

SENTENÇA n.º 555/2025

Processo n.º 3870/2025

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 carregamento elétrico das viaturas é regulado pelo Regime Jurídico da Mobilidade Elétrica, nos termos do DL n.º 39/2010, de 26 de abril.
3. A comercializadora do serviço deve explicar os valores faturados ao consumidor, mesmo que tenha direito de regresso junto de outro operador.

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 transpôs 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 22 de

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

3. Do objeto do litígio

O objeto deste litígio determinado pelo pedido da reclamante aos autos, pode ser consultado na íntegra junto do processo, bem como a contestação da reclamada.

Contudo e a fim de sublinhar o pedido, e com relevância para a nossa decisão importa destacar que em causa está um pedido relativo à retificação de uma fatura recebida em julho de 2025 face a um contrato que as partes detinham.

Os valores apresentados a cobrança não podem ser tidos como reais nesta reclamação uma vez que têm alusão a carregamentos de 48h e de 23h e 24h que não têm razão de ser, e que levaram a crédito recebido, mas sem esclarecimento adequado ou qualquer informação na ótica da reclamante.

Há data da audiência ainda se encontram em discussão os valores relativos aos dias 1 de Maio; 5 de Maio, 6 de Maio; 16 de Maio; 21 de Maio e 25 de Maio de 2025, perfazendo um total de € 101,19.

Mas deste reconhece ter já havido um crédito de € 46,30, em fatura posterior, estando nesta data em discussão o remanescente de €54.89 que reclama o reembolso na falta de verdade e de melhores esclarecimentos sobre a cobrança em causa.

A reclamada apresentou contestação que também pode ser consultada nos autos na íntegra, defendendo-se aludindo à sua atividade e que teve em consideração o que lhe foi comunicado, pois fica inteiramente dependente das

comunicações dos carregamentos efetuados no OPC, o que poderá ter impacto na periodicidade da emissão da faturação.

Reconheceu que após análise à fatura objeto dos presentes autos, avançou com a emissão de uma nota de crédito com o n.º NC 0005/502461406, datada de 23/07/2025, no valor de 46,30 EUR.

Também na contestação aludia a reclamada que se encontrava a concluir a análise interna da faturação emitida e sobre a eventual necessidade de correção dos valores em causa, comprometendo-se a informar a Demandante e o douto Tribunal logo que tenha essa informação.

Em sede de audiência e perante outros esclarecimentos – sido sugerido também que a --- viesse esclarecer o que se passara com os dias em discussão – informou estar para ser emitido um novo crédito de €34.70.

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 em audiência viu retificado o seu valor para a quantia de **€54.89** (cinquenta e quatro euros e oitenta e nove cêntimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estarem presentes a Reclamante, e a Reclamada, representada por mandatário e representante legal.

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

Foi logo reconhecido o apuramento de um crédito de €34.70, que será emitido nos próximos dias e pago em IBAN a indicar pela reclamante, mas ficou ainda por apurar a origem de €20.19, tendo ficado em ata que a entidade ---- gestora dos pontos de carregamento para o efeito, seria interpelada para vir esclarecer aos autos da origem deste valor referente a determinados dias em discussão, com carregamentos registados de cerca de 24h.

