



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 3190/ 2023**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Electricidade

**Tipo de problema:** Outras questões

**Direito aplicável:** Lei nº 23/96, de 26 de julho; Lei nº 12/2008, de 26 de fevereiro; Decreto-Lei nº 15/2022, de 14 de janeiro; RRC – Regulamento das Relações Comerciais; Regulamento nº 827/2023, de 28 de julho

**Pedido do Consumidor:** ---- deverá apresentar leituras para as quais tem comprovativos de que as leituras foram feitas corretamente de modo a que a --- possa faturar corretamente.

---

## **SENTENÇA Nº 529 / 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:



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

## **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 05 de dezembro de 2023, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

## **3. Do objeto do litígio**

Alega a Reclamante no seu pedido dirigido ao Centro, em síntese que a --- deverá apresentar leituras para as quais tem comprovativos de que as leituras foram feitas corretamente de modo a que a ---- possa faturar corretamente.

No pedido que deu entrada no Centro a Reclamante apresenta a queixa contra a ---, no sentido de serem confirmados os registos de consumo, sem possibilidade de confirmação e a respetiva faturação.

Sendo o contrato de julho 2022, veio solicitar a atenção para um diferendo que se arrasta desde novembro 2022, devido a uma fatura que lhe foi apresentada pelo comercializador com um valor de cerca de €686.30. Como os seus consumos em média rondavam os €200, entrou em contacto com a empresa que a informação que o valor cobrado era resultante da informação prestada pela ---, estando por receber uma fatura ainda maior de €1240.67.

Verificando que o contador estava apagado/avariado, foi pedido à Reclamada que viesse ao local, o que veio a ocorrer a 10.01.2023, tendo nessa data sido substituído o contador, confirmando-se a avaria.

Foi a Reclamante solicitando sempre um comprovativo que confirmasse os consumos enviados pela --, por os entender elevadíssimos.

O comercializador terá também tido diligências junto da Reclamante (embora tal não conste dos autos), sendo sempre questionados os valores ou as leituras.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

A reclamada foi fazendo acertos sem qualquer justificação e o valor total foi permanecendo o mesmo, sendo diluído em várias faturas que foram emitidas entre os últimos meses de 2022 e os primeiros meses de 2023.

Acrescenta ainda a Reclamante que o comercializador tem mantido a suspensão de cobrança das faturas (até à data da audiência a mesma cobrança ainda não foi feita, apesar de já comprovar que há contactos para esse efeito).

A Reclamante entende que a Reclamada tem ignorado todos os pedidos, apesar de ter feito uma reclamação direta à mesma a 01.09.2023.

Juntou ainda aos autos na sequência da audiência uma comunicação do comercializador datada de 28.07.2023 com a menção de que quanto ao contrato em causa, a ---- terá efetuado as diligências necessárias junto do ORD, que os informou que: « Informamos que, em seguimento ao solicitado, foi efetuada uma análise aos dados da instalação. Desta forma, verificou-se que o equipamento foi substituído por ter display apagado, neste tipo de anomalia a leitura final é calculada com base no consumo anterior do cliente. A leitura final à data 70/01/2023 foi corrigida para Vazio: 12.722 e F/ Vazio 19.735. Mais informamos que esta correção encontra-se correta.»

Considerando neste caso o comercializador que a faturação do serviço está correta, mas sem se referir o comercializador à cobrança em causa.

Pretende a Reclamante que sejam emitidas faturas com base nas leituras para as quais a Reclamada tem os comprovativos, de que tenham sido feitas corretamente.

Entendo que a ---nunca apresentou um comprovativo taxativo de que as leituras estavam corretas, e em alguns acertos, procedeu a leituras em períodos que o contador já tinha reportada a avaria.

Em audiência foi referido que se pretende saber a base para os acertos que à data acumulam um valor ainda em dívida de €809.21, mas pelo documento recebido com data de 28.11.2023 e junto aos autos há uma empresa terceira a pretender fazer a cobrança de várias faturas em nome da anterior comercializadora ---, que perfazem um total de €1574,03.

A Reclamada pronunciou-se em contestação sumariamente no sentido de alegar em primeiro lugar da separação das atividades de distribuição e de comercialização, nos termos do art. 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).



