Que a Reclamada tenha violado os deveres legais impostos pelo Regulamento das Relações Comerciais;
- b) Que tenha a Reclamada 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 nexo de causalidade da mesma Reclamada aos Reclamantes.
- e) Que tenha existido violação da lei dos serviços públicos essenciais, quanto à quitação parcial da fatura, uma vez que não existem serviços dissociáveis ou plurais neste caso, mas apenas serviço de gás e demais taxas;
- f) 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.
- g) 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.

8. Do Direito

Importa enquadrar legalmente o presente caso, para a efetiva determinação do Direito em causa.

Assim 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, vem desde logo propor no seu âmbito de aplicação que para efeitos do disposto no art. 1º do mesmo diploma legal, os presentes sujeitos processuais estão abrangidos pela tutela da mencionada Lei:

« 1 - A presente lei consagra regras a que deve obedecer a prestação de serviços públicos essenciais em ordem à protecção do utente.

2 - São os seguintes os serviços públicos abrangidos (...)

c) Serviço de fornecimento de gás natural e gases de petróleo liquefeitos canalizados;
(...)

3 - Considera-se utente, para os efeitos previstos nesta lei, a pessoa singular ou colectiva a quem o prestador do serviço se obriga a prestá-lo.»



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Com o diploma dos serviços públicos essenciais, veio conferir-se aos utentes destes serviços um maior grau de proteção, mas o legislador não usou apenas deste mecanismo para regular as relações comerciais e contratuais entre as partes.

Desta feita impera desde logo o contrato celebrado entre as partes e as determinações que o comercializador indicar ao cliente/utente.

Contudo deverá haver aqui juridicamente o recurso ao estudo do que prevê o RRC – Regulamento das Relações Comerciais, e a todas as Diretivas da ERSE quanto ao assunto de faturação do gás, e perfis de consumo, para poder responder adequadamente à questão de base levantada com o pedido da Reclamante.

Ainda que efetivamente a lei não obrigue o consumidor a dar as leituras nos serviços energéticos, o que no entanto é aconselhável pela doutrina em estudo como única forma de evitar a cobrança por estimativas, a mesma lei determinou critérios para que em favor das entidades comercializadoras possam existir regras específicas para a faturação ser realizada.

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.

Na sua versão consolidada e à semelhança do que acontecia no anterior ficou plasmado que: « Artigo 36.º Leitura dos equipamentos de medição

1 - As indicações recolhidas por leitura direta dos equipamentos de medição prevalecem sobre quaisquer outras.

2 - Os operadores das redes são as entidades responsáveis pela leitura dos equipamentos de medição das instalações dos clientes ligadas às suas redes.

3 - Sem prejuízo do estabelecido no número anterior, os clientes também têm a faculdade de efetuar a leitura dos equipamentos de medição e a sua comunicação, nos termos do número seguinte.

4 - A comunicação das leituras recolhidas pelo cliente pode ser efetuada através dos meios que o operador de rede e o comercializador disponibilizem para o efeito, nos termos previstos no RQS.

5 - Sempre que a leitura seja comunicada pelo cliente ao comercializador, este transmite a informação ao respetivo operador de rede no prazo máximo de 48 horas contadas da receção da leitura.

6 - Para efeitos do n.º 4, deve ser disponibilizada ao cliente aquando da comunicação uma confirmação da boa receção da leitura comunicada, sendo esta válida após a referida confirmação de boa receção.



7 - A leitura dos equipamentos de medição da responsabilidade dos operadores das redes deve respeitar as seguintes regras: a) Periodicidade diária nas instalações de clientes em Muito Alta Tensão, Alta Tensão, Média Tensão e Baixa Tensão Especial; b) Periodicidade diária nas instalações de clientes em Baixa Tensão Normal, nos casos previstos na legislação e na regulamentação, designadamente, nas instalações integradas em rede inteligente, em regime de autoconsumo ou integradas na rede de mobilidade elétrica; c) Nas restantes instalações de clientes em Baixa Tensão Normal, o operador de rede deve cumprir o padrão para o indicador previsto no RQS para o desempenho na frequência da leitura local de equipamentos de medição; d) Periodicidade intradiária nas instalações de clientes ligadas à rede de transporte de gás; e) Periodicidade diária nas instalações de clientes ligadas à rede de distribuição que disponham de equipamento de telecontagem, nos termos do Artigo 31.º; f) Para os clientes em Baixa Pressão com consumo anual inferior ou igual a 10 000 m³ (n), o operador de rede deve cumprir o padrão para o indicador previsto no RQS para o desempenho na frequência da leitura local de equipamentos de medição; g) Para os restantes clientes de gás, quando as instalações não disponham de equipamento de telecontagem, a periodicidade de leitura deve ser mensal.