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. 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. A reclamante em consequência de contrato celebrado era cliente da Reclamada;
- b. Tendo realizado carregamentos elétricos de uma viatura em postos públicos.
- c. Cujas entidades gestoras de mobilidade elétrica nos termos da lei é a --- à data dos factos.
- d. E a competente responsável pela comunicação à comercializadora dos termos dos carregamentos realizados e posteriormente faturados;
- e. A fatura FT0001/136276402, emitida a 11.07.2025, apresentava o valor de €159.89,
- f. E constava da mesma os carregamentos de mobilidade elétrica a faturar de 30.04.2025 a 31.05.2025;
- g. Do valor apresentado a reclamante fez queixa escrita à reclamada, e veio a obter um crédito de €46.30 com data de 28.07.2025 conforme comunicação nos autos,
- h. Onde na altura ficou ainda por pagar dessa fatura €141.60.
- i. Contudo continua a reclamante sem o devido esclarecimento nem dos dias considerados no crédito, nem em crédito posterior agora reconhecido em sede de julgamento de €34.70,
- j. Que foi indicado pela reclamada estar emitido e ir ser recebido nos próximos dias.
- k. Reduzindo assim a suposta dívida de carregamentos de €101.19, para €54.89 com o primeiro crédito,
- l. E agora para €20.19.
- m. Considerando os dias em discussão nos autos são 1 de Maio; 5 de Maio; 6 de Maio; 16 de Maio; 21 de Maio e 25 de Maio de 2025, onde foi cobrado um tempo de carregamento de 24 horas,
- n. Contactada a gestora da rede ---- para esclarecer o tribunal dos elementos relativos aos dias supra com carregamentos em ordem de muitas horas,

o. E dos créditos já apurados de €34.70 e de €46,30, num total de €81, a mesma veio indicar que:

p. «

- 3) Apresentamos abaixo o detalhe das sessões que originaram os valores reclamados, onde se verifica a correspondência entre a duração reportada pelo equipamento e o valor processado:

Id da sessão	Data início	Data fim	kwh	Duração	Tarifa Operação
LSB-00348-02-1748469910	2025-05-24T20:44:12.000Z	2025-05-25T20:32:34.000Z	3.76	23h 48m 22s	20,2577 €
LSB-00348-02-1748469115	2025-05-20T20:19:39.000Z	2025-05-21T08:45:44.000Z	4.57	12h 26m 5s	10,706 €
LSB-00348-02-1748468206	2025-05-15T20:36:18.000Z	2025-05-16T20:30:39.000Z	4.38	23h 54m 21s	20,3408 €
LSB-00348-02-1748467013	2025-05-04T20:38:22.000Z	2025-05-06T20:48:33.000Z	2.61	48h 10m 11s	40,7224 €
LSB-00348-02-1748466765	2025-04-30T20:14:00.000Z	2025-05-01T20:50:15.000Z	4.36	24h 36m 15s	20,9283 €

- 4) Não obstante, em caso de anomalias na informação enviada pelo posto de carregamento, o comercializador (CEME) em articulação com o operador (OPC) – que, na situação em apreço são a mesma entidade –, têm por prática comum procurar um entendimento com o utilizador final.

q. Sendo que a soma dos valores dá €112.95 (arredondados)

r. Considerando o operador que:

- 5) Da nossa parte, apesar de não encontrarmos qualquer anomalia clara nas mensagens que o posto enviou para a nossa plataforma, as durações em questão parecem-nos ser demasiado elevadas e raras na Rede, o que pode indiciar algum problema no *software* do equipamento nesse período.

- 6) Contudo, essa análise e explicação do racional da nota de crédito enviada pelo comercializador, só o próprio poderá esclarecer.

s.

t. Ou seja, fica ponto assente que as durações em causa são demasiado elevadas e raras o que pode indiciar um problema.

u. O que aliás entendemos ter justificado que até agora fosse reconhecido quanto aos dias reclamados já a emissão de um crédito no total de €81,

v. O que leva a uma diferença, onde cabem os €20.19 ainda reclamados em sede de audiência, após o novo crédito de €34.70

w. Há seguramente um diferencial que deve ser ressarcido à mesma, independentemente das questões comerciais que detenha, descontos ou outras formas de cálculo para o valor final que a comercializadora viesse a aplicar.

