

SENTENÇA n.º 449/2025

Processo n.º 2694/2025

SUMÁRIO:

1. A Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na sua redação atual que lhe veio conferir a Lei n.º 12/2008, de 26 de fevereiro, refere-se à proteção dos serviços públicos essenciais.
2. O consumidor tem direito a uma fatura de eletricidade com todos os dados correspondentes ao contratado.
3. Apenas o ORD pode corrigir os valores de leituras e dos dados do contador/potência, pelo que cabe ao mesmo comunicar tal de forma diligente ao comercializador.

1. Identificação das partes

Reclamante:

Reclamada 1:

Reclamada 2:

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Nos termos do Regulamento do CACCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição e continuação do tribunal arbitral, e marcada a continuação da tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 07 de outubro de 2025, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

Ainda que posteriormente à audiência tenha sido determinado e o tribunal tenha aguardado que o ORD viesse comunicar a devida atualização dos dados que havia referido ir realizar.

Contudo sem resposta até esta data.

3. Do objeto do litígio

Alega o Reclamante no seu pedido aos autos sumariamente que pretendia a correção da fatura recebida em 8-3-2025, que incluiu acertos de consumos.

O pedido no total ficou assim alinhado com a fatura recebida, embora o reclamante entenda que em média antes da reclamação pagava habitualmente €100.

Reclama ainda o valor de uma fatura recebida em 20-5-2025, com o valor de 3,75 €, que aquele refere não saber a que se refere.

Outros pormenores e detalhes do seu pedido podem ser consultados nos autos.

A Reclamada 1 --- veio apresentar contestação que também pode ser consultada nos autos.

Em primeiro lugar alegou da ilegitimidade passiva material, considerando que todo o litígio tem como objeto matérias relacionadas com as leituras de consumos o que cabe ao ORD.

E depois por impugnação, onde sublinha que a fatura em discussão é a fatura de rescisão do contrato tendo por isso em conta um ciclo de leitura real, mas contempla ainda uma nota de débito de acertos efetuados no seguimento de anterior faturação por estimativa para o período de 25.10.2024 a 18.02.2025, com o abatimento do anterior pago por estimativa.

Haviam sido comunicadas leituras mas a 26.02.2025 foi reportado um acerto de consumos a que a Reclamada se encontra obrigada a cumprir se comunicados pelo ORD, considerando o plasmado no Regulamento das Relações Comerciais RRC.

Refere que há à data um valor a pagar de €664,94.

Requer que seja julgada procedente a exceção

E julgada improcedente a ação por não provada, absolvendo-se a requerida.

A Reclamada 2 --- veio também apresentar a sua versão dos factos considerando em primeiro lugar a separação de atividade entre o ORD e o Comercializador.

Depois alude que o local de consumo nº 4190026 - CPE PT0002000041900268TK, corresponde à instalação sita em Carnaxide, e tem atualmente instalado no local, desde 30-05-2025, o equipamento de medição n.º nº 282000002402194582.

Acrescenta que no período de 11.05.2021 até 04.03.2025 esteve celebrado um contrato com o comercializador ---. e teve instalado até dia 29-05-2025 um equipamento que foi substituído por anomalia de comunicação. O por novo equipamento 2820000002402194582 instalado a dia 30-05-2025, ficou em rede inteligente.

A leitura final de substituição, do equipamento, a dia 29-05-2025 no valor de Vazio 5003, Ponta 3665, Cheias 8079, foi estimada, perfazendo um consumo excessivo. Analisando o consumo médio diário (CMD) verificando que, o equipamento 1030000001922165052, de 11-05-2021 a 20-05-2025, apresenta um CMD de 7 kWh, apresentado um aumento considerável nos períodos de inverno.

Já o novo equipamento (n.º 2820000002402194582), de 30-05-2025 a 02-10-2025 apresenta um CMD de de 4 kWh.

Deste modo, a Reclamada --- está a efetuar uma nova análise e estão a ser feitos cálculos para a leitura final de substituição do equipamento antigo, com base no consumo do novo equipamento.

Salientando que estão a aguardar as devidas correções do histórico de leituras, quando estiver concluída enviaremos comprovativo da correção da leitura final, bem como mapa de G011 (comunicações ao comercializador).