8 - No caso dos clientes em Baixa Tensão Normal e dos clientes em Baixa Pressão com consumo anual igual ou inferior a 10 000 m³ (n), os operadores das redes de distribuição devem efetuar, pelo menos, uma das seguintes diligências, utilizando os meios que considerem adequados: a) Avisar os clientes da data em que irá ser efetuada uma leitura direta do equipamento de medição; b) Avisar os clientes de que foi tentada, sem êxito, uma leitura direta do equipamento de medição.

9 - Os avisos previstos nos números anteriores devem conter informação sobre os meios disponíveis para o cliente transmitir ao operador da rede de distribuição os seus dados de consumo, fixando um prazo para o efeito.

10 - Os operadores das redes de distribuição não são responsáveis pelo incumprimento da periodicidade de leitura, caso este tenha ocorrido por facto imputável ao cliente.

11 - No caso dos clientes em Baixa Tensão Normal e dos clientes em Baixa Pressão com consumo anual igual ou inferior a 10 000 m³ (n), considera-se facto imputável ao operador da rede de distribuição caso este não cumpra nenhuma das diligências mencionadas no n.º 8 - 12 - O operador da rede deve atualizar e transmitir aos respetivos comercializadores, no prazo máximo de 48 horas após



comunicação recebida, todas as leituras por si recolhidas ou que lhe tenham sido comunicadas por clientes relativamente a cada instalação de consumo.»

Prevê ainda o art.o 38 deste RRC as regras relativas à estimativa de valores de consumo, que legalmente é admissível:

Artigo 38.o Estimativa de valores de consumo

1 - Nos casos em que não seja possível recolher leituras dos equipamentos de medição de clientes, os operadores das redes podem utilizar métodos para estimar o consumo.

2 - Os operadores das redes, quando 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 refletidos na fatura do comercializador.

3 - O método utilizado pelos operadores das redes para estimar o consumo tem como objetivo aproximar o melhor possível os consumos faturados dos valores reais de consumo.

4 - A estimativa de valores de consumo deve basear-se na unidade de medida do respetivo equipamento de medição instalado.

5 - Os métodos de estimativa de valores de consumo são estabelecidos no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados.»

Ora in casu, foram realizadas estimativas em quase todas as faturas emitidas, que e bem permitiram à luz desta regulamentação levar a Reclamada a proceder à faturação.

Sendo que podem ser estas medidas realizadas de acordo com o Guia de Medição, nunca se contabilizando um consumo a zero, e devendo em ausência de referência de dados reais de consumo servir de base estas referências.

Assim importa atender aos termos do Guia supramencionado, o art.o 26 determina que:

« 26. GRANDEZAS CALCULADAS



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Quando não é possível a obtenção de todas as grandezas necessárias por consulta aos equipamentos de medição, torna-se necessário proceder à sua determinação através de cálculos auxiliares. Enquadra-se ainda neste âmbito a estimativa necessária à correção dos erros de medição ou leitura ou à falta de dados.»

Desta feita importa ainda ter presente a Diretiva n.o 5/2016, de 26 de fevereiro que quanto aos contadores e leituras indica:

« 27.6 Pontos de medição de instalações de clientes finais

Nos pontos de medição de instalações de clientes finais a entidade responsável pela leitura dos equipamentos de medição é o operador da rede a que as instalações estão ligadas.

Têm ainda a faculdade de efetuar a leitura dos equipamentos de medição e a sua comunicação, bem como de verificar os respetivos selos, quer o cliente final ou seu representante, quer o respetivo comercializador.

Os clientes finais em BTN podem comunicar as leituras do equipamento de medição ao ORD ou ao comercializador respetivo, devendo utilizar os meios que estes disponibilizem para o efeito, nomeadamente a comunicação telefónica ou eletrónica. Os ORD e os comercializadores devem coordenar-se no sentido de garantir que todas as leituras válidas comunicadas pelos clientes sejam registadas, transmitidas entre si e utilizadas para todos os efeitos legais previstos, designadamente, no âmbito do RRC.»

Assim e perante o previsto nesta Diretiva quanto às estimativas que tenham de ser realizadas, o legislador previu na mesma Diretiva que:

« 33. DETERMINAÇÃO DO CONSUMO ESTIMADO EM CLIENTES FINAIS EM BTN

Para a obtenção do consumo estimado de um cliente em BTN, num período de tempo definido, o cliente pode optar entre os métodos de estimativa A (“Perfil”) e B (“Consumo Fixo”), a serem aplicados pelo ORD e comercializador respetivos.

