

SENTENÇA n.º 133/2026

Processo n.º 4885/2025

SUMÁRIO:

1. Nos termos da lei dos serviços públicos essenciais, Lei 23/96, se, por qualquer motivo, incluindo o erro do prestador do serviço, tiver sido paga importância inferior à que corresponde ao consumo efetuado, o direito do prestador ao recebimento da diferença caduca dentro de seis meses após aquele pagamento.
2. Nos termos do artigo 5.º da Lei dos serviços públicos, em caso de mora do utente que justifique a suspensão do fornecimento do serviço, o prestador de serviços deve advertir com antecedência mínima de 20 dias relativamente à data em que esta venha a ter lugar, informando o utente dos motivos da suspensão e dos meios à sua disposição para a evitar ou retomar a prestação dos serviços.
3. 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 devidas as taxas e custas referentes à religação e corte.
4. Sendo que depois de pago o valor sem que antecipadamente seja protestado ou alegada a prescrição, o mesmo pagamento não tem de ser reembolsado, por se tratar de uma obrigação natural, correspondendo ao reconhecimento da dívida.

1. Identificação das partes

Reclamante:

Reclamadas: 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 do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 03 de março de 2026, 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:

« Devolução de acerto indevido de faturação no valor de 205,90€ + taxas de corte e religação do fornecimento de gás no valor de 50,60€. Perfazendo um total de 256,50€ Observações: Ao dia 13 de agosto de 2025 recebi uma fatura por parte da minha distribuidora de gás, a ----, no valor de 205,90€, com acertos de estimativas de leitura entre o período de 22/04/2024 e 18/06/2025. Contactei-os por via telefónica no sentido de mostrar o meu desagrado, uma vez que, enquanto consumidora do serviço, sempre comuniquei as leituras que me foram solicitadas (apesar de não estar presente presencialmente aquando das contagens reais) quer por papel na porta ou por telefone. Foi-me referido que só tinham a comunicação de duas leituras, uma no dia 22/04/2024 e outra no dia 18/06/2025, e não mostraram qualquer tipo de solução nem responsabilização para a situação, uma vez que sempre reporte quando solicitado. Como tal avancei para uma reclamação no livro de reclamações on-line (que segue em anexo) e à solicitação do registo de leituras por parte da --- (ORD), no dia 20 de agosto de 2025. A --- respondeu ao dia 22/08/2025 da confirmando as duas leituras acima referidas, não considerando sequer a que foi feita via telefone. Ao dia 28/10/2025 recebi a resposta à reclamação por parte da ---- que envio em anexo. A resposta não foi de todo satisfatória e mais uma vez não revela qualquer tipo de responsabilização, quer por parte da comercializadora, quer por parte da ORD, que não cumpriram os seus deveres de acordo com o Regulamento nº1129/2020, de 30 de dezembro, aprovado

pela ERSE, em que segundo o artigo 37º, n.7, alínea b), o intervalo entre duas leituras nunca deve ser superior a três meses. Como tal reforcei uma nova reclamação junto da ERSE, que também envio em anexo, ao dia 1 29/10/2025. Ainda no decorrer da reclamação, no dia 18/11/2025 recebo por parte da--- um aviso de corte no fornecimento do gás, mais uma ilegalidade uma vez que conforme o Regulamento da Qualidade de Serviço dos Setores Elétrico e do Gás (art. 63/64 ou equivalente), a apresentação de reclamação com fundamento objetivo relativo à fatura contestada suspende legalmente qualquer ordem de interrupção de fornecimento até à respetiva apreciação e resposta da ERSE. Ao dia 15/12/2025 recebo por parte da ERSE a resposta à reclamação exposta, que reforça o que já foi exposto por parte da ---- anteriormente, e mais uma vez nada satisfatória. Ao dia de hoje tive um corte no fornecimento de gás, conforme referido no aviso em prazo ilegal. Paguei a dívida para que o gás seja religado com urgência, devido a todos os transtornos que o seu corte causa, e venho por este meio solicitar a vossa intervenção com a máxima urgência porque o dinheiro me é devido e me faz muita falta, no sentido de clarificarem a situação junto da comercializadora e distribuidora e que estas sejam responsabilizadas por todo este transtorno, uma vez que enquanto cliente sempre reporte as leituras que me foram solicitadas (por papel na porta ou telefone), ao contrário deles que não cumpriram a periodicidade de contagens reais exigidas por lei. Como tal não me parece que tenha de ser eu a pagar uma falha da comercializadora e/ou distribuidora, e nunca os custos de um aviso de corte enviado em período de reclamação.»

As reclamadas pronunciaram-se em sede de contestação.

