



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Processo nº 2790/ 2023

TÓPICOS

Serviço: Electricidade

Tipo de problema: Facturação incorrecta

Direito aplicável: Lei nº 23/96, de 26 de julho; Lei nº12/2008, de 26 de fevereiro

Pedido do Consumidor: Estorno de faturação mal medida, com base numa leitura inicial errada.

SENTENÇA Nº 511 / 2023

SUMÁRIO:

1. A Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na sua redação atual que lhe veio conferir a Lei n.º 12/2008, de 26 de fevereiro, refere-se à proteção dos serviços públicos essenciais quanto à sua comercialização e prestação.
2. A entidade comercializadora pode apenas faturar ao consumidor as informações que dispõe do ORD, sendo que impera sempre em todas as relações o direito à informação.
3. O 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.

1. Identificação das partes

Reclamante:

Reclamada 1:

Reclamada 2:



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



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 17 de novembro de 2023, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

Alega o Reclamante no seu pedido dirigido ao Centro, em síntese que pretende o estorno de uma faturação mal medida com base numa leitura inicial errada.

Considerando o contrato de 26.05.2023 com a Reclamada 1, o Reclamante considera que a leitura inicial está incorreta, provocando por isso uma faturação irreal que o prejudica em cerca de €40.

Fez um pedido à comercializadora para que houvesse a retificação, sendo que esta refere que a leitura inicial da faturação está correta e por esse motivo entende não haver lugar a estorno quando no entendimento do Reclamante o histórico de leituras comprova o contrário.

A Reclamada 1 (---) pronunciou-se inicialmente na fase de mediação com a indicação de que o contrato de fornecimento de energia elétrica referente ao CPE PT ----com o Reclamante vigora desde 23.05.2023.

Houve realmente um lapso inicial da distribuidora --- relatado na petição, mas considera que o mesmo já foi retificado, tendo a Reclamada 2 corrigido a leitura inicial em cheia 899, ponta 422 e vazio 422, e tendo tal já sido refletido na faturação da ----.

Após esta menção da Reclamada 1, o Reclamante a 05.09.2023 veio indicar que não tinha qualquer correção da faturação da ---- que refletisse o acerto da faturação inicial de 422/422/899 para 513/513/1094.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Questionava se isso seria refletido em faturação futura, ou se a ---- enviaria fatura, mantendo a reclamação sobre a correção simples que tem solicitado de que a leitura inicial de 23.05.2023 ter de ser corrigida de 422/422/899 para 513/513/1094.

A 06.09.2023 do mandatário da Reclamada 1 no sentido de indicar que a fatura n.o 0280312023/0077299753 de 26.06.2023 – inicial – foi emitida de acordo com a leitura inicial a 26.05.2023, corrigida pela ---, tendo sido a leitura de ciclo comunicada pela --- a 26.06.2023 em vazio de 536, ponta 511 e cheia de 1128.

Não houve nova faturação uma vez que a fatura inicial foi emitida após a comunicação da correção da leitura pela ---. A referida correção fez com que os valores iniciais que devam ser tidos em conta sejam 422/422/899 e não os valores que o Reclamante indica.

Posteriormente e em contestação a 06.11.2023 a Reclamada 1 pronunciou-se no sentido de reiterar que o contrato de fornecimento de energia elétrica referente ao CPE PT0---- entre a Reclamante e a ----vigora desde 23/05/2023.

Que relativamente ao lapso inicial da distribuidora ----, devidamente relatado na petição da reclamante, o mesmo já foi retificado, juntando aos autos um documento interno (não uma fatura) identificado como ID ORD0002EE20234043551878, de onde resulta que a ----corrigiu a leitura inicial em Cheia 899 Ponta 422 Vazio 422.

Considera que essa correção foi refletida na faturação ----, tal como já informado o Reclamante de que a fatura no FAC 0280312023/0077299753 de 26/06/2023 (fatura inicial) encontra-se emitida de acordo com a leitura inicial a 26/05/2023 corrigida pelo -- em Vazio 422 kWh Ponta 422 kWh Cheia 899 kWh e a leitura de ciclo comunicada pelo --- a 26/06/2023 em Vazio 536 kWh Ponta 511 kWh Cheia 1128 kWh.