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Assim sublinha a entidade que a sua atividade é de distribuição da energia elétrica independente e separada juridicamente de todas as restantes atividades do sistema elétrico. Sendo esta atividade separada da atividade de comercialização da energia elétrica, cujas funções de cada uma das entidades assim como o exercício das atividades a elas cometidas são definidas pela lei.

A reclamada como 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.

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

Cabe apenas ao ORD, proceder à ligação e desligação das instalações à rede pública e executar as restantes operações, através das informações estritamente necessárias registadas.

A reclamada 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.

Na presente reclamação encontra-se em apreciação, as faturas apresentadas a pagamento pelo comercializador à reclamante (valores faturados) e respetivas leituras.

São do seu conhecimento como ORD que a instalação está localizada na Azueira, com o local de consumo n.o 10985129. Para este local vigorara dois contratos de energia elétrica, de 22.07.2022 a 01.07.2023 com o comercializador -----, e de 02.07.2023 à data da contestação a 28.11.2023 com a ----.

Devido a contacto telefónico por parte do esposo da Reclamante, no dia 29.12.2022, foi criada a Ordem de Serviço n.o 110005369062, de Avaria de Equipamento BTN.

A equipa de técnica da Reclamada deslocou-se ao local, para devida realização da Ordem de Serviço, contudo, por várias vezes, nomeadamente nos dias 30.12.2022, 03.01.2023, 04.01.2023 e 05.01.2023, não foi possível à mesma realizar a Ordem de Serviço, devido a não conseguir encontrar o local ou entrar em contacto com a Reclamante.

Apenas a 11.01.2023, finalmente foi realizada a devida substituição do equipamento de contagem conforme documentação nos autos.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Tendo sido substituído o contador no 103000000290773922 (CONTADOR EST EA M 230V), por novo equipamento, nomeadamente o contador no 168000002250173798 (EDP BOX MON PLC PRIME).

Posteriormente a 28.09.2023, foi realizada a Ordem de Serviço n.o 110008328662, de Revisão de Equipamento BTN, por pedido da Reclamante, para averiguação de possível existência de anomalia devido a um suposto consumo elevado.

Devido aos incumprimentos por parte da Reclamada na realização da Ordem de Serviço n.o 110005369062, foi creditado à Reclamante a devida compensação, conforme estipulado pelo Regulamento da Qualidade de Serviço e informação prestada a 17.01.2023.

A consumidora reclama os valores faturados e as leituras, respetivamente desde novembro de 2022. Por consideração ao lapso temporal sobre o qual recai a reclamação e respetivo teor, remeteu a Reclamada um Mapa de Leituras do contador substituído aos autos.

O equipamento de mediação atual instalado a 11.01.2023 dispõe de telecontagem ativa. Pelo que, à data, as respetivas leituras estão a ser realizadas e comunicadas de forma correta, as quais são reais.

Uma vez que não existiu comunicação das respetivas leituras no período considerado devido a anomalia de display apagado no equipamento de medição já substituído, o ORD agiu em conformidade com o disposto no Regulamento das Relações Comerciais, em articulação com o Guia de Leituras, Mediação e Disponibilização de Dados de Consumo do setor elétrico bem como no artigo 27o, n.os 2 e 3 do Regulamento no 2/2023, de 17 de Julho, o qual prevê as regras a aplicar em sede de faturação perante ocorrência deste tipo de situações.

Perante tais circunstâncias, determina o artigo 33.o do Regulamento das Relações Comerciais que: «Os erros de medição da energia e da potência, resultantes de qualquer anomalia verificada no equipamento de medição ou erro de ligação do mesmo, que não tenham origem em procedimento fraudulento, serão corrigidos em função da melhor estimativa das grandezas durante o período em que a anomalia se verificou, nos termos aprovados pela ERSE.»



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Sendo que para efeitos de cálculo de estimativa, importa que sejam tidas em consideração as características da instalação bem como o seu regime de funcionamento, os valores das grandezas anteriores à data de verificação da anomalia, e, se necessário, os valores medidos nos primeiros 3 meses após realizada a correção, como decorre do n.º 2 do mesmo preceito.

Neste seguimento, tem especial relevância o que se encontra consagrado no artigo 39.º, de sua epígrafe "Estimativa de valores de consumo", que refere que: «Nos casos em que não existam leituras dos equipamentos de medição de clientes, podem ser utilizados métodos para estimar o consumo», os quais são estabelecidos no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados, previsto na Subsecção VII da Secção III do Capítulo III.