A Reclamada 1 – Comercializador --- alegando que:

«Previamente, ao abrigo do disposto nos artigos 571.º e 574.º do Código de Processo Civil, a--- impugna toda a matéria factual constante da r.i., por não corresponder na íntegra à verdade dos factos e por assentar numa interpretação desconforme da faturação e das disposições regulamentares. Como é consabido, a --- atua como comercializadora de gás natural, em regime de livre concorrência (cfr. alínea l) do artigo 3.º, alínea g) do artigo 9.º e número 1 do artigo 48.º do DecretoLei n.º 62/2020, de 28 de agosto). Para além da comercialização de outros produtos e serviços,

a --- dedica-se à venda de gás natural a consumidores. É a energia que a ---aprovisiona em mercado que posteriormente revenderá aos seus consumidores, por via das relações contratuais com estes estabelecidas. Neste sentido e atuando a --- precisamente nesta qualidade, apenas se poderá pronunciar sobre a matéria respeitante à faturação do contrato de fornecimento de eletricidade celebrado pela Requerente. Cumpre assinalar, no entanto, que a atividade desenvolvida pela--- é distinta da atividade de distribuição, sendo esta última uma atividade do setor onde os respetivos responsáveis (ORD) asseguram a gestão, abastecimento e distribuição de gás natural aos locais de consumo, dispondo ainda de competências no que tange à instalação e monitorização dos equipamentos de medição, tudo nos termos do Regulamento n.º 827/2023 (de ora em diante “RRC”) e ainda do Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados.

Isto posto, para além de outros deveres e obrigações legais, caberá aos ORD transmitir aos comercializadores os dados relativos aos consumos e leituras registados nos equipamentos de medição, vulgo contadores, nos termos dos números 3 e 4 do artigo 7.º do RRC. Deste enquadramento resulta hialino que a--- faturará os seus clientes com base nos dados fornecidos pelos ORD, estando ambas as entidades adstritas ao cumprimento das regras e prazos legalmente estabelecidos. Assim sendo, imprescindível se torna assinalar que não compete à--- a realização de quaisquer diligências tendentes à averiguação de leituras e respetivos consumos, sendo esta uma responsabilidade dos ORD, nos termos do número 4 do artigo 7.º e do número 2 do artigo 36.º do RRC. Estipulam ainda os números 1, 2 e 3 do artigo 7.º que a relação comercial se estabelece entre o comercializador e o consumidor com que tenha celebrado o contrato de fornecimento de gás natural e que deverá o primeiro ser responsável pelo tratamento de quaisquer questões relacionadas com o fornecimento de energia elétrica ou de gás, à exceção daquelas que sejam da responsabilidade dos ORD.

Considerado tudo o que até aqui se expôs, à --- caberá conhecer única e exclusivamente das questões relativas à faturação do contrato de fornecimento de gás natural, não lhe podendo ser imputada qualquer responsabilidade inerente à atividade de distribuição e respetivas obrigações – às quais a---- é totalmente alheia. 14.

Passando agora à análise da faturação do contrato de fornecimento de gás natural celebrado pela Requerente – concretamente da fatura alvo de reclamação, no valor de 205,90€ -, a mesma foi emitida com base nos dados transmitidos pelo ORD responsável pela área geográfica onde se encontra o ponto de consumo da Requerente (neste caso, a ---).

Como bem refere a Requerente na r.i., a fatura acima mencionada (que se junta, para os devidos e legais efeitos, sob DOC. 1) contém acertos de consumos faturados anteriormente com base em estimativas.

Os acertos de consumo resultam da existência de uma nova leitura real comunicada pelo ORD à ----, datada de 18/06/2025, da qual a Requerente foi plenamente informada na fatura. Uma vez que os dados, reitere-se, são comunicados pelo ORD, a --- faturou de acordo com as leituras registadas no ponto de consumo. Ainda assim, a---contactou o ORD, após a apresentação de uma reclamação por parte da cliente, por forma a dissipar quaisquer dúvidas relativamente à faturação do contrato de fornecimento de gás natural da Requerente. Em resposta, o ORD confirmou as leituras realizadas no ponto de consumo da Requerente, mais tendo referido que apenas dispunha de uma única leitura comunicada pela Requerente, do dia 13/02/2025, mas que não foi considerada (cfr. DOC. 2, que se junta e se dá por integralmente reproduzido para os devidos e legais efeitos). Neste ensejo, cabe referir que a ---, após consulta aos sistemas informáticos e à análise das interações tidas com a Requerente, não logrou obter qualquer informação a respeito da leitura comunicada a que nos reportamos no artigo anterior, Pelo que a mesma não utilizada nem considerada para a emissão das faturas. Para além disso, a leitura real de 18/06/2025 consta do relatório, em Excel (automaticamente extraído da base de dados da ---), de todas as leituras registadas no ponto de consumo no decurso da relação contratual. Em sentido contrário, a leitura alegadamente comunicada pela Requerente não se encontra registada.

Assim sendo, em jeito de conclusão, dir-se-á que a fatura objeto da reclamação encontra-se correta e condizente com o registo da leitura transmitida pelo ORD à ---, não havendo, por conseguinte, evidência de qualquer acerto indevido, ao contrário do referido pela Requerente.

Também em razão do exposto não é correto afirmar que existiu alguma desresponsabilização da ---, porquanto, como já referido, não é atribuição sua realizar as leituras nos equipamentos de medição e não poderá esta sobrepor-se ou alterar quaisquer dados utilizados na faturação, salvo no caso de comprovada anomalia e desde que lhe seja comunicada. Numa palavra, não será necessário proceder à restituição de qualquer valor e não existiu nenhum acerto indevido; na verdade, o acerto visou precisamente ajustar a faturação aos dados efetivamente registados no ponto de consumo.

Relativamente à cobrança dos valores devidos pela interrupção e restabelecimento de energia elétrica, contrariamente ao alegado pela Requerente, não foi cometida qualquer ilegalidade por parte da ---. Cumpre analisar, em primeiro lugar, as reclamações apresentadas pela Requerente e as respostas enviadas pela---, bem assim como as respetivas datas.