Informa ainda a Reclamada 1 que não houve nova faturação uma vez que a fatura inicial foi emitida após a comunicação da correção da leitura pelo ----. Assim, entende que nada mais haverá a fazer, pedindo assim a absolvição do pedido.

A Reclamada 2 (---) pronunciou-se no sentido de apresentar contestação ao processo considerando em primeiro lugar a separação das atividades de distribuição e comercialização. Mencionando que a sua atividade, de acordo com o art.o 233, 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.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Assim e considerando as funções de cada uma das entidades, assim como o exercício das atividades a elas cometidas que 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".

Considera, pois, a Reclamada 2, que como ORD - 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, que 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, e a ---, não conhece, nem tem de conhecer, os termos da relação contratual que os comercializadores estabelecem com os clientes finais, desconhecendo os elementos referentes ao mesmo.

Pronuncia-se ainda em relação à presente reclamação que estão em apreciação, a fatura apresentada a pagamento pelo comercializador ao cliente (valores faturados), nomeadamente a leitura inicial de contrato de 26.05.2023.

Assim e do que é do seu conhecimento do Operador de Rede (ORD) cumpre esclarecer, antes do mais, que a instalação em apreço se encontra localizada em Santo Isidoro MFR e tem como local de consumo n.º 20117059.

Para esta instalação informa o tribunal a Reclamada 2 que vigoraram os seguintes contratos de fornecimento de energia elétrica titulados pelo Reclamante:

- No período de 06.10.2022 a 02.05.2023, com contrato celebrado com o comercializador ---;
- No período de 03.05.2023 a 08.05.2023, com contrato celebrado com o comercializador ----;
- No período de 09.05.2023 a 25.05.2023, com contrato celebrado com o comercializador ---



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



- No período de 26.05.2023 até à presente data, com contrato celebrado com o comercializador ---.

Esclarece ainda que o equipamento de contagem aí instalado é um EMI (equipamento de medida inteligente) ---- BOX MON PLC PRIME 2400 2410, marca - KAIFA, ano de construção – 2022, com o no 282000002200517171, instalado desde 06.10.2022, que comunica de forma remota as leituras.

Uma vez que o consumidor reclama os valores faturados, referentes à leitura inicial registada de 26.05.2023, devido à mudança de comercializador, remeteu a Reclamada 2 aos autos um Mapa de Leituras atualizado.

E esclarece que inicialmente a leitura inicial de mudança de comercializador foi comunicada com os seguintes valores: Vazio:422 kWh, Ponta: 422 kWh, Cheia: 899 kWh.

Contudo, após análise interna das leituras, foi verificado que a leitura inicial de substituição de comercializador se demonstrava errónea. Assim, a leitura inicial de mudança de comercializador a 26.05.2023 foi corrigida para: Vazio: 489 kWh, Ponta: 475 kWh, Cheia: 1034 kWh.

Tendo sido feita a devida correção da leitura de acordo com o consumo médio diário do local de consumo em apreço, e tal comunicado ao comercializador.

Nestes termos, evidencia a Reclamada 2 que na qualidade de operador de rede, apenas cumpriu com as obrigações a que está adstrita, devendo ser o(s) comercializador(es) a prestar os devidos esclarecimentos quanto à faturação e outras questões de índole contratual.

Por tudo o exposto, deverá o pedido do Reclamante improceder totalmente e em consequência ser a Reclamada 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 pelo reclamante não podendo o valor ser superior a €5000. A presente causa tem o valor total de €40 (quarenta euros).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente o Reclamante, quanto à Reclamada 1, estava representada pelo seu mandatário Dr. --- e a Reclamada 2 esteve ausente.