Deste modo, requer-se a suspensão da instância por 10 (dez) dias, de modo a ser efetuada a correção necessária e, conseqüentemente, sejam enviadas as leituras atualizadas ao comercializador, para efeitos de correção na faturação; ou no caso de não ser deferida a suspensão da instância, requer-se a absolvição.

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 **€545,94** (quinhentos e quarenta e cinco euros e noventa e quatro cêntimos).

5. *Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral*

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estarem presentes o Reclamante, e as Reclamadas, representadas pelos seus mandatários.

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

Foi verificada a necessidade do ORD vir ao processo indicar ao tribunal dos valores que foram apurados e devidas correções do histórico de leituras, o que deveria ocorrer em 10 dias mas não aconteceu ainda.

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 (relativo a serviços públicos essenciais – Lei 23/96, com as sucessivas alterações) e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15º da citada lei, alterada pelo art. 2º, da Lei n.º 6/2011, de 10.03).

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

Sendo que quanto à exceção de ilegitimidade invocada a que se aludirá nas questões de direito, adiante-se o seu indeferimento considerando que a matéria em discussão mesmo que tenha em conta os consumos é tudo baseada na fatura emitida e recebida pela comercializadora aqui reclamada 1, que deve assim responder pela mesma.

Pelo que se passa à apreciação de Direito do caso.

7. *Da Fundamentação:*

Dos fundamentos de facto relevantes para a decisão em apreço dados como provados:

a. O reclamante em consequência de contrato celebrado com comercializadora de eletricidade era abastecido na sua residência pela Reclamada;

b. Tendo terminado o contrato a 04.03.2025, coloca-se em discussão a fatura recebida a 07.03.2025 com o valor de €545,94, que trazia a cobrança final de acertos de valores,

c. E que segundo o comercializador corresponde a «*período de faturação de 19 de fevereiro a 04 de março de 2025, que considera o consumo real registado na sua instalação, de acordo com a leitura comunicada pelo*

Distribuidor a 19 de fevereiro de 2025 e que corrige o período de faturação de 25 de outubro de 2024 a 18 de fevereiro de 2025.»

d. Ainda que caiba ao ORD a devida comunicação dos dados e valores ao Comercializador;

e. Ainda que possa existir cobrança por estimativa, desde que esta não ultrapasse 6 meses a possibilidade de acerto, e ainda mais justificada quando o ORD considere que há uma anomalia,

f. Como tudo indica ser o caso, ainda mais quando o ORD tomou a iniciativa de a 30.05.2025 desconfiando dos consumos, data que o contador foi alterado,

g. Sendo que a gestão dos contadores é do ORD e este que comunica os elementos ao comercializador que por sua vez faz repercutir no consumidor.

h. Havendo comunicações nos autos da Reclamada --- que aludem a intermitências, que este tribunal entende serem deficiências que podem permitir as estimativas e a correção.

i. E perante tal mudança os consumos faturados estão a ser apreciados pelo ORD considerando o lapso temporal de 25.10.2024 a 18.02.2025

j. O Reclamante fez várias reclamações escritas;

k. A ERSE emitiu parecer, mas este não é vinculativo nem seguido por este tribunal, sendo apenas indicativo, até prova em contrário.

l. Assim entende-se que ainda está por apurar o valor final a pagar, face a faturação reclamada e que se encontra suspensa,

m. Mas que terá de ser corrigida pelo ORD e depois de apresentada pelo mesmo ao comercializador, levada ao consumidor

n. Com os valores que o ORD apurar, o que não pode ser feito pelo tribunal.

o. Ainda que este tribunal tenha já dois dados de referência:

p. Os valores reais apurados a 04.03.2025 eram de 4715 (V), 3451 (P) e 7591 (C), atendendo à fatura em discussão, com o período 19.02.2025

q. Embora a referida fatura fizesse alusão a valores estimados de 25.10.2024 a 18.02.2025;

r. E é precisamente sobre esse período que poderá ainda haver reanálise, pois a estimativa deu um consumo ali faturado de 1577 e 1137 kWh de consumo [2714]

s. Considerando que o contador foi retirado a 29.05

t. E naquela data o ORD indicou marcar: 5003 (V), 3665 (P) e 8079 (C),

u. O que pode evidenciar que a estimativa anterior esteja errada, e tenha assim de ser corrigida,

v. O apuramento final do período em causa, relativo à estimativa e à fatura em discussão será assim imposto ao consumidor.

w. Junto do comercializador mantém-se além da fatura em discussão outros valores em dívida, num total de €664,94, até nova correção.