Tal como consta da documentação junta pela Requerente, a primeira reclamação, apresentada no Livro de Reclamações, foi registada a 20/08/2025, tendo sido respondida pela--- a 28/10/2025. Já a segunda reclamação foi apresentada à ERSE a 29/10/2025, com a resposta a ser assegurada pela--- a 31/10/2025

Relativamente a esta segunda reclamação, a --- desconhece o motivo e para que efeitos a Requerente se reporta à data de 15/12/2025.

Cabe examinar, agora, o envio da comunicação de aviso de interrupção de fornecimento. Esta comunicação visou informar a cliente de que, caso não procedesse ao pagamento da fatura em dívida, a --- iria diligenciar no sentido de proceder à interrupção de fornecimento de gás natural. De referir, desde logo, que, nos termos da alínea f) do número 1 do artigo 72.º e alínea i) do número 1 do artigo 78.º do RRC, é motivo de interrupção de fornecimento a falta de pagamento, pelo cliente, dos valores devidos dentro do prazo estipulado. Uma vez que a fatura objeto de reclamação, no valor de 205,90€, não foi paga dentro do prazo conferido (até 15/09/2025, cfr. DOC. 1 e print infra), a --- procedeu à emissão do aviso. Este aviso foi comunicado no dia 18/11/2025, isto é, já depois do encerramento do processo de reclamação relativo à

última reclamação apresentada, que ocorreu após o envio da resposta a 31/10/2025. Sendo esta data posterior à data do envio da resposta, não se verifica qualquer incumprimento do Regulamento da Qualidade de Serviço pela --- no que diz respeito à suspensão das diligências de interrupção de fornecimento no decorrer de processo de reclamação.

De qualquer modo, ainda que se tenha em consideração a data invocada pela Requerente de 15/12/2025, a interrupção de fornecimento estava agendada para dia 16/12/2025, pelo que esta iria ocorrer sempre depois do encerramento de qualquer processo de reclamação.

Ocorrida a interrupção, a 18/12/2025, o restabelecimento foi posteriormente assegurado na sequência do envio, pela Requerente, do comprovativo do pagamento da fatura em dívida. Face ao exposto, não foi cometida qualquer ilegalidade, tendo a -- - assegurado o integral cumprimento dos regulamentos aplicáveis à sua atividade, designadamente os procedimentos vigentes no âmbito da interrupção de fornecimento por dívida.

Certo é que os custos de interrupção e fornecimento, constantes da página 2 do DOC. 6, foram suportados pela --. Ora, de acordo com o número 1 do artigo 80.º do RRC, os comercializadores, pese embora sejam responsáveis pelo pagamento dos serviços de interrupção e restabelecimento, têm direito de regresso sobre os seus clientes.

Destarte, os montantes respeitantes àquelas componentes foram exigidos pela --- à Requerente a título de direito de regresso (cfr. DOC. 7, que se junta e se dá por integralmente reproduzido para os devidos e legais efeitos). Neste sentido aponta a cláusula 8.3. das Condições Gerais do Contrato de Fornecimento de Gás Natural celebrado entre as partes (cfr. DOC. 8, que se junta e se dá por integralmente reproduzido para os devidos e legais efeitos). Por fim, ainda que só após a apresentação da r.i. a Requerente tenha vindo alegar a prescrição do direito ao recebimento do preço pelos serviços prestados (relativa à fatura no valor de 205,90€), tal pedido nunca poderia

ser atendível, uma vez que os montantes foram pagos pela Requerente, tal como por si confessado na r.i.

No mais, ainda que o direito ao recebimento do preço se encontrasse prescrito, o facto de o pagamento das faturas ter sido realizado faz com que não seja possível ao prestador de serviços restituir os montantes pagos, não podendo ser restituído o que tenha sido espontaneamente prestado, de acordo com os artigos 303.º e 403.º, ambos do Código Civil. Face

a tudo quanto se deixou exposto, a --- cumpriu, na íntegra, as obrigações legais, regulamentares e contratuais a que se encontra adstrita, não podendo ser condenada a restituir, seja a que título for, qualquer montante à Requerente, por serem por esta devidos. Motivos pelos quais deverá a --- ser absolvida face à falta de fundamentação factual, jurídica e probatória que subjaz aos pedidos formulados, mais devendo a presente ação ser declarada improcedente.

Nestes termos e nos demais de Direito que V. Ex.^a doutamente suprirá, deve ser a presente ação julgada improcedente e, em consequência, ser a Requerida --- absolvida do pedido formulado.»

A Reclamada 2 – Ord – --- – contestou alegando que:

« Seguem devidamente impugnados, na sua integralidade, os factos alegados pela Reclamante, quer por não corresponderem à verdade, quer por corresponderem a meras conclusões ou interpretações subjectivas da mesma. Em primeiro lugar, importa salientar que a --- é uma entidade concessionária de um serviço público, incidindo o seu objeto social sobre a “distribuição de gás natural em média e baixa pressão, exercida em regime de serviço público nos termos da regulamentação aplicável, na área geográfica da concessão, abrangendo designadamente a construção e operação de infraestruturas que integrem a Rede Nacional de Distribuição de Gás Natural, a promoção da construção, conversão ou adequação de instalações de utilização de gás natural, e ainda outras atividades acessórias ou complementares ao objeto principal, incluindo a exploração da capacidade excedentária da rede de telecomunicações

instalada”, conforme código de acesso disponível para consulta on-line com o número 2556-5104-0289.

