

SENTENÇA n.º 296 / 2025

Processo n.º 1741/2025

SUMÁRIO:

A lei dos serviços públicos regula o fornecimento de serviços públicos essenciais, onde se inclui o serviço de energia elétrica.

O diploma relativo à apropriação indevida de energia, no Decreto-lei n.º 15/2022, de 14 janeiro, veio regular os termos em que o consumidor se pode defender quanto a situações alusivas ao tema, entendendo este tribunal ser competente para discutir da forma de cobrança em causa quando não haja queixa-crime que seja levantada no processo.

Dispondo o art. 251, n.º 1, do Dec. Lei 15/2022, de 14 de janeiro, que “havendo suspeita da existência de uma AIE, incluindo fraude, o operador de rede em causa deve determinar a realização de uma inspeção urgente ao local, sem notificação prévia, a realizar por uma equipa inspetora composta por um número mínimo de dois técnicos por si designados e devidamente identificados”.

A responsabilidade civil por danos não patrimoniais só pode ser colocada se cumpridos todos os pressupostos legais nos termos do Código Civil.

Os tribunais arbitrais não realizam a fiscalização da atuação das entidades do setor, nem tomam medidas com vista a sua punição ou avaliação de conduta.

O pagamento sob protesto permite o pedido de reembolso se apurado que os pressupostos legais para a legitimidade da cobrança não foram cumpridos.

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 09 de julho de 2025, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

Alega a Reclamante no seu pedido, em síntese que foi remetido a este tribunal com a assistência da DECO, que reside no mesmo local há 40 anos.

Sublinha que sempre cumpriu as suas obrigações, tendo procedido ao pagamento atempado de todas as faturas de energia. Mensalmente envia as leituras também, apesar de não ser sua obrigação. Todas as faturas são emitidas com valores reais (não em estimativas). Todos os valores apresentados ao longo do ano de 2024 se assemelham ao de anos anteriores.

Em dezembro de 2024, técnicos da entidade Reclamada deslocaram-se à sua habitação e procederam à substituição do contador de energia. Qual foi o espanto da consumidora quando recebeu uma carta da entidade Reclamada, datada de 28 de fevereiro, com a acusação de apropriação indevida de energia. Nessa carta, a Reclamada ameaçou a consumidora com o corte de energia caso não procedesse ao pagamento de €306,39, no prazo de 10 dias, referente a consumos de junho a dezembro.

Ora, como referido supra, a consumidora tem uma idade muito avançada e é muito frágil de saúde, vivendo sozinha e sem qualquer apoio familiar. A Reclamada viu o contador, que se encontrava dentro da habitação da consumidora, e nada disse à última em nenhuma das suas deslocações (seja para leituras, seja para substituição do contador). A Reclamada tem a obrigação de proceder às leituras de energia de três em três meses e nada disseram durante o período indicado na carta como consumo indevido (junho a dezembro de 2024).

A consumidora sempre atuou de boa-fé, nunca mexeu no contador, encontra-se isolada e, deparando-se com uma carta destas, não teve opção senão pagar sob pena de ficar sem luz, serviço público essencial.

A consumidora solicitou por telefone e por escrito que lhe indicassem o que tinha acontecido, designadamente o que estava em causa e como é que tal pode acontecer, não tendo qualquer tipo de conhecimentos técnicos de eletricista.

A consumidora pediu igualmente relatório técnico de aferição do contador antigo, contador alegadamente manipulado, e que provassem como chegaram ao cálculo em causa e ao período temporal mencionado.

A consumidora sente-se profundamente revoltada, vexada e humilhada com esta situação, não se prendendo tanto com o valor em causa, que muito lhe custou a liquidar, mas pelo princípio, por ser tratada como uma criminosa, por os técnicos terem sido os únicos a mexer no contador

Trata-se de prova impossível por parte da consumidora como é conhecimento da Reclamada. A consumidora é alheia ao facto de os técnicos da Reclamada não disporem de conhecimentos técnicos específicos para este tipo de verificações ao abrigo das leituras que fazem. Se os técnicos não têm esses conhecimentos, também não os tem a consumidora. Nem tão pouco essa informação foi comunicada à consumidora, que confiava na Reclamada para verificar qualquer tipo de problema no contador.

A consumidora atuou na boa-fé, pensando que, caso alguma coisa estivesse errada, naturalmente seria identificado pela --- aquando da deslocação dos técnicos, não sendo a consumidora obrigada a ter estes conhecimentos.

A Reclamada apresentou este valor com base no Consumo Médio Diário (C.M.D.) na vigência da alegada anomalia, indicando que o mesmo era 1,41 kWh e que, após a resolução da mesma, o CMD passou a 7,76 kWh, mas esqueceu-se que após a correção da alegada anomalia, no período de 9 de dezembro de 2024 a 27 de fevereiro de 2025, período que serviu de referência, período de inverno, o consumo de eletricidade por parte dos consumidores (e não só) é muito superior, por variadas razões, desde anoitecer mais cedo, estar mais frio o que obriga, ainda para mais uma senhora de idade, com uma casa antiga, sem qualquer eficiência energética, a recorrer a aparelhos que consomem, naturalmente, muita energia, como aquecedores a óleo com décadas.