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.

8. Do Direito

A Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na sua redação atual que lhe veio conferir a Lei n.º 12/2008, de 26 de fevereiro, referente à proteção dos serviços públicos essenciais, com as devidas atualizações.

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

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

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

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

Será assim aplicado o disposto no RRCSEG – Regulamento de Relações Comerciais do sector Elétrico e Gás, emitido pela ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos.

Desde logo se adianta que no caso em apreço e face ao peticionado este tribunal apenas se pode pronunciar sobre os termos em que a faturação deve ser apresentada, e analisar se a lei foi cumprida pela comercializadora reclamada.

Em relação à faturação recebida e ao pedido de revisão do apresentado sempre se diga que os elementos junto aos autos pelo reclamante não são prova de consumos ou de cobrança, são apenas uma fatura (após audiência outras), onde pela sua apresentação não encontra este tribunal nenhuma incongruência quanto ao faturado desde que aqueles valores apresentados como reais tivessem sido consumidos.

Mas não consta nos autos ainda nenhuma prova de avaliação dos consumos, face ao que foi apresentado, nem prova de que a 04.03.2025 o que foi faturado não correspondesse à leitura real daquele contador que foi mudado em maio de 2025.

Mais se acrescente que o local apenas passou a estar em rede inteligente a 29.05.2025, e tudo o que se discute é anterior, pelo que sem prova cabal seríamos levados já a concluir que a fatura apresentada tem de ser paga pelo valor dado, já que este reporta-se a um consumo real indicado pelo ORD.

Mas precisamente porque houve reclamação, o ORD foi analisar como lhe compete o local e o que entende ser anomalias com efeito a reportar desde 26.02.2025 e informou o tribunal que estavam a recalcular os consumos, tendo em conta um período retroativo de 24.10.2024 a 18.02.2025.

A reclamada 1 comercializadora emite assim a faturação fundada nos consumos que lhe são comunicados, sendo-lhe também legítimo proceder à faturação por estimativa e proceder a acertos de faturação, como estipulado no n.º 2 do artigo 43º e 49º do RRCSEG.

E aqui o ORD tem em termos legais e de acordo com a regulamentação do setor uma atuação que fica baseada na confiança entre o que transmitem e o que é consumido e ao mesmo tempo produzido.

Atendendo à faturação reclamada e ao que foi recebido por este tribunal onde o ORD reconheceu ter de existir uma verificação e eventual correção de valores, o que se tem aguardado que ocorra.

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

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

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

Não podendo nem tendo competência o tribunal face ao pedido para calcular os valores finais a reportar, deve ser remetida fatura que corrija o valor diário apurado retrodatado à data em que este contrato deixou de produzir efeito com a comercializadora, a 04.03.2025, e numa retroatividade máxima de 6 meses, ou seja nunca mais que 05.09.2024.

Esta comunicação já deveria ter ocorrido pelo ORD ao comercializador.

Posto isto e sem mais considerações, entende este tribunal que o pedido formulado de revisão de toda a faturação emitida não tem total fundamento legal, devendo decair parcialmente a pretensão formulada, não sendo fundado o valor peticionado.

Mas uma vez que foi verificado anomalias nos consumos estimados que estiveram na base da fatura final emitida, deve o ORD comunicar os resultados do seu apuramento à comercializadora para que seja apresentado o valor final a pagar ao consumidor e assim sanar a sua relação com a mesma.

Querendo poderá sempre depois o consumidor requerer à credora o pagamento faseado do valor apurado.

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, considera-se a ação parcialmente procedente:

- a. Condena-se a Reclamada 2 – ORD – a comunicar a devida atualização dos valores apurados para a fatura final com data de 04.03.2025, e corrigindo o período de até 6 meses antes que havia sido estimado;**
- b. Condena-se a Reclamada 1 a corrigir a faturação emitida com base no suprarreferido, em 10 dias após essa comunicação;**
- c. Absolve-se as Reclamadas 1 e 2 do demais peticionado.**
- d. Considera-se improcedente a exceção de ilegitimidade invocada.**

Deposite e notifique.

Lisboa, 07 de novembro de 2025

A juiz-árbitro
Doutora Eleonora Santos