Na falta de indicação do cliente será atribuído o método de estimativa A, que tem por base a definição do Consumo Médio Diário, nos termos do ponto 33.1.
33.1 Cálculo do Consumo Médio Diário.



Neste ponto descrevem-se as diferentes formas de determinação do Consumo Médio Diário, para pontos de entrega com e sem histórico de leituras e em função da opção tarifária do cliente.

Para os pontos de entrega com histórico de leituras, consideram-se as leituras reais anteriores. A determinação do consumo entre leituras é desejavelmente efetuada entre duas leituras reais realizadas pelo ORD, pelo comercializador ou pelo cliente, com um intervalo de pelo menos 12 meses.

No caso dos pontos de entrega sem histórico de leituras ou para os quais ocorreu uma mudança de titular do contrato ou uma alteração da potência contratada, utiliza-se como base o Consumo Médio Anual, nos termos do ponto 33.1.2. »

Alem disso determina-se ainda que:

« 33.1.2 Ponto de entrega sem histórico de leituras

Para os pontos de entrega sem histórico de leituras ou para os quais ocorreu uma mudança de titular do contrato ou uma alteração da potência contratada, define-se um Consumo Anual por Escalão de Potência Contratada (CAEPC), dependente do consumo verificado e da potência contratada, sendo calculado para cada ano, (...)»

33.2 Método de estimativa A – “Perfil” A determinação do Consumo Estimado descrita neste ponto, baseia-se no Consumo Médio Diário obtido para um Ponto de Entrega e no Perfil Inicial que lhe foi atribuído. (...)

33.3 Método de estimativa B – “Consumo Fixo” O método do Consumo Fixo aplica-se por acordo de um valor de consumo médio mensal a registar pelo ORD ou pelo comercializador, quando não exista leitura real. Este valor será corrigido por solicitação fundamentada de uma das partes, nelas se considerando o ORD, o comercializador e o cliente.

A aplicação do método do Consumo Fixo cessa na eventualidade de ocorrência de uma leitura extraordinária sem sucesso, devendo o ORD dar imediato conhecimento do facto ao comercializador respetivo. Nesta circunstância, há lugar à aplicação do método de estimativa previsto no ponto 33.2. (...)

E quanto aos perfis de consumo, resulta ainda da lei que:

«35. PERFIS DE CONSUMO



Os perfis de consumo são aplicados a todos os clientes finais que não dispõem de equipamento de medição com registo de consumos em períodos de 15 minutos. (...) 35.1 Os perfis iniciais e o Diagrama de Carga de Referência são aprovados e publicados anualmente pela ERSE, após apresentação conjunta pelos operadores das redes de proposta fundamentada. Deverão existir os seguintes perfis iniciais:

- a) Um perfil a aplicar a clientes finais em BTE e MT que não disponham de telecontagem.
- b) Um perfil a aplicar a consumos de IP.
- c) Perfis a aplicar a clientes finais em BTN, nos termos do ponto seguinte. Sem prejuízo do disposto anteriormente, os operadores das redes poderão propor à ERSE o estabelecimento de outros perfis de consumo (...).»

Ora, cumprindo estes requisitos, a atuação da Reclamada não é mais do que o exercício normal deste direito legal, com vista à obtenção da retribuição devida pelos serviços prestados ao utente.

Conclui-se, pois, pela validade da emissão das diversas faturas, que não têm de conter por estimativa um consumo de zero, mas sim serão legalmente baseadas em consumos reais que sejam recolhidos pelo operador ou dados pelo consumidor no período em caso de 4 a 9 de cada mês, ou ficará o cliente sempre sujeito à possibilidade de cobrança por estimativa e posterior acerto.

Sendo a faturação possível por estimativa, até ao limite do mesmo prazo de 6 meses, quando se realizam os acertos reais, por consumos comunicados, haverá ou não a realização de notas de crédito.

Mas sublinhe-se que numa fatura apenas do serviço de gás, e de acordo com a lei dos serviços públicos essenciais, não há a possibilidade de quitação parcial da fatura, porque esta depende de serviços diferentes (por exemplo água e saneamento) que sejam separáveis na faturação entre si.

Desta feita e perante o supra descrito resta apurar se há responsabilidade da Reclamada pelos alegados danos morais sofridos.