Cumpra assim, antes de mais, clarificar que a relação comercial e contratual de fornecimento (incluindo faturação, cobrança, gestão de dívida e emissão de préavisos de interrupção de fornecimento por falta de pagamento) se estabelece entre o Comercializador e o Cliente, sendo o Comercializador o responsável pelo tratamento das questões relacionadas com o fornecimento, com exceção das matérias próprias do Operador de Rede de Distribuição (doravante “ORD”), como leituras e equipamentos de medição (artigo 7.º, n.ºs 1 a 5, do Regulamento de Relações Comerciais – doravante “RRC”). Dito isto, e quanto ao núcleo da reclamação (alegada “falha” na recolha periódica de leituras e consequente acerto), importa enquadrar o regime aplicável, visto que a Reclamante invoca o Regulamento n.º 1129/2020, mas tal diploma encontra-se revogado (artigo 450.º – Norma revogatória, do Regulamento atualmente consolidado). Assim, no período em causa, o regime relevante quanto a leituras, estimativas e acertos é o previsto no RRC (Regulamento n.º 827/2023, consolidado) e, em matéria de reclamações e deveres de resposta, o Regulamento da Qualidade de Serviço, ERSE n.º 6/2023, consolidado, doravante “RQS”. No que respeita às leituras, o ORD é responsável por proceder à leitura dos equipamentos de medição (artigo 36.º, n.º 7, do RRC), devendo, para clientes em Baixa Pressão com consumo anual $\leq 10\,000\text{ m}^3(\text{n})$, cumprir o padrão do indicador do RQS relativo à frequência de leitura local (artigo 36.º, n.º 7, al. f), do RRC, não devendo assim ultrapassar os dois meses sem uma leitura.

Sucedem que o próprio RRC prevê expressamente que o ORD não é responsável pelo incumprimento da periodicidade de leitura quando este ocorra por facto imputável ao cliente (artigo 36.º, n.º 10, do RRC) e que, para este universo de clientes, o ORD deve realizar diligências mínimas de aviso (artigo 36.º, n.º 8, als. a) e/ou b), e n.º 9, do RRC), sendo que só se considera facto imputável ao ORD se não cumprir nenhuma dessas diligências (artigo 36.º, n.º 11, do RRC). In casu, o equipamento de medição adstrito ao ponto de consumo da Reclamante encontra-se no interior da habitação, pelo que a leitura direta depende de que seja concedido acesso ao equipamento.

Ora, essa impossibilidade de acesso, quando imputável ao cliente (por ausência, não abertura de porta, impossibilidade de contacto e/ou falta de acordo de data/hora), enquadra-se, inclusive, como fundamento regulamentar bastante para interrupção do fornecimento por facto imputável ao cliente, designadamente por impedir o livre acesso ao equipamento de medição ou por não acordar data para efeitos de leitura extraordinária (artigo 78.º, n.º 1, als. c) e d), do RRC). Neste contexto, quando não é possível recolher leituras, a regulamentação admite a utilização de métodos de estimativa de consumo, isto é, o ORD pode recorrer à estimativa dos consumos, nos termos do artigo 38.º, n.ºs 1 a 4, do RRC. De facto, foi precisamente pelo facto de a leitura presencial se ter revelado impossível por falta de acesso ao interior da habitação, que a faturação por parte do Comercializador foi sendo suportada em estimativas comunicadas pelo Operador de Rede de Distribuição, até existir uma leitura real validada que ora se junta e que, bem como os demais documentos juntos, se dá por integralmente reproduzido para os devidos efeitos legais.

Acresce que o RRC prevê um mecanismo próprio para situações em que, por um período prolongado, se verifique impossibilidade de leitura direta: quando existam duas tentativas de leitura sem êxito num período máximo de quatro meses e não tenham sido comunicadas leituras nesse mesmo período, o ORD pode iniciar um processo de leitura extraordinária (artigo 37.º, n.º 1, do RRC), processo esse que inclui, designadamente, o agendamento e a notificação ao cliente, podendo conduzir a interrupção se persistir a impossibilidade de acesso nos termos regulamentares aplicáveis (artigo 37.º, n.ºs 2 e 3, do RRC).

Foi ao abrigo deste enquadramento que, em 23/12/2024, foi iniciado o processo de leitura extraordinária e em 20/01/2025, foi comunicada à Cliente a necessidade de leitura extraordinária, com visita agendada para 11/02/2025, tendo a deslocação ocorrido sem que, mais uma vez, tivesse sido possível aceder ao equipamento pelo facto de a Reclamante se encontrar ausente.

Quanto à alegação de que a Reclamante “sempre comunicou leituras por telefone”, importa sublinhar que a comunicação de leitura pelo cliente é admissível, mas a leitura comunicada tem de ser validada pelo ORD – cfr. artigo 36.º, n.º 5, do RRC. 17.º

No caso, constam comunicações (pelo menos) em 21/02/2024, 22/08/2024 e 13/02/2025 – dois dias após a tentativa da leitura extraordinária agendada para 11/02/2025 - porém, as mesmas foram assinaladas como não validada por incoerência com o histórico de consumo. Assim, não existindo leitura comunicada e validada que pudesse substituir a leitura direta, o Operador de Rede de Distribuição comunicou a estimativa ao Comercializador para efeitos de facturação, até que fosse possível recolher uma leitura real.