- x. Conduzindo a que deva ser o pedido diferido no valor total a reembolsar de €54.89 (dos quais €34.70 foram reconhecidos em audiência).
- y. Que devem ser ressarcidos na integra à reclamante, por não terem razão justificativa de cobrança.
- z. Não ficando provado que haja culpa na cobrança pela comercializadora, que não agiu de má fé,
- aa. Mas entendendo o tribunal que como o operador reconhece, estes carregamentos cobrados revelam a existência de qualquer anomalia no sistema
- bb. Não podendo ser o consumidor onerado com tal
- cc. Nem havendo informação suficiente que permita imputar aquele qualquer culpa no sucedido,
- dd. Existindo com certeza direito de regresso da comercializadora aqui reclamada para com a operadora do valor total do crédito apurado.
- ee. Que deve ser assim devolvido para iban a indicar pela reclamante.

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

Sublinhe-se em primeiro lugar que este tribunal irá apreciar a faturação recebida pela consumidora reclamante quanto ao serviço de carregamentos de viatura elétrica, tendo por base a informação trazida aos autos pelas partes, e a indicação reconhecida pela --- de que apesar de os valores cobrados serem os marcados nos equipamentos, que estes são manifestamente excessivos – há período de carregamentos de 48h em discussão, e outros com 23h e 24h.

A base da nossa decisão de acordo com o direito e o apresentado fundamenta-se na defesa do direito à informação e à proteção dos interesses económicos do consumidor nos termos da Lei n.º 24/96.

Em termos arbitrais e no âmbito da nossa competência o caso em litígio é enquadrado legalmente no sistema de mobilidade elétrica, através de respetivo Regime Jurídico conforme disposições dadas pelo DL n.º 39/2010, de 26 de abril, com devidas atualizações, a última das quais pela Lei n.º 82-D/2014 de 31 dezembro.

Este Regime é aplicável à organização, acesso e exercício da atividade relativa à mobilidade elétrica. Nos termos do n.º 3 do art.º 1, mobilidade elétrica corresponde à circulação motorizada na via pública ou equiparada, conforme definida no artigo 1.º do Código da Estrada, com recurso à utilização de veículos elétricos e aos serviços prestados e infraestruturas disponibilizadas pelas entidades que desenvolvem as atividades previstas no artigo 5.º [comercialização de eletricidade para a mobilidade elétrica, operação de pontos de carregamento da rede de mobilidade elétrica e gestão de operações da rede de mobilidade elétrica – art.º 5º, n.º 1 a), b) e c)]. A atividade de comercialização de eletricidade para a mobilidade elétrica só pode ser exercida por operadores de pontos de carregamento, devidamente licenciados.

No exercício da sua atividade, o operador detentor de registo de comercialização de eletricidade para a mobilidade elétrica contrata o fornecimento de energia elétrica com os utilizadores de veículos que o requeiram e estabelece com os operadores de pontos de carregamento as relações jurídicas necessárias para assegurar o acesso, pelos respetivos utilizadores, aos pontos de carregamento (art.º 7, n.º 1 e 4).

Nos termos do art.º 5º, n.º 1 e 2 do Regulamento n.º 854/2019, de 04/11, que alterado pelo Regulamento n.º 103/2021, de 01 de fevereiro e pelo

Regulamento n.º 785/2021 de 23 de agosto, estabelece disposições aplicáveis ao exercício das atividades relativas à mobilidade elétrica abrangidas pela regulação da ERSE, o UVE é um cliente da rede de mobilidade elétrica que utiliza os pontos de carregamento integrados na rede de mobilidade elétrica para o carregamento das baterias de um veículo elétrico, celebrando contrato com um ou mais CEME.

Os UVE têm o direito de aceder e utilizar a informação disponível relativa ao carregamento do seu veículo (n.º 4) – **negrito adicionado**. Por sua vez, o CEME é uma entidade titular de licença de operação de pontos de carregamento e de registo de comercialização de eletricidade para a mobilidade elétrica, cuja atividade consiste na compra a grosso e venda a retalho de energia elétrica, para fornecimento aos UVE, com a finalidade de carregamento das respetivas baterias nos pontos de carregamento integrados na rede de mobilidade elétrica (art.º 6º, n.º 1) – **negrito adicionado**. O UVE paga ao CEME a remuneração devida pelo serviço prestado pelo CEME ao UVE para carregamento da bateria de um veículo elétrico, sendo a remuneração livremente negociada entre as partes (art.º 11º, n.º 1 e 2).