Entende a reclamante que o valor apurado de €306,39 se encontra incorreto, sendo as faturas emitidas pela comercializadora com base em valores reais e a consumidora procedido ao pagamento das mesmas. Da alegada anomalia detetada não resultou qualquer benefício para a consumidora, utilizadora da instalação, nomeadamente de energia consumida e faturada pelo respetivo comercializador.

Solicita-se, assim, respeitosamente, a condenação da Reclamada ao reembolso do valor pago pela consumidora, sob protesto, de modo que não lhe fosse cortada a energia, serviço público essencial. Tendo em atenção o novo regime jurídico do SEN (Decreto-Lei 15/2022) a ERSE promoveu no ano passado uma revisão a todos os regulamentos do setor

A Reclamada apresentou a sua contestação no sentido de em primeiro lugar alegar da incompetência do tribunal arbitral, perante o peticionado pela Reclamada a título de indemnização por utilização irregular de energia.

Sucede que, e conforme melhor se exporá adiante, em virtude da vistoria efetuada à instalação da Reclamante, no dia 09.12.2024, a equipa

técnica detetou uma ação ilícita que compromete a viabilidade do registo de consumos efetivamente realizados na instalação, *“Eb monof e dcp com as tampas de bornes desseladas elab. Auto de vistoria c/fotografia foi substituída eb monof por outra pot cont 3.45 Kva cd3t dcp reg ao max 45/230 (...)”*.

Naquela data a anomalia foi corrigida e as fases repostas, deixando-se a instalação em conformidade

Da prática ilícita detetada decorre a adulteração dos registos e, conseqüentemente, a subfaturação de energia consumida.

A manipulação exposta consubstancia um procedimento ilícito de obtenção de energia pois permitiu que parte da energia elétrica consumida pela instalação não fosse registada pelo equipamento de contagem, verificando-se, deste modo, uma apropriação indevida de eletricidade para o utilizador daquela, que a consumia sem pagar o respetivo preço.

Por conseguinte, o utilizador da instalação consumiu energia que era disponibilizada pela rede, mas que não estava a ser contabilizada pelo equipamento de contagem nem, por essa razão, era alvo de faturação.

Desta forma, resulta que o(s) agente(s) dos factos agiu e pretendeu com a sua conduta a obtenção do resultado ilícito, que se traduz na apropriação de energia elétrica da rede de distribuição, beneficiando desse abastecimento ilegítimo e enriquecendo na medida dos consumos não pagos.

Os factos acima elencados consubstanciam a prática de um crime de furto, sob a forma continuada, previsto e punido nos termos do artigo 203.º e 30.º, ambos do Código Penal.

Assim, tal indemnização tem como fundamento a prática de um ato suscetível de consubstanciar prática de um crime de furto de energia elétrica, sob a forma continuada, previsto e punido nos termos do artigo 203.º e 30.º, ambos do Código Penal, que se consumou com a apropriação ilegítima de energia elétrica por parte do utilizador da instalação, no caso a Reclamante, que beneficiou e enriqueceu com o ilícito praticado na medida dos consumos não faturados,

Ora, considerando-se estar em causa um ilícito criminal, certo é que o tribunal arbitral é materialmente incompetente para conhecer desses factos. E assim é, além do mais, ao abrigo do disposto no artigo 4.º do Regulamento do presente Centro de Arbitragem, “o centro não pode aceitar nem decidir litígios em que estejam indiciados delitos de natureza criminal (...)”, ou seja, o mesmo é materialmente incompetente para tal – como assim tem vindo a ser decidido.

Alude assim a Reclamada a diversa jurisprudência para justificar a sua posição a que nos abtemos de transcrever, mas que pode ser consultado nos autos. Resulta assim no entendimento da Reclamada que o conflito em causa não se enquadra na competência do Tribunal Arbitral, pelo que deverá ser julgada procedente a exceção invocada e, em consequência, a absolvição da Reclamada da instância.

Caso, ainda assim, assim não se entenda, o que por mera cautela se alvitra, que a Reclamada exerce, nos termos do Decreto-Lei n.º 15/2022, de 14 de janeiro, as funções de operador de rede de distribuição de eletricidade. A atividade de distribuição de eletricidade é exercida em regime de concessão de serviço público, em exclusivo, mediante a exploração da Rede Nacional de Distribuição (RND) e das redes de distribuição de eletricidade em baixa tensão, atento o disposto nos artigos 110.º e seguintes e 115.º e seguintes, todos do citado Decreto-Lei n.º 15/2022.

No âmbito da sua atividade, a ora reclamada gere toda a rede de distribuição de energia elétrica, coordenando, entre outros aspetos, a ligação à rede elétrica, a assistência técnica à rede e a clientes e a leitura de equipamentos de contagem.

Na qualidade de concessionária, pode, ainda, realizar vistorias e inspeções aos locais de consumo, com o propósito de aferir a conformidade das ligações existentes e a integridade dos aparelhos de contagem de eletricidade, bem como detetar irregularidades e condutas ilícitas praticadas pelos consumidores, uma vez que as ligações à rede são da sua responsabilidade.

A instalação em causa situa-se em Lisboa, à qual corresponde o local de consumo com o número 0003846173.

A Reclamada no âmbito da sua atividade gerou a ordem de serviço nº 1100012335872 de revisão de equipamento BTN sendo que a 09 de dezembro de 2024 uma equipa técnica se deslocou à instalação, tendo agido em conformidade, isto é, apurar se naquele local de consumo haveria alguma avaria no equipamento do consumidor, in casu da reclamante.