De acordo com o Ponto 30.3. do Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados, Subsecção VII da Secção III do Capítulo III, a correção de anomalias tipificadas deve ocorrer por recurso à definição de um fator multiplicativo a aplicar à energia ou à potência no período, ou por recurso à estimativa da energia elétrica para o período em falta, períodos com erro ou por anulação de uma leitura passada.

Importa esclarecer que o fator de correção consiste num fator multiplicativo que permite, através do histórico de consumos anterior à anomalia detetada, obter o valor da energia efetivamente consumida durante o período em que a anomalia se manteve.

Assim a aplicação da estimativa varia consoante as características da instalação, concretamente, se a leitura é realizada por acesso remoto ou acesso local, tendo em conta o Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados.

Desta forma a Reclamada como ORD considera que procedeu ao cálculo da leitura do dia 27.10.2022, tendo em conta os consumos anteriores da Reclamante e segundo o suprarreferido, estando em causa as seguintes leituras: Vazio: 12484 kWh; Fora de Vazio: 18802 kWh.

A Reclamada, após comunicação da Reclamante, realizou uma análise interna, tendo comunicado a 20.01.2023, que a leitura do dia 27.10.2022 se encontrava correta. Já no que toca à leitura final de substituição do equipamento de contagem, de dia 10.01.2023, inicialmente, foi estimada com os seguintes valores: Vazio: 13762 kWh; Fora de Vazio: 20868 kWh.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Contudo, a Reclamada após análise interna das leituras, verificou que a leitura final de substituição do equipamento de contagem, se demonstrava como excessiva, e por isso a leitura final de substituição do equipamento de contagem a 10.01.2023 foi corrigida para: Vazio: 12722 kWh; Fora de Vazio: 19135 kWh.

Assim entende a Reclamada que após as correções enviadas ao comercializador a 13.02.2023 verificou-se um decréscimo de consumo de cerca de 1040 kWh em vazio e 1733 kWh em Fora do Vazio, em comparação as

leituras inicialmente enviadas a 28.01.2023. Tendo a mesma sido devidamente comunicada ao comercializador.

A Reclamada evidencia, pois, que a ----, 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 da Reclamante improceder totalmente, e em consequência ser a Reclamada absolvida.

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, de acordo com o pedido formulado em audiência tem o valor total de €2057 (dois mil e cinquenta e sete euros).

#### 4. 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, representada por ----, seu marido, quanto à Reclamada e sua mandatária, que apresentou a contestação escrita, estiveram ausentes da audiência.

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

Foi ouvido o Reclamante.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informado que posteriormente seria notificado da Sentença.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

## 5. 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.

## 6. Da Fundamentação:

Dos fundamentos de facto:

### 6.1. Resultam como factos provados:

1. A reclamante é titular do contrato de eletricidade que a Reclamada é a ORD.
2. A reclamante recebeu uma fatura de valor elevado de €686.30 e outra de €1240,67 em novembro de 2022 e dezembro de 2022, das quais reclamou;
3. A instalação está localizada na Azueira, com o local de consumo n.o 10985129.
4. Para este local vigoraram dois contratos de energia elétrica, de 22.07.2022 a 01.07.2023 com o comercializador ---, e desde 02.07.2023 com a ENDESA Energia.
5. A 29.12.2022, foi criada a Ordem de Serviço n.o 110005369062, de Avaria de Equipamento BTN.
6. Apenas a 11.01.2023, finalmente foi realizada a devida substituição do equipamento de contagem.
7. A 28.09.2023, foi realizada a Ordem de Serviço n.o 110008328662, de Revisão de Equipamento BTN, por pedido;
8. Devido aos incumprimentos por parte da Reclamada na realização da Ordem de Serviço n.o 110005369062, foi creditado à Reclamante a devida compensação, conforme estipulado pelo Regulamento da Qualidade de Serviço.
9. A 27.10.2022, o ORD procedeu ao cálculo da leitura, tendo em conta consumos anteriores estando em causa as seguintes leituras: Vazio: 12484 kWh; Fora de Vazio: 18802 kWh.





CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



10. A leitura final de substituição do equipamento de contagem a 10.01.2023, foi estimada com os seguintes valores: Vazio: 13762 kWh; Fora de Vazio: 20868 kWh.
11. A Reclamada foi corrigida para Vazio:12722 kWh; Fora de Vazio:19135 kWh, considerando que a leitura anterior se demonstrava excessiva.
12. A 13.02.2023 verificou-se um decréscimo de consumo de cerca de 1040 kWh em vazio e 1733 kWh em Fora do Vazio.
13. Estas últimas leituras foram enviadas a 28.01.2023 ao comercializador.
14. As leituras corrigem um período em dívida entre novembro 2022 e julho 2023 (altura em que deixa de ser cliente);
15. As faturas do comercializador estão suspensas;
16. Nenhum dos valores faturados posteriormente foi pago.

## **6.2. Resultam como factos não provados:**

a. Nenhum facto pode ser alegado como não provado com relevância para o diferendo em causa.

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.

## **7. 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.

A reclamante e a reclamada não dispõem de um contrato para a prestação de serviços de energia elétrica, porque a Reclamada é uma ORD – Operador de Rede de Distribuição, cuja atividade é regulada nos termos do Decreto-Lei n.º 15/2022, de 14 de janeiro, diploma que estabelece a organização e funcionamento do Sistema Elétrico Nacional (SEN).

Ainda assim e 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



Na sede que nos ocupa o caso relativamente à comunicação dos consumos efetuados, e à necessidade de comprovativos de tal, quando há anomalias no contador, e a possibilidade legal de serem feitos acertos.

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. 1.º 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.»

Com o diploma dos serviços públicos essenciais, veio conferir-se aos utentes destes serviços um maior grau de protecção, 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 de energia, 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.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



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;
- 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



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

- 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 m<sup>3</sup> (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.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

8 - No caso dos clientes em Baixa Tensão Normal e dos clientes em Baixa Pressão com consumo anual igual ou inferior a 10 000 m<sup>3</sup> (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 m<sup>3</sup> (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.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



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, face à avaria que o contador teve, que e bem permitiram à luz desta regulamentação levar a Reclamada a proceder à faturação.

Antes de tal a faturação estava a ser emitida também por estimativa, tendo a entidade de proceder a acertos face às reclamações realizadas perante os consumos.

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

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.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



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, (...)»



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



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.

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.





CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Haverá assim que concluir que a faturação por estimativa do fornecimento de eletricidade, e as respetivas correções com notas de crédito quando o consumo real foi apurado pela mudança de contador, tal não constitui, pelo menos por si só, uma ilegalidade, nem uma atividade sujeita a responsabilidade civil da entidade.

Como decorre do assinalado anteriormente, as leituras estimadas e comunicadas pelo operador são assim as adequadas, nomeadamente com os acertos finais na saída do comercializador anterior da Reclamante, nada se vislumbrando, no campo das comunicações que tenha de ser alterado.

Quanto à questão da faturação em si realizada pelo comercializador e às cobranças que está já a ser alvo a Reclamante, não poderá este tribunal pronunciar-se por não ser o mesmo parte do processo, mas deverá a Reclamante atender aos prazos legais que decorrem desde que deixou de ser paga a última fatura, e ao facto de mesmo com a suspensão do processo de cobrança – obrigatória durante o decurso desta arbitragem necessária, e a presente data.

Face à prova que foi feita das atualizações das comunicações reais, e sem mais considerações, decaem as pretensões da Reclamante de obter novos e melhores esclarecimentos sobre os consumos – face à legal estimativa e comunicação ao comercializador feita - tendo o pedido necessariamente de improceder.

## **8. Das custas**

Nos termos do n.o 5 do artigo 42.o da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”

Nos termos do art. 16o do Regulamento do CACCL é determinado que «os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao pagamento de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança.»



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Tendo em conta o supramencionado deve atender-se ao constante do art. 4o do Regulamento de TUS – Taxa de Utilização dos Serviços, que isenta do pagamento de qualquer taxa de utilização dos Serviços do Centro, a situação referente a um Reclamante com conflito referente a Serviços Públicos Essenciais.

Não há assim custas devidas no presente processo por isenção regulamentada, por parte dos Reclamantes.

### **9. Da Decisão**

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

Deposite e notifique.

Lisboa, 14 de dezembro 2023

A juiz-árbitro

Eleonora Santos