O CEME deve assegurar que o UVE tem possibilidade de utilizar qualquer ponto de carregamento, independentemente deste se localizar em território continental, na RAA ou na RAM (n.º 4). Para efeitos de carregamento do veículo na rede de mobilidade elétrica, o UVE deve estabelecer um contrato com pelo menos um CEME, titulado por documento escrito, sem prejuízo de poder ser celebrado mediante forma não escrita, nos termos da legislação aplicável em matéria de contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial (art.º 12º, n.º 1 2).

A fatura a apresentar pelo CEME ao UVE deve permitir uma clara, completa e adequada compreensão dos valores faturados e deve discriminar os montantes devidos por: a) Carregamento do veículo elétrico; b) Utilização dos

pontos de carregamento; c) Outros serviços que possam ser prestados; d) Taxas e impostos (art.º 13º, n.º 1 e 2).

O CEME deve informar os UVE de forma clara, completa e adequada sobre as condições em que o serviço é prestado, designadamente, sobre a identidade do CEME nos termos da lei, preços e demais condições comerciais, duração do contrato, meios de atendimento, receção de reclamações e pedidos de informação, faturação e rotulagem de energia elétrica para carregamento de veículos elétricos (art.º 14º, n.º 1).

A responsabilidade pela leitura do equipamento de medição no ponto de entrega da RESP à rede de mobilidade elétrica é do ORD respetivo, nos termos estabelecidos no GMLDD. A responsabilidade pela leitura dos equipamentos de medição nos pontos de carregamento integrados na rede de mobilidade elétrica é da EGME.

A leitura dos equipamentos de medição deve, sempre que possível, ser feita de forma remota. (art.º 53º, n.º 1. 2 e 3). A periodicidade de leitura dos equipamentos de medição nos pontos de carregamento deve ser, no mínimo, diária (n.º 5).

O computador dos pontos de carregamento integrados na rede de mobilidade elétrica comunica automaticamente com o Sistema de Gestão da EGME, a cada intervalo de tempo máximo de 15 minutos (n.º 6). Até ao trigésimo dia seguinte ao do carregamento dos veículos elétricos, a EGME pode efetuar acertos e correções de consumo da rede de mobilidade elétrica, designadamente com base nas medidas comunicadas pelos ORD relativas ao ponto de entrega à rede de mobilidade elétrica. Os acertos e correções de consumo da rede de mobilidade elétrica não afetam a faturação aos UVE, devendo ser repercutidos nos CEME e CSE. (art.º 61º, 1 e 2).

Nos termos da Lei n.º 23/96, de 26/07 que aprovou a Lei dos Serviços Públicos (na sua versão atualizada à data dos factos) são serviços públicos essenciais o: a) Serviço de fornecimento de água; b) Serviço de fornecimento de energia elétrica; c) Serviço de fornecimento de gás natural e gases de petróleo liquefeitos canalizados; d) Serviço de comunicações eletrónicas; e) Serviços postais; f) Serviço de recolha e tratamento de águas residuais; g) Serviços de gestão de resíduos sólidos urbanos. h) Serviço de transporte de passageiros (art.º 1º, n.º 2). Considera-se utente, a pessoa singular ou coletiva a quem o prestador do serviço se obriga a prestá-lo.

Considera-se prestador dos serviços toda a entidade pública ou privada que preste ao utente qualquer dos serviços referidos no n.º 2, independentemente da sua natureza jurídica, do título a que o faça ou da existência ou não de contrato de concessão (n.º 3 e 4).

Estando em causa um serviço público essencial, o direito ao recebimento do preço do serviço prestado leva-nos a considerar que o elenco dos serviços públicos essenciais é taxativo, não se admitindo a inclusão de outros serviços que não estejam expressamente previstos no referido artigo.