Assim, nessa data, a equipa técnica que se deslocou à instalação da Reclamante, apesar de inicialmente lhe ter sido barrado acesso, verificou que efetivamente existia uma ação ilícita que comprometia a viabilidade do registo de consumos efetivamente realizados na instalação – *““Eb monof e dcp com as tampas de bornes desseladas elab. Auto de vistoria c/fotografia foi substituída eb monof por outra pot cont 3.45 Kva cd3t dcp reg ao max 45/230 (...).”*

Neste pressuposto, e ainda que a Reclamante venha a indicar que desconhece os factos invocados e bem assim, que não se considera devedora da quantia peticionada a título de reparação pelo consumo irregular de energia, resulta claro que estamos perante uma prática fraudulenta-manipulação do equipamento existente na instalação sob a responsabilidade da Reclamante-tendo sido atestado por uma equipa técnica devidamente credenciada para o efeito.

A este respeito importará esclarecer que os Autos de vistoria são documentos digitais, gerados informaticamente no Personal Digital Assistant, vulgo “PDA”, instrumento utilizado pelo seus técnicos nas deslocações/vistorias que realizam.

As informações recolhidas são inseridas no referido “PDA”, tal como as rubricas e assinaturas, que são também efetuadas no ecrã do mesmo, e que, posteriormente, resultam, no seu todo, num documento em formato PDF, que é então criado.

De acordo com as disposições regulamentares do Setor Elétrico Nacional, designadamente o Ponto 31.1. do Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados, o Ponto 31.1. da Diretiva 5/2016 da ERSE, e do Decreto-Lei n.º 15/2022, resulta claro para a Reclamada que tal ação ilícita constitui uma apropriação indevida de energia, ou seja, uma ação suscetível de falsear a medição da energia elétrica consumida. Conforme resulta do disposto no artigo 250.º do Decreto-Lei n.º 15/2022.

Ademais, e ainda que a Reclamante disso possa não ter conhecimento, também se afere que qualquer procedimento fraudulento detetado no recinto ou local exclusivamente servido por uma instalação de utilização de energia elétrica presume-se imputável ao consumidor.

Por conseguinte, à luz do disposto no artigo 250.º, n.º 3 do Decreto-Lei n.º 15/2022, de 14 de janeiro, uma vez detetada essa situação, é o titular do contrato de fornecimento de energia elétrica, in casu a Reclamante, o responsável pelo procedimento fraudulento, e principal beneficiário do mesmo.

Deste modo, tendo em consideração a data da deslocação ao local e os critérios legais admitidos para o efeito, foi apurado o montante global de €306.39, englobando o valor de energia (€199,59), bem como o montante referente aos encargos administrativos com a deteção e tratamento da anomalia (€91,60) e ainda custos com equipamento (€15.20), conforme folha de cálculo juntou aos autos.

O cálculo foi efetuado para o período compreendido entre 02.06.2024 a 08.12.2024, sempre tendo em consideração o limite que é indicado por lei, concretamente aquele que vem previsto no ponto 31.2 do diploma Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados do Setor Elétrico (Diretiva 11/2016 da ERSE), ou seja, 36 meses.

Tendo em conta os efetivos consumos registados no aparelho de contagem no período compreendido entre 09.12.2024 e 27.02.2025 – cfr. registo de leituras que se junta sob o doc. n.º 6, tal como previsto no n.º 1 do artigo 256.º, do Decreto-Lei n.º 15/2022, de 14 de janeiro, bem como ao abrigo do que vem

consagrado Regulamento n.º 814/2023, de 27 de julho de 2023 (RAIE), tendo sido descontados os consumos registados no equipamento.

Sem olvidar, é anda de referir que a energia consumida e não registada nunca foi faturada pelo respetivo comercializador, sendo os utilizadores da instalação, in casu, a Reclamante, a única beneficiária de tal situação.

A este respeito, importa salientar que ao abrigo do preconizado pelo n.º 3 do artigo 256.º do já mencionado Decreto-Lei n.º 15/2022 de 14 janeiro, “o operador de rede pode, ainda, cobrar os encargos por si incorridos com a deteção e tratamento da anomalia, de acordo com os montantes limite definidos pela ERSE”, sendo nesses exatos termos determinados os “encargos administrativos com a deteção e tratamento da anomalia”.

Aqui chegados, e tal como referido acima, duvidas não restam de que ocorreu por parte do utilizador da instalação, in casu, a Reclamante, um benefício a título de consumos de energia que era disponibilizada pela rede, mas que atenta a manipulação detetada, não estava a ser contabilizada pelo equipamento de contagem e como tal nunca foi faturada pelo respetivo comercializador.

Com efeito, atenta a separação jurídica e organizacional das atividades de distribuição e comercialização de energia elétrica, prevista no artigo 226.º do Decreto-Lei n.º 15/2022 de 14 janeiro, a Reclamada não celebra contratos de fornecimento de energia elétrica com os utilizadores/consumidores das instalações, sendo os comercializadores que celebram esses mesmos contratos, pelo que, desse modo, nesta concreta situação, o direito à indicada quantia de €306.39, decorre do instituto da responsabilidade civil, na medida em que estamos perante factos que permitiram a adulteração do equipamento de contagem e ocasionaram perdas de energia elétrica na rede da Reclamada, não estando, dessa forma, relacionados com o pagamento de faturas ao comercializador.