Em 18/06/2025 foi, finalmente, recolhida leitura real 1843 m³, a qual foi validada e comunicada ao Comercializador para efeitos de faturação, dentro do dever de comunicação das leituras recebidas/validadas (artigo 36.º, n.º 12, do RRC). Nessa medida, o “acerto” refletido na fatura emitida pelo Comercializador resulta da necessidade de ajustar as estimativas anteriormente consideradas à leitura real recolhida posteriormente, sendo este precisamente um dos fundamentos típicos de acerto de faturação (faturação baseada em estimativa) - artigo 48.º, n.º 1, al. b), do RRC.

Posto isto e sempre salvo melhor opinião, o pedido de indemnização não tem fundamento factual ou legal no que toca à ---, devendo ser considerado improcedente, devendo, consequentemente, a --- ser absolvida do pedido. Por outro lado, relativamente à invocação de que “a reclamação suspende qualquer ordem de interrupção até resposta da ERSE”, importa referir que este tema é totalmente alheio ao Operador de Rede de Distribuição, por se inserir no âmbito da relação contratual estabelecida entre a Reclamante e o respectivo Comercializador. De todo o modo, sublinha-se que a interrupção e o restabelecimento executados em 18/12/2025 foram efectuados a pedido do Comercializador, cabendo ao ORD apenas a execução técnica do serviço quando regularmente solicitado, sendo a interrupção por falta de pagamento um fundamento de interrupção por facto imputável ao cliente precedida do pré-aviso nos termos regulamentares, cfr. artigos 78.º, n.º 1, al. i) e 79.º do RRC. Quanto às taxas de corte e religação (50,60 €), mesmo que cobradas ao cliente pelo Comercializador, os serviços de interrupção e restabelecimento são, perante o ORD, da responsabilidade de pagamento dos comercializadores (sem prejuízo do direito de regresso sobre os seus clientes), pelo que a discussão sobre repercussão/devolução dessas quantias é tema

do foro comercial a dirimir com o Comercializador – artigo 80.º, n.º 1, do RRC, conjugado com o artigo 7.º, n.ºs 1 a 5, do RRC.

Acresce que, após sanada a situa os prazos de restabelecimento local para consumidores no setor do gás estão definidos no RQS - artigo 90.º, n.º 1, al. b), sub al. i), do RQS), tendo, no caso, o restabelecimento ocorrido no próprio dia, após pedido da Comercializador e, portanto, dentro do período de doze horas regulamentarmente previsto. Por fim, e como já alegado, a discussão da questão da prescrição e caducidade, depende de concreta invocação e apreciação nos termos aplicáveis e pressupõe o não pagamento, pois que, em caso de pagamento, ainda que abstractamente prescritos os valores, estaríamos sempre perante uma obrigação voluntária que foi cumprida por exclusiva iniciativa da Reclamante.

Em suma, não se verifica qualquer actuação desconforme do ORD, porquanto: (i) a impossibilidade de recolha de leituras regulares decorreu da falta de acesso ao contador instalado no interior da habitação, portanto, por facto imputável exclusivamente à Reclamante; (ii) foi desencadeado o processo de leitura extraordinária nos termos regulamentarmente previstos; (iii) a estimativa e posterior acerto resultaram da regularização por leitura real validada; (iv) a interrupção/religação foi executada a pedido do Comercializador, ao abrigo das responsabilidades regulamentares do ORD; (v) as quantias reclamadas a título de faturação e cobrança são, quanto ao seu mérito comercial, matéria a tratar com o Comercializador.

Nestes termos, conclui-se pela improcedência da Reclamação, não havendo lugar à devolução dos montantes peticionados pela Reclamante, porque devidos e sustentados em leituras reais devidamente recolhidas. Nestes termos e nos mais de direito, requer a V. Exa. a absolvição do pedido efectuado pela Reclamante, por falta de fundamento legal.»

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 **€256.50** (duzentos e cinquenta e seis euros e cinquenta cêntimos).

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

Na data e hora designada para a audiência, que se realizou via Teams, verificou-se estar presente a Reclamante, e a Reclamada 2, representada por mandatário. A Reclamada 1, não esteve presente, mas a sua ausência não impediu o prosseguimento da ação, nos termos da lei e do Regulamento do Centro.

Deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes, foram ouvidos os presentes.

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 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.

Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer. Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. Da Fundamentação de facto:

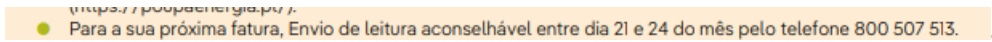
7.1. Resultam como factos provados:

- a) A reclamante em consequência de contrato celebrado com comercializadora de gás era abastecida do mesmo, na data em discussão, na sua residência pela reclamada 1;
- b) A reclamada 1 é a entidade comercializadora que procedeu à emissão de faturação;
- c) A reclamada 2 é a entidade operadora de distribuição ou equivalente no serviço de gás em causa.
- d) A 13.08.2025 foi emitida a fatura FT 25271/0420154, pelo valor de €205.90
- e) Referente ao período de 26.05.2025 a 26.06.2025
- f) Com data limite de pagamento de 15.09.2025.
- g) Sendo que no detalhe da mesma podem ser verificados acertos dos consumos anteriores estimados e o consumo real apurado a 16.06.2025 de 1843 Kwh
- h) Quando anteriormente teria havido uma leitura real de 1587 Khw
- i) Detalhando a fatura os consumos medidos e já faturados de 22.04.2024 a 26.05.2025,

ENERGIA E TERMO FIXO

Termo Tarifario Fixo	31 dias x 0,1115 €/dia	3,46 €
Consumo Medido (22/04/2024-30/09/2024)	1.105,89 kWh x 0,1215 €/kWh	134,37 €
Consumo Medido (30/09/2024-18/06/2025)	1.792,79 kWh x 0,0969 €/kWh	173,72 €
j) Consumo já faturado (22/04/2024-26/05/2025)		(144,75) €

- k) Que levaram a retirar na faturação a quantia de €144.75
- l) Ficando ainda um remanescente a pagamento neste acerto real de €140,28
- m) Depois dos descontos de termos fixo e dos componentes entre o que havia sido estimado e o já faturado.
- n) Bem como impostos devidos depois de retirado o já liquidado.

- o) Recebida a fatura não há prova nos autos de contestação da mesma e de alegação escrita da prescrição,
- p) Que levaria a ter o comercializador de refazer os cálculos anteriores a 6 meses a contar do período considerado, que poderia ser retrodatado a novembro de 2024, uma vez que o período considerado foi de maio 2025.
- q) A reclamação feita no Livro de Reclamações a 20.08.2025 centra-se na reclamação do valor e nas leituras que a reclamante considera ter dado
- r) Embora não haja nos autos prova das chamadas (da ligação) de qualquer ligação para o nm dado pelo comercializador na fatura nas datas contratadas que são de 21 a 24 de cada mês.
- s) Conforme menção constante das faturas
- t)  Para a sua próxima fatura, Envio de leitura aconselhável entre dia 21 e 24 do mês pelo telefone 800 507 513.
- u) Tendo ainda a mesma de ser coerente com anteriores elementos e validada pelo ORD.
- v) A mera menção a deixar leitura na porta, ou ligar em qualquer data que o cliente queira não é tido pela lei como válida comunicação.
- w) Estando o contador dentro de casa deveria ter sido agendada leitura real cabendo neste caso ao proprietário/utente e utilizador essa gestão junto do ORD e do Comercializador.
- x) Pois este aquele ainda que deva promover as leituras não é penalizado se estas não ocorrerem pois pode faturar por estimativa
- y) Estando o comercializador sujeito à prescrição a cada 6 meses a contar da emissão/prestação do serviço
- z) Mas não operando esta de forma automática, mas sim tendo de ser alegada.
- aa) Que deve ocorrer por carta registada para a sede do comercializador no período de faturação em causa.
- bb) Contudo não houve nenhuma carta a alegar a prescrição, e o texto da reclamação no Livro também não alude a tal:

Solicito que:

- cc) 1. Seja revisto o valor da fatura com base nas leituras reais que efetivamente comuniquei;
2. Caso se confirme erro imputável à vossa parte ou à da distribuidora, seja feita a correção imediata do valor faturado.

dd) Não tendo havido alegação da prescrição, a reclamação do livro apenas permitiu que aguardasse a respetiva resposta,

ee) Foi requerida a intervenção da ERSE a 29.10.2025, mas esta não tem poderes suspensivos de faturas, quando muito contraordenacionais não interferindo nos contratos dos consumidores.

ff) Que se verifica ter ocorrido pelo comercializador a 31.10.2025

gg) A 18.12.2025 houve interrupção do fornecimento de gás

hh) Cujo aviso havia sido emitido com data de 18.11.2025.

ii) Cumprindo todos os trâmites legais:

18 de novembro de 2025

Assunto: Pré-aviso de interrupção e resolução do contrato de fornecimento

Caro(a) Cliente,

Informamos que o contrato de Gás nº 1055429624 se encontra em processo de interrupção de fornecimento devido à(s) seguinte(s) fatura(s) por liquidar:

Data Emissão	Nº Fatura	Valor (€)	Saldo Pendente (€)
13/08/2025	FT 25271/0420154	205,90	205,90
	Total		205,90

Faço ao incumprimento, informamos que foi desencadeado o processo de corte, o qual ocorrerá a partir do dia 16 de dezembro de 2025. Para o evitar, deverá liquidar o montante em dívida até 12 de dezembro de 2025. Se já tiver efetuado o pagamento, pedimos que desconsidere esta mensagem.