É da essência da figura da responsabilidade civil a existência de um nexo de causalidade entre o dano e a ação ou omissão de conduta de alguém – artigo 483º CC.



A principal diferença entre o regime da responsabilidade obrigacional e extra-obrigacional, resulta da presunção de culpa que está consagrada no art. 799o/1 CC.

Ao invés do que se passa na responsabilidade extra-obrigacional, em que o ónus de prova da culpa cabe, em princípio, ao lesado (art. 487o/1, CC), na responsabilidade obrigacional, porque a lei presume a culpa do devedor, é ao devedor que incumbe provar que não teve culpa para afastar a sua responsabilidade.

Portanto, o credor para exercer o direito à indemnização não precisa de provar a culpa do devedor, uma vez que ela está presumida. E quanto ao nexo de causalidade (entre o incumprimento e o dano), ele estabelece-se exatamente nos mesmos termos e pelo mesmo critério, que se define na responsabilidade extra-obrigacional.

Aqui, inequivocamente a regra aplicável é a regra do art. 563o, CC, regra comum a qualquer forma de responsabilidade.

Assim, para que seja possível imputar a qualquer pessoa, singular ou coletiva, a responsabilidade civil necessária ao nascimento do dever de indemnizar, devem estar preenchidos vários pressupostos legalmente estabelecidos que se prendem, desde logo, com a prática de um facto ilícito e com a existência de um nexo de causalidade entre esse facto e os danos verificados.

Transpondo essa exigência para o caso concreto ter-se-ia que demonstrar que a Reclamada enquanto entidade não cumpriu com os deveres legais na emissão da fatura.

Essa tem sido a posição da jurisprudência, que tem vindo a exigir a demonstração de que a cobrança do fornecimento do serviço, fora a causa adequada e única da produção dos danos, para que se pudesse responsabilizar a entidade.

Haverá assim que concluir que a faturação por estimativa do fornecimento de gás, e respetivas notas de crédito quando o consumo real é apurado, não constitui, pelo menos por si só, causa de danos nem patrimoniais nem morais, se cumpridos todos os requisitos legais exigíveis à comercializadora.

Concluindo que sem se revelar a presença do nexo de causalidade necessário, e demais pressupostos essenciais à imputação de responsabilidades à Reclamada, o pedido indemnizatório terá de improceder.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Como decorre do assinalado anteriormente, nos autos o que se verifica é que a Reclamante vem alegar que sofreu danos morais pela realização mensal de reclamações, mas o que se verifica na emissão das faturas é que estas estão devidamente emitidas à luz do que é a Regulamentação do setor, cabendo ao consumidor – se pretender evitar as ditas estimativas, e ainda que sem essa obrigação – passar a dar a leitura real todos os meses nas datas contratualmente estabelecidas para o efeito, ou seja só valorando se dado entre os dias 4 e 9 neste contrato.

Por isso de modo algum se pode presumir um nexó entre essa faturação do fornecimento e os danos que tenha sofrido, cuja culpa não é assim imputável à Reclamada.

E assim não se provando que os danos alegados têm o necessário nexó de causalidade entre estes e a conduta da Reclamada, esta não pode ser responsabilizada.

Por fim e quanto à mencionada presunção de culpa do devedor – artigo 799o e n. 1 do artigo 344o C.C. –, nos restantes pressupostos, tal prova, de acordo com os princípios da repartição do ónus da prova, cabem à Requerente/ Consumidor, nos termos do artigo 342o, n. 1 do C.C.

Trata-se da aplicação do princípio “actor incumbit probatio; reus in exiipiendo fit actor”. Ou seja, o ónus da prova recai, assim, sobre todos os intervenientes processuais, devendo a Reclamante provar os factos constitutivos do direito que alega ter, sendo que a Reclamada terá de provar os factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito que aquele invoca.

Não se trata de repartir o encargo da prova em atenção à qualidade do facto probando, mas à posição na lide daquele que o invoca, sempre ressalvando (e no que ora releva) o citado disposto no n. 1 do artigo 344o da lei civil. (cf. Prof. Vaz Serra, “Provas”, BMJ 112-269/270).

Ora, e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, não pode a Reclamante fazer prova de qualquer incumprimento contratual da Reclamada, nem da sua culpa nos danos que alega ter sofrido.

Pelo que, e sem mais considerações, decaem todas as pretensões da Reclamante, tendo o pedido necessariamente de improceder.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

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.”

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 a Reclamada de todos os pedidos.

Deposite e notifique.

Lisboa, 17 de novembro 2023

A juiz-árbitro

Eleonora Santos