Deverá ser julgada procedente a exceção invocada e, em consequência, a absolvição da Reclamada da instância.

Deverá ser julgado improcedente o pedido do Reclamante, absolvendo-se a Reclamada do pedido, devendo ser considerado devido pela Reclamante à Reclamada, a título de indemnização por factos ilícitos, o valor de 306,39€ (trezentos e seis euros e trinta e nove cêntimos), reconhecendo-se o direito à Reclamada de o fazer seu.

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 **€306.39** (trezentos e seis euros e trinta e nove cêntimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente a Reclamante, acompanhada em assistência por jurista da DECO, e a Reclamada, representada pela sua mandatária.

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

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

6. Do Saneador

Este tribunal arbitral entende ser competente, como abaixo se explicitará, considerando a vontade manifestada pela 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.

Sobre a questão prévia colocada, prevê o art. 1º do regulamento deste Tribunal Arbitral, que o Tribunal é “um meio de resolução alternativa de litígios (RAL)”, tendo (art. 4º, n.º 1, do regulamento) competência para “promover a resolução de conflitos de consumo”.

E “consideram-se conflitos de consumo os que decorrem da aquisição de bens, da prestação de serviços ou da transmissão de quaisquer direitos destinados a uso não profissional e fornecidos por pessoa singular ou coletiva, que exerça com carácter profissional uma atividade económica que visa a obtenção de benefícios” (n.º 2, do art. 4º).

Já o n.º 4, do mencionado art. 4º refere que estão excluídos da competência do presente tribunal os litígios de natureza criminal, bem como os litígios que estejam excluídos do âmbito de aplicação da lei RAL.

Por sua vez, nos termos do disposto no n.º 8 do artigo 18º da Lei da Arbitragem Voluntária (LAV), aprovada pela Lei n.º 63/2011, de 14 de dezembro, “o tribunal arbitral pode decidir sobre a sua competência quer mediante uma decisão interlocutória quer na sentença sobre o fundo da causa”.

Assim, se é verdade que o n.º 4, do art. 4, do Regulamento deste centro de arbitragem estabelece que “o centro não pode aceitar nem decidir litígios em que estejam indiciados delitos de natureza criminal”, verifica-se que nada está documentado nos autos, que comprove ter já sido apresentada contra a/o reclamante uma queixa-crime ou participação criminal.

Por outro lado, tal normativo (n.º 4, do art. 4, do Regulamento deste centro) é anterior à entrada em vigor do Dec. Lei 15/2022, de 14 de janeiro (em vigor desde 15.01.2022 (art. 307.º)), que no seu artigo 262.º n.º 1, preceitua que:

«considera-se conflito de consumo o litígio existente entre uma pessoa singular e o operador de rede sobre a existência de AIE e o seu beneficiário» e no n.º 2 que «sem prejuízo do direito de recurso aos tribunais, a pessoa singular a quem seja imputado o benefício por AIE pode, por sua opção expressa, submeter o litígio à apreciação dos centros de arbitragem de conflitos de

consumo legalmente autorizados, inclusive no que respeita ao montante pecuniário a pagar».

Em nosso entender este normativo legal veio, não só, reconhecer, expressamente, a competência deste tribunal arbitral para conhecer do objeto deste litígio, como, também, derrogar a previsão daquele normativo regulamentar, no que a esta matéria diz respeito.

Deste modo, nos termos do disposto naquele art. 262º, do Dec. Lei 15/2022, de 14 de janeiro, art.18º, nº 8, da LAV e art.14º, nº 3, do Regulamento deste Tribunal arbitral, considera-se que este tribunal é materialmente competente para conhecer do objeto deste litígio, pelo que se julga improcedente a exceção de incompetência deduzida pela Reclamada.

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

7. Da Fundamentação:

Resultam como factos provados e não provados relevantes para a decisão em apreço:

- a. A Reclamante é titular do contrato de fornecimento de energia elétrica, que corresponde o CPE melhor identificado nos autos;
- b. A Reclamante, pessoa idosa, reside permanentemente no referido imóvel.
- c. A Reclamada exerce as funções de operador de rede de distribuição de eletricidade.
- d. No âmbito da atividade referida no item anterior, a Reclamada gere toda a rede de distribuição de energia elétrica, coordenando, entre outros aspetos, a ligação à rede elétrica, a assistência técnica à rede e a clientes e a leitura de equipamentos de contagem (vulgarmente designado de contador de luz).
- e. No âmbito da sua atividade, a Reclamada gerou uma ordem de serviço, melhor identificada nos autos, e foi ao local fazer uma vistoria técnica;