O pagamento poderá ser efetuado de forma online, via **MB WAY** ou cartão bancário, ou através da rede **Multibanco**:

QR Code para pagamento



Dados para a Rede Multibanco

Entidade: 11846
Referência: 036934118
Montante: 205,90 €

jj) Caso se efetive o corte, o restabelecimento fica condicionado ao pagamento do valor em dívida, acrescido dos custos imputáveis a este processo, em anexo à presente comunicação.

kk) Sendo que a fatura vencera a 15.09.2025 e havia sido feito aviso de pagamento a 19.09.2025

ll) O pagamento vem a ocorrer na sequência do corte, em data que este tribunal não pode comprovar, mas testemunhada como sendo a 18.12.2025

mm) Sendo que não há nos autos nenhuma alegação da prescrição anterior ao pagamento,

nn) Ou de referência a pagamento sob protesto.

oo) Pelo que após o pagamento – mesmo discutindo leituras e cobranças de acertos com mais de 6 meses – o consumidor assumiu a dívida

pp) E passou a uma obrigação natural.

qq) Na fatura seguinte, emitida a 30.12.2025 no valor de €91.88 foram apresentados os valores de religação e interrupção, no total de €59.82:

SERVIÇOS E OUTRAS RUBRICAS

Juros de mora (I)	2,12 €
Interrupção do Fornecimento	20,73 €
Reposição do Fornecimento	36,97 €
TOTAL SERVIÇOS E OUTRAS RUBRICAS	59,82 €

rr)

ss) Que tendo ocorrido, porque o consumidor não tenha pago uma fatura recebida, nem tenha alegado a prescrição formalmente, nem requerido pagamento sob protesto, são devidos.

tt) Não tendo de ser ressarcido.

uu) Desconhecendo o tribunal nem tendo como conhecer qual o motivo pelo qual o consumidor não procedeu logo ao pagamento reclamante e alegando a prescrição,

vv) A fim de evitar o corte,

ww) Quando a Reclamação no livro sendo de 20.08.2025 realmente suspendia o corte até uma resposta.

xx) Não é por se insistir em reclamações que o prazo se mantém se o assunto e a fatura em discussão são as mesmas, pelo que não poderia haver corte até à primeira resposta (28.10.2025)

yy) Mas o próprio aviso de corte é datado de 18.11.2025,

zz) Sendo dado os 20 dias

aaa) Quando o corte só ocorreu 30 dias depois a 18.12.2025.

bbb) Os valores estavam em dívida

ccc) Teriam alguns meses prescritos (entre abril e novembro de 2024) que apenas poderiam ter sido recalculados se alegada a prescrição nos termos da lei.

7.2. Resultam como factos não provados:

- a. Que a Reclamante tenha dado a leitura para a linha do efeito nas datas contratadas.
- b. Que a Reclamante tenha alegado a prescrição da fatura antes do seu pagamento e no seu período de pagamento
- c. Que a Reclamante tenha pago o valor sob protesto através de carta registada.
- d. Que as Reclamadas tenham violado os deveres legais impostos pela Regulamentação do Serviço de Gás e demais normas.
- e. Que haja qualquer obrigação de reembolso de valores de interrupção e religação do corte do serviço que foi devidamente notificado, e dado prazo atendendo ao período de pagamento em que o consumidor se torna devedor.

7.3. Da Motivação

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.

Sendo que em sede de arbitragem goza também o juiz de livre apreciação da prova apresentada e dos dados em causa, o que perante a factualidade em apreço leva a que este tribunal não tenha dúvidas quanto ao que se deu como provado e não provado, e que leva assim à nossa decisão de mérito.

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.

Sendo que desde logo se sublinhe que existe na lei diferenças entre a atividade do comercializador e do operador da rede, e que além da legislação e geral, deve ainda atender ao Regulamento das Relações Comerciais que prevê regras específicas para as partes, e aquilo que tenha sido o contrato realizado pelas partes.

Cabendo realmente ao utilizador, utente e consumidor algumas obrigações, desde o dar acesso pelo menos duas vezes por ano (por causa da prescrição) ao contador, ou a dar leituras reais, ficando sujeito aos acertos e estimativas se não proceder de forma adequada.

Quando apurado que é devedor a obrigação é de pagamento. Podendo depois esse pagamento ser questionado, e alegada prescrição ou outros direitos legais, mas sempre ciente de que se assumir uma dívida sem proceder nos termos supra, o devedor cumpre uma chamada obrigação natural, não lhe assistindo mais nenhum direito. O que cremos que ocorreu aqui, inclusive antes deste processo dar entrada neste tribunal, e assim inquinou todo o processo.

Verifica-se que o art. 10.º n.º 1 a 4, da Lei 12/2008 com as devidas alterações veio dispor que:

« 1 - O direito ao recebimento do preço do serviço prestado prescreve no prazo de seis meses após a sua prestação.

2 - Se, por qualquer motivo, incluindo o erro do prestador do serviço, tiver sido paga importância inferior à que corresponde ao consumo efectuado, o direito do prestador ao recebimento da diferença caduca dentro de seis meses após aquele pagamento.

3 - A exigência de pagamento por serviços prestados é comunicada ao utente, por escrito, com uma antecedência mínima de 10 dias úteis relativamente à data-limite fixada para efectuar o pagamento.

4 - O prazo para a propositura da acção ou da injunção pelo prestador de serviços é de seis meses, contados após a prestação do serviço ou do pagamento inicial, consoante os casos.»

Para efeitos do disposto no art. 1º 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.»

Consagram os n.ºs 1 e 2 do art. 10º do mencionado diploma legal duas modalidades extintivas dos créditos provenientes de serviços públicos essenciais, a saber a caducidade e a prescrição.

A este propósito dispõe o art. 298º do CC:

« 1. Estão sujeitos a prescrição, pelo seu não exercício durante o lapso de tempo estabelecido na lei, os direitos que não sejam indisponíveis ou que a lei não declare isentos de prescrição.