No entanto, e conforme defende JORGE MORAIS CARVALHO, “pode ser alargado o âmbito dos serviços públicos essenciais por via legal, ainda que em diploma diverso. Neste sentido, o art.º 5º do DL 5/2018 estabelece que à comercialização de gás de petróleo liquefeito (GPL) se aplica, com as necessárias adaptações, o disposto na Lei 23/963 ”.

Ora, para além de não ter estabelecido qualquer disposição semelhante, o Regime Jurídico da Mobilidade Elétrica fez constar do seu preâmbulo que não estamos no âmbito de um serviço público essencial, o que permite concluir que não foi intenção do legislador conferir a proteção prevista para os serviços públicos essenciais aos contratos celebrados no âmbito da mobilidade elétrica.

Ainda seguindo os ensinamentos de Jorge Morais de Carvalho, importa aclarar que “o carácter público dos serviços está essencialmente relacionado com o interesse geral nestes serviços, que devem estar acessíveis ao público na sua globalidade”, sendo que a essencialidade do serviço “remete, principalmente, para a sua relevância na vida dos cidadãos” 4 . Nesta senda, aos serviços públicos essenciais está associado o princípio da continuidade do serviço, não podendo a sua prestação ser suspensa sem pré-aviso adequado (art.º 5º, n.º 1 LSP), conferindo-se uma especial proteção ao utente.

O contrato celebrado com a Reclamada é um contrato de adesão à rede de mobilidade elétrica, mediante o qual a Requerida disponibiliza ao Requerente a possibilidade de carregamento da bateria do seu veículo elétrico, através da utilização de um cartão que, após utilizado, gera a obrigação de pagamento de determinado valor, em função dos preços previamente acordados entre as partes e do consumo efetuado pelo cliente.

Apesar de os carregamentos serem realizados através do fornecimento de energia elétrica – o que corresponde a um serviço público essencial – o Requerente não pode utilizar o fornecimento de energia para outro fim que não o carregamento da bateria do veículo nem pode aceder ao fornecimento de energia elétrica noutros locais que não sejam os pontos de carregamento existentes na rede de mobilidade.

Assim, o que está verdadeiramente em causa é um contrato de acesso a uma rede de carregamentos de bateria de veículo elétrico e não um contrato de prestação de serviço de fornecimento de energia elétrica.

Termos em que e perante a factualidade produzida e provada e quanto ao alegado de que determinados dias não foram realizados carregamentos com aquela duração apresentada em sede de faturação e conforme factualidade

dada como provada, consideramos que os carregamentos em causa e cobrados sofreram de alguma anomalia que é alheia à consumidora reclamante.

Que tendo recebido depois créditos continuou a reclamar pelo desconhecimento do que se reportam e efetivamente o que se terá passado nos dias 1 de Maio; 5 de Maio, 6 de Maio; 16 de Maio; 21 de Maio e 25 de Maio de 2025.

Desta feita e perante o apresentado na fatura e o já reconhecido sem explicação ou informação plausível, o facto da própria Mobi.e dar a entender que pode haver aqui um problema de software, e pela total improbabilidade de uma viatura estrá 48h a carregar, ou 23h ou 24h num local de trabalho, onde pelo horário a pessoa em causa não estaria no local, leva-nos a considerar que os restantes €20.19, além dos €34.70 já apurados, devem ser devolvidos.

Posto isto e sem mais considerações, entende este tribunal ser de dar diferimento ao pedido.

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 totalmente procedente, condenando-se a reclamada no reembolso do valor total de €54.89, (dos quais €34.70 já estavam apurados, e se tiverem, entretanto, sido pagos, faltará o remanescente de €20.19).

Deposite e notifique.

Lisboa, 31 de dezembro de 2025

A juiz-árbitro

Doutora Eleonora Santos