- f. Tendo, por isso, em 09.12.2024 ido ao local um técnico, que esteve em casa da reclamante.
- g. E realizou um auto de vistoria, constante nos autos com apenas uma assinatura,
- h. Onde é mencionado que *“Eb monof e dcp com as tampas de bornes desseladas elab. Auto de vistoria c/fotografia foi substituída eb monof por outra pot cont 3.45 Kva cd3t dcp reg ao max 45/230.(...)”*.
- i. Com data de 28.02.2025 a reclamante recebeu da Reclamada uma notificação, onde era mencionado um valor a pagar;
- j. Com uma ameaça de corte do serviço caso o pagamento de €306.39 não fosse efetuado no prazo máximo de 10 dias, juntamente com juros de mora;
- k. Tendo sido entregue uma nota explicativa de apropriação indevida de energia, quanto ao período de cálculo de 02.06.2024 a 08.12.2024
- l. Constando ainda nos autos um Auto de Vistoria do Ponto de Medição,
- m. Contudo o mesmo não está devidamente assinado,
- n. Nem é perceptível a identificação do técnico, existindo apenas uma menção 01553
- o. Tendo a descrição supramencionada um texto sempre em nome pessoal ou singular, comprovando que apenas um técnico esteve no local,
- p. Do documento nos autos intitulado “Auto de Vistoria do Ponto de Medição”, é referido « *“Eb monof e dcp com as tampas de bornes desseladas elab. Auto de vistoria c/fotografia foi substituída eb monof por outra pot cont 3.45 Kva cd3t dcp reg ao max 45/230.”*
- q. Estando a instalação do contador no interior da casa da Reclamante,
- r. O auto refere que a tampa superior estava selada, não estava danificada, mas que os selos estavam manipulados, sem qualquer menção sobre a tampa superior.

- s. Na prova documental do auto volta a estar uma cruz na menção de que os selos não estavam manipulados.
- t. Apesar do que foi escrito nas observações.
- u. O que nos leva a concluir por incongruência com a informação escrita e assinalada no auto.
- v. Realizada apenas por um técnico identificado por nm e assinatura ilegível.
- w. Existiu comunicação à Reclamada onde a mesma foi informada que teria de pagar à Reclamada o valor de €306.39, correspondente a energia consumida e não paga, no período de 02.06.2024 a 08.12.2024,
- x. Tendo a mesma pago aquela quantia que tinha como data limite de pagamento 10 dias após a notificação de 28.02.2025,
- y. O que levou a Reclamante pessoa idosa e consumidora frágil, a proceder ao pagamento daquela quantia no dia 12.03.2025,
- z. Mas sob protesto, conforme carta registada com aviso de receção cuja cópia consta nos autos;
- aa. Cujo pagamento foi confirmado a 13.03.2025
- bb. A Reclamante para o período aludido recebeu faturas, e pagou todos os valores que lhe foram apresentados pelo comercializador.
- cc. Foram realizadas reclamações escritas sobre o sucedido, solicitando o reembolso do valor indevidamente pago, conforme reclamado.

7.1. Factos dados como não provados, com relevância para a decisão da causa:

- a. Todos os demais factos, nomeadamente, que tenha sido detetado no local de consumo uma qualquer ação ilícita ou fraudulenta sobre o mencionado instrumento de medição aí instalado, comprometedor da correta aferição dos consumos de eletricidade aí realizados, com culpa da Reclamante;

- b. No local de consumo tenham existido consumos abusivos de eletricidade.
- c. Que tenha sido realizada interrupção do fornecimento por base do sucedido;
- d. Que tenha sido enviado à consumidora um Projeto de Decisão relativo ao AIE, devidamente fundamentado nos termos do Regulamento do setor da ERSE, e
- e. Que tenha sido informada a reclamante da possibilidade de requerer a avaliação ou reapreciação da informação recolhida, e o seu direito de impugnar a decisão,
- f. Não tendo também existido prova nos autos de ter sido realizada notificação para audição prévia nos termos do Regulamento.

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas por ambas as partes no processo.

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

Sublinhe-se ainda que no que ao documento intitulado “auto de vistoria de ponto de medição” diz respeito, cabe dizer o seguinte: dispõe o art. 251, n.º 1, do DL n.º 15/2022, de 14 de janeiro, que: «havendo suspeita da existência de uma AIE [apropriação indevida de energia], incluindo fraude, o operador de rede em causa deve determinar a realização de uma inspeção urgente ao local, sem notificação prévia, a realizar por uma equipa inspetora composta por um número mínimo de dois técnicos por si designados e devidamente identificados».

Por via deste normativo legal, havendo suspeitas de AIE, é obrigatória a existência de uma inspeção ao local de consumo, a ser realizada por uma equipa de, pelo menos, dois técnicos.

Ora, não foi produzida nos autos qualquer prova, nomeadamente documental ou testemunhal (e tal prova incumbia à Reclamada produzir), que confirme a realização da alegada inspeção por dois técnicos, sendo certo que do documento junto aos autos, intitulado de “auto de vistoria de ponto de medição”, apenas consta que a alegada inspeção, foi realizada por um único técnico (o técnico cuja credencial se desconhece mas que está identificado com letras que a este tribunal nada dizem), pelo que tal documento não comprova a realização de uma inspeção nos termos impostos pela lei, configurando, assim (a ter existido a alegada vistoria), um ato nulo, na medida em que não cumpriu o formalismo legalmente imposto.

De qualquer modo e sem prescindir do que ficou dito, mesmo tendo existido uma inspeção ao local de consumo em causa nos autos e dela tenha sido lavrado o referido documento intitulado de “auto de vistoria”, não podemos deixar de referir que todos os instrumentos de medição de energia são aferidos e lacrados, de modo a não serem manipulados.