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

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

6. Do Saneador

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

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

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

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

7. Da Fundamentação:

Dos fundamentos de facto:

7.1. Resultam como factos provados:

- a. O reclamante é titular do contrato de eletricidade com a Reclamada1;
- b. O mesmo é referente ao CPE PT----, e vigora desde 23.05.2023
- c. O reclamante não tem uma fatura que reflita os valores consumidos de 03.05.2023 a 23.05.2023;
- d. Na última leitura com o anterior comercializador, a 02.05.2023 foi apurado o consumo para o tempo de vazio, ponta e cheio de 420/420/895 Kwh.
- e. Na fatura com a Reclamada 1, a 26.06.2023 o consumo indicado foi 511/536/1128.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



- f. Do período em falta e ainda que sem fatura o diferencial está dentro dos padrões de consumo, considerando os meses seguintes.
- g. O reclamante realizou diversos contactos e reclamações escritas à Reclamada sem resposta adequada.
- h. Tendo preenchido o Livro de Reclamações a 21.07.2023.
- i. Na última fatura a pagamento, com valores emitidos a 26.10.2023 os consumos refletiam 680/760/1508

7.2. Resultam como factos não provados:

- a. Que tenha existido duplicação de cobrança de valores nas faturas posteriores a 26.06.2023.
- b. Que tenha sido enviada uma fatura com os valores corretos a 26.05.2023;
- c. Que tenha existido danos pelo procedimento.

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 energia elétrica.

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

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



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

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

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

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

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

Na sede que nos ocupa o caso relativamente à prestação do serviço público essencial de fornecimento de energia elétrica, 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.

Quanto ao serviço de fornecimento de energia elétrica, dispõe ainda o n.o 4 do art.o 9 que a fatura deve discriminar, individualmente, o montante referente aos bens fornecidos ou serviços prestados, bem como cada custo referente a medidas de política energética, de sustentabilidade ou de interesse económico geral (geralmente denominado de custo de interesse económico geral), e outras taxas e contribuições previstas na lei.

Assim, respeitando o período em reclamação a uma faturação que não se comprova ter sido feita em duplicado nos meses seguintes, ainda que falhe o direito à informação, não se vislumbra necessidade no momento de retificar valores.

Os consumos revelam que na última fatura no anterior comercializador o consumo era a 02.05.2023 de 420/420/895, e tendo em conta que esse deve ser o valor tido em conta posteriormente, confirma-se na fatura remetida pelo Reclamante aos autos, que a 26.06.2023 cerca de 1 mês e 24 dias depois, o consumo teria sido tido em conta por 511/536/1128, dentro do que foram por isso os meses seguintes tidos como referência, ou até abaixo dos mesmos.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Já que em 26.07.2023 estão a ser cobrados e sem reclamação os valores de 552/590/1225, a 26.08.2023 estão em causa valores de 580/636/1294, a 26.09.2023 os consumos faturados foram de 624/691/1402 e a

26.10.2023 na última fatura nos autos os consumos apresentados são 680/760/1508.

Não se vislumbra assim nenhuma duplicação de cobrança, mesmo que tenha havido o reconhecimento das reclamadas quanto a um erro inicial de valores, e com isso uma violação do dever inicial de informação.

Estava em falta uma fatura que contabilizasse o período de 03.05.2023 a 23.05.2023, mas neste momento a mesma teria mais de 6 meses, e por isso nem sequer poderia ser contabilizada, se existisse algo em dívida por se considerar prescrita.

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».

Por isso a responsabilidade sobre a faturação emitida é do comercializador, não se colocando aqui em causa as leituras ou os consumos em causa, que se apresentam assim devidamente esclarecidos à data e pela emissão posterior de faturas, considerando ainda o histórico de consumos que se apresenta nos autos.

Entendendo-se que nada tenha de ser agora corrigido, sendo devidos todos os valores pagos, e a pagar pelo consumidor.

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.”



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



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 as Reclamadas do pedido.

Deposite e notifique.

Lisboa, 07 de dezembro 2023

A juiz-árbitro

Eleonora Santos