É a existência do lacre que atesta a sua a inviolabilidade e integridade, sendo que quem os lacra é, no caso, a operadora de rede, no momento que os instala. Ora, do referido documento resulta que há uma cruz numa quadrícula a mencionar que a tampa estava selada, e que não estava danificada.

Se assim é, não vemos (nem nos autos ficou demonstrado) em que termos concretos é que a Reclamante se possa ter apropriado indevidamente de energia, sendo que tal prova cabia à Reclamada produzir e não o fez.

Por outro lado, referir também que o dito documento não pode ser entendido, nem permite afirmar que da parte da reclamante tenha existido uma manipulação do contador, ou que a mesma tenha tido um procedimento fraudulento.

Na dúvida não se pode concluir pela existência do facto ilícito, tanto que nem sequer foi apresentada nenhuma queixa-crime contra a mesma o que poderia ter ocorrido.

Os demais documentos em nada se mostraram relevantes para a formação da convicção deste tribunal. Por sua vez, no que às declarações da Reclamante diz respeito, esta, além de ter negado qualquer manipulação do instrumento de medição de energia (vulgo contador). As referidas declarações da Reclamante foram proferidas de forma espontânea e isenta, demonstrando ser verdade tudo aquilo que relatou ao tribunal.

Assim, da análise conjugada das declarações da Reclamante com os documentos acima juntos aos autos, bem como da ausência de outras provas capazes de abalar a sua convicção, este tribunal arbitral não teve dúvidas em considerar com provados e não provados os factos que acima considerou como tal.

Quanto à demais matéria dada como não provada, tal resulta do facto de nenhuma prova ter sido produzida no sentido de demonstrar tais factos.

8. Do Direito

Prevê o artigo 2º, n.º 1, da Lei 24/96, de 31 de julho, que “considera-se consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios”.

Sendo que, nos termos do n.º 2 do citado art. 2º, “consideram-se incluídos no âmbito da presente lei os bens, serviços e direitos fornecidos, prestados e transmitidos pelos organismos da Administração Pública, por pessoas coletivas públicas, por empresas de capitais públicos ou detidos maioritariamente pelo Estado, pelas regiões autónomas ou pelas autarquias locais e por empresas concessionárias de serviços públicos”.

Neste sentido, veja-se, também, o art.º 3º, al. c), da “Lei RAL” (Lei n.º 144/2015, de 08 de setembro) que refere ser «Consumidor», uma pessoa singular quando atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional”.

No caso dos autos, estamos perante uma relação jurídica que tem por objeto a prestação por parte da Reclamada à Reclamante, de um serviço de fornecimento de eletricidade, previsto nos termos do art.1, n.º 2, al. b), da Lei n.º 23/96, de 26 de Julho, que a Reclamante destinou a uso no seu dia-a-dia, na sua habitação, constituindo, assim, tal relação jurídica, uma relação de consumo (um contrato bilateral, sinalagmático), na medida que a Reclamada, no exercício da sua atividade profissional, mediante uma contraprestação – pagamento do preço – a pagar pela Reclamante, se obrigou a prestar a esta aquele referido serviço.

No âmbito da referida relação jurídica de consumo, é imputado pela Reclamada à Reclamante um ato de apropriação indevida de energia, pretendendo, tendo sido paga a quantia de €306.39, a título de compensação por um período de consumos em que terá havido apropriação de energia tida como indevida, ou uma falta de conformidade que teria beneficiado a consumidora.

A Reclamante negou tal apropriação indevida de energia, pretendendo, por isso, em que seja reconhecido que nada deve à Reclamante a esse título, solicitando o ressarcimento do valor indevidamente pago por si, o que fez a 13.03.2025, mas sob protesto com receio do aviso de corte que recebeu.

Assim, o que se discute nos autos é saber se tal ato de apropriação indevida existiu ou não e, conseqüentemente, se assiste à Reclamada direito a reter os valores que a Reclamante pagou.

Dispõe o n.º 1, do art. 250, do Dec. Lei n.º 15/2022, de 14 de janeiro, que *«a apropriação indevida de energia (AIE) ocorre quando há captação de energia elétrica em violação das regras legais ou regulamentares aplicáveis e independentemente da vigência de contrato e sob quaisquer modalidades de acesso ou utilização»*, estatuidando o n.º 2, do mesmo preceito legal que *«constituem, designadamente, indícios da ocorrência de AIE os seguintes:*

a) A captação de energia elétrica dissociada de equipamentos de medição ou de controlo de potência ou consumo;

b) A viciação, por qualquer meio, do funcionamento normal dos equipamentos de medição ou de controlo de potência ou consumo de energia elétrica, incluindo os respetivos sistemas de comunicação de dados;

c) A alteração dos dispositivos de segurança dos equipamentos referidos nas alíneas anteriores, nomeadamente, através da quebra de selos, violação de fechos ou de fechaduras, ou ainda de incidente de cibersegurança; ou

d) Situações fraudulentas nas atividades de produção, armazenamento, comercialização, consumo, agregação e outras prestações de serviços análogas, nomeadamente o falseamento de valores de energia medidos através da viciação da medição ou de outras práticas fraudulentas».

Conforme acima referido, nos termos do art. 251, n.º 1, do referido Dec. Lei 15/2022, *«havendo suspeita da existência de uma AIE, incluindo fraude, o operador de rede em causa deve determinar a realização de uma inspeção urgente ao local, sem notificação prévia, a realizar por uma equipa inspetora composta por um número mínimo de dois técnicos por si designados e devidamente identificados».*

Incumbia à Reclamada demonstrar a existência por parte da Reclamante da referida apropriação indevida de energia.

Ora, como atrás ficou demonstrado, a Reclamada não logrou produzir tal prova. Assim, não tendo sido demonstrado que a Reclamante se apropriou indevidamente de eletricidade, também não pode a Reclamada ficar com os valores pagos sob protesto pela Reclamante.

Sempre se sublinhe que de acordo com a doutrina: «*O protesto corresponde à declaração de falta de aceite ou de pagamento de um título de crédito. O regime notarial do protesto encontra-se especificamente ligado às letras, mas aplica-se a qualquer título de crédito que admita o protesto. (...)*»

Por isso o pagamento realizado a 13.03.2025 não foi um pagamento voluntário e de reconhecimento da dívida ou da quantia, mas sim um pagamento que surgiu pela ameaça de corte do serviço, o que perante uma consumidora idosa e muito frágil seria um receio de ficar sem eletricidade.

Contudo manteve as reclamações e as tentativas de ser ressarcida de toda a situação.

Pelo que deve manter-se a análise do pedido de reembolso.

Mais se acrescente que o Regulamento n.º 814/2023, de 27 de junho, da ERSE veio aprovar o Regulamento relativo à Apropriação Indevida de Energia, e prescreve que apenas pode haver indemnização em caso de AIE, no seu art.11.º, [a somar ao descrito no art.4.º sobre as inspeções, já aqui referido que entendemos não ter sido cumprido, bem como os elementos do projeto de decisão e audiência prévia deste AIE, que de acordo com o art. 6.º também não foi feita prova aos autos de ter ocorrido adequadamente].

Este preceito 11.º do Regulamento em caso de existir AIE permite que seja considerado um período de 36 meses, de acordo com o seu n.º 7, se tivesse sido provado o procedimento fraudulento, e que teria como referência de acordo com o n.º 1 do mesmo artigo, o registo de período normal de funcionamento equivalente.

Contudo e de acordo com o que ficou provado nos autos, entende-se e conclui-se que não há prova de ter havido procedimento fraudulento imputável à reclamante, que possa permitir que haja a aplicação do DL n.º 15/2022, e do Regulamento n.º 814/2023 da ERSE.

Mais se acrescente que foi aludida diversa jurisprudência, relativa a preceitos anteriores à entrada em vigor do diploma que aqui se discute a aplicação, sendo certo que na anterior legislação, o DL n.º 380/90 existiam presunções sobre a culpa do consumidor, nestes procedimentos de AIE, que se reportam no novo diploma pelo seu art. 250.º, a uma menção que desde logo determina que se prove que haja indícios de que houve esta ocorrência fraudulenta, o que aqui entendemos que não ficou provado.

Neste sentido aludimos ao mais recente acórdão do Tribunal da Relação de Évora¹ que alude:

«No recente Acórdão da Relação de Coimbra de 10.09.2024² discutiu-se a constitucionalidade de tal presunção, que na prática, faz recair sobre o consumidor uma prova negativa, que é quase impossível, designadamente em casos como o dos autos, em que o contador se encontra inserido num prédio com diversos habitantes e com acesso pela rua, pois que situado no exterior.

Ali pode ler-se: “(...)No âmbito da presunção em apreço, o fornecedor de energia elétrica terá de demonstrar “a existência de procedimento fraudulento suscetível de falsear a medição da energia elétrica consumida ou da potencia tomada, designadamente a captação de energia a montante do equipamento de medida, a viciação, por qualquer meio, do funcionamento normal dos aparelhos de medida ou de controlo da potência, bem como a alteração dos dispositivos de segurança, levada através da quebra dos selos ou por violação dos fechos ou fechaduras”.

¹ Processo: 432/23.6T8TNV.E,1 Relator: ANA PESSOA Data do Acórdão: 07-11-2024, disponível em www.dgsi.pt

² Proferido no âmbito do processo n.º 2465/19.8T8LRA.C1.

Provada essa viciação suscetível de falsear a medição da energia elétrica, presume-se que essa viciação é imputável ao consumidor, cabendo a este, sendo caso disso, a prova de que tal viciação foi efetuada por terceiro ou se deveu a causa de força maior.

A presunção de responsabilidade assenta no raciocínio de que o consumidor é quem tem o controlo das instalações, sendo ele quem tem livre acesso as mesmas, incumbindo-lhe a respetiva vigilância, pelo que, o que lá acontecer é da sua responsabilidade, presunção que é comum em várias outras áreas (ex. presunção no exercício de atividades perigosas, nos termos do art. 493º, nº2, CC, e relativamente ao detentor do veículo, nº 1 do artigo 503º).

A norma em apreço faz uma distribuição dos factos a provar, contendo uma presunção relativa que faz recair a prova de determinados factos sobre a autora – a existência de vício suscetível de alterar a medição da energia elétrica – e outros sobre a Ré – que, a existir vício é imputável a terceiro ou força maior –, partindo dos interesses em causa, do fornecedor de energia, por um lado, e do consumidor, por outro lado, dos meios que cada um pode controlar e da facilidade de acesso a meios de prova.

De qualquer modo, também a invocada inconstitucionalidade é irrelevante para a situação em apreço, uma vez que a autora não faz assentar o seu pedido de restituição dos valores consumidos na circunstância de ter sido a Ré a autora da intervenção fraudulenta (ainda que por falta de elisão de tal presunção), para efeitos de a responsabilizar pelos prejuízos causados à distribuidora nos termos do artigo 3º nº1, fundamentando o pedido restituição do consumo irregularmente feito pelo consumido no artigo 3º, nº2, direito que é atribuído ao distribuidor “quando o consumidor não seja o autor do procedimento fraudulento ou por ele responsável”.

Pedro Falcão³, apesar de reconhecer que a lei estabelece esta presunção, critica a solução legal considerando que: “não nos parece razoável que a lei presuma, sem mais, imputável ao utente, v. g. a adulteração do contador que, embora associado exclusivamente à sua instalação de utilização, não é exclusivamente acedido por esse mesmo utente.

³ in “O Contrato de fornecimento de energia eléctrica”, Petrony Editora (2019), pág. 112.

Sendo certo que uma hipotética adulteração só se justifica, em princípio, em seu benefício, não se afigura justo que sobre ele impenda o ónus de realizar a prova, praticamente impossível, da não realização desse comportamento, se for esse o caso ... Seria porventura adequada a revogação da mencionada norma, deixando a eventual presunção para o tribunal, em face do caso concreto”.

Independentemente da controvérsia de que se deixou nota acerca da indicada presunção, no caso dos autos, sucede que, pese embora a alegação de que a adulteração do contador foi realizada pela Ré, o certo é que não se provou que tivesse sido da Ré, ou de alguém a seu mando, a autoria das provadas manipulações ao contador. (...)»

Incumbia à Reclamada demonstrar a existência por parte da Reclamante da referida apropriação indevida de energia. Ora, como atrás ficou demonstrado, a Reclamada não logrou produzir tal prova.

Assim, não tendo sido demonstrado que a Reclamante se apropriou indevidamente de eletricidade, também não pode a Reclamada reter da Reclamante os montantes acima referidos a esse título, que a mesma pagou sob protesto.

Mais se acrescenta que no período em que a mesma foi chamada a pagar uma correção ou acertos de consumos, de 02.06.2024 a 08.12.2024, a reclamante foi sempre pagando as suas faturas mensais, apresentadas pelo Comercializador.

E as mesmas tiveram por base leituras que passaram pelas indicações comunicadas pelo ORD, que deveria a cada 3 meses realizar idas ao local para a averiguação do contador.

E se ali foram esses técnicos ao longo dos anos e meses em apreço não reportaram nenhuma anomalia, não tendo o consumidor de conhecer ou conceber se essas pessoas que estiveram ao longo do tempo no local a retirar as suas leituras reais eram ou não possuidoras de conhecimentos técnicos e adequados para se aperceber de alguma apropriação indevida.

Certo é que a consumidora reclamante também não o é.

Os valores em apreço em cobrança dizendo assim respeito a correção de consumos tidos, têm ainda de cumprir e passar por outro crivo para que pudessem ter de ser devidos, em nosso entendimento.

Deve aludir-se aos termos do RRC- Regulamento das Relações Comerciais, que no seu art. 34.º faz a menção à possibilidade de haver correção das faturas emitidas aos consumidores:

«Artigo 34.º

Acertos de faturação

1 - Os acertos de faturação podem ser motivados, designadamente, pelas seguintes situações:

a) Anomalia de funcionamento do equipamento de medição;

b) Faturação baseada em estimativa, procedendo a entidade gestora posteriormente a uma leitura e apurando quantitativos diferentes dos estimados;

c) Procedimento fraudulento;

d) Correção de erros de leitura ou faturação.

2 - Os acertos são efetuados com base nos novos volumes/quantidades/valores apurados, descontando os valores anteriormente faturados.

3 - Os acertos de faturação são efetuados na primeira fatura subsequente à verificação da situação que lhes dá origem.

4 - Quando o valor apurado com o acerto de faturação resultar num crédito a favor do utilizador, o seu pagamento é efetuado por compensação na própria fatura que tem por objeto o acerto.»

E ainda atender à luz da lei dos serviços públicos essenciais, Lei n.º 23/96, de 31 julho, com as suas alterações, que o utente consumidor tem direito a uma faturação mensal, e a correção ou acerto pode reportar-se genericamente

a um período retroativo de 6 meses sobre a dita prestação ou apresentação a correção, considerando como acima reportado que tenham existido

Ora o processo em si não está a considerar tal e apresenta uma correção que teve em conta meses, com base em elementos que não ficaram provados. Uma cobrança em apreço que quisesse corrigir faturas tinha de ser apresentada pelo comercializador, o que não foi.

Nesse sentido nenhum direito assiste à Reclamada em reter este pagamento indevido, devendo no entender deste tribunal, reembolsar a Reclamante da quantia de €306.39.

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 da Reclamante.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se:

- 1. Ser improcedente a exceção dilatória de incompetência;**
- 2. Ser totalmente procedente o pedido, condenando-se a Reclamada a reembolsar a Reclamante da quantia de €306.39.**

Deposite e notifique.

Lisboa, 21 de julho de 2025

A juiz-árbitro

Eleonora Santos