2. Quando, por força da lei ou por vontade das partes, um direito deva ser exercido dentro de certo prazo, são aplicáveis as regras da caducidade, a menos que a lei se refira expressamente à prescrição.»

Com o mencionado conceito legal pode-se então definir grosso modo o instituto da caducidade como a perda de um direito devido, nomeadamente pelo decurso de um intervalo de tempo; e a prescrição como a verificação cumulativa de quatro etapas: existência de uma pretensão; inércia do titular da ação pelo seu não exercício; continuidade dessa inércia durante certo lapso de tempo; e ausência de algum facto impeditivo, suspensivo ou interruptivo.

Na caducidade a lei por considerações meramente objetivas quer que o direito seja exercido dentro de determinado prazo, prescindido da negligência do titular, e de eventuais causas suspensivas e interruptivas que excluam tal negligência, enquanto na prescrição o que a lei propõe é a proteção da segurança jurídica, sancionando a negligência do seu titular, pelo que o prazo prescricional pode suspender-se, interromper-se nos termos legalmente estipulados.

O reconhecimento do instituto da prescrição decorre, portanto da conceptualização do próprio instituto, por via do qual os direitos subjetivos se extinguem quando não exercidos durante o período de tempo para tanto fixado na lei. (MANUEL DE ANDRADE, Teoria Geral da Relação Jurídica, Vol. II, ed. 1974, p. 445.)

A prescrição assenta num facto jurídico não negocial (o decurso do tempo) tendo na sua génese o não exercício de um poder, a inércia de alguém que podendo ou devendo atuar para realizar um direito, se abstém de o fazer.

O fundamento da prescrição extintiva compreende-se com a facilidade da previsão do direito substantivo civil, ao estabelecer que o termo inicial do respetivo prazo coincide com o momento a partir do qual o seu titular pode efetivamente exercer, nos termos do art. 306.º CC.

Com o diploma dos serviços públicos essenciais, a previsão dos 6 meses de prescrição extintiva veio conferir aos utentes destes serviços um maior grau de proteção, comparativamente com o prazo geral de 5 anos do art. 310.º n.º 1 CC. Reclamando a especial natureza dos serviços em causa foi entendido impor ao prestador um prazo de 6 meses.

Reconhece-se assim que o legislador quis estabelecer um prazo prescricional novo e mais curto que o previsto no CC, dentro do qual cumpre à entidade gestora não só proceder à apresentação da fatura, como não sendo paga voluntariamente a obrigação pecuniária, praticar qualquer ato com eficácia suspensiva ou interruptiva do decurso do prazo de prescrição, como seja a citação, notificação judicial de qualquer ato que exprima direta ou indiretamente a intenção de exercer o direito nos termos do disposto do art. 323/1º CC.

Ora *in casu*, foi realizado o pagamento dos €205.90, na sequência de aviso de corte.

A discussão sobre as leituras reais poderia ter sido colocada em causa, mas tinha a consumidora de ter prova cabal de as ter comunicado para a linha e no prazo, o que não tendo ocorrido, sujeita a mesma às leituras reais que o ORD comunicou e conseguiu com data de 18.06.2025.

Sendo no resto irrelevante para a cobrança o facto de dever a leitura ocorrer a cada 3 meses, quando a lei permite o comercializador uma faturação com acertos sobre valores consumidos a cada 6 meses, a menos que seja alegada a prescrição.

Este tribunal não tem duvida que este local teve estes consumos, sendo assim real a dívida e o acerto. Pois todos os meses anteriores foram cobrados por estimativas.

Mesmo assim a lei permitindo que em maio de 2025 retroagisse a novembro de 2024 a cobrança, levaria a que nesta fatura em discussão pudesse ser alegada a prescrição de abril a novembro de 2024.

Verificamos que foram deduzidos os valores pagos, não havendo prejuízo nesse sentido para o utente.

Mas a fatura em si levou a uma discussão juridicamente inútil sobre o momento das leituras – que a lei permite que haja acertos inclusive pelo Regulamento das Relações Comerciais aqui aplicável – e não houve alegação da prescrição com menção ao art. 10.º da Lei 12/2008 que pudesse ser apreciada.

Assim a 20.08.2025 ciente que estava a ser cobrado aquele valor há uma relação sobre as leituras, mas não sobre a prescrição. E pior ainda nessa altura não havia aviso de corte apesar de terminar o prazo de pagamento a 15.09.2025 cujo aviso vem a ocorrer a 18.11.2025, mantendo o consumidor a falta do pagamento e a falta de alegação da prescrição.

E vem a pagar após o corte a 18.12.2025. Pelo que por motivos que apenas são imputáveis ao devedor, o corte ocorreu, tão só porque havia dívida e a mesma não fora paga, ou alegada a prescrição, como deveria ter ocorrido.

Pelo que os valores de interrupção/ suspensão e religação estando previstos nessa possibilidade na lei, e nos contratos, são devidos.

Assim tem de entender-se que a suspensão da prestação do serviço público essencial é um direito da empresa prestadora de serviços, legalmente previsto e regulado.

Nos termos do artigo 5.º da Lei dos serviços públicos já mencionada, em caso de mora do utente, que justifique a suspensão do fornecimento do serviço, o prestador de serviços deve advertir com antecedência mínima de 20 dias relativamente à data em que esta venha a ter lugar, informando o utente dos motivos da suspensão e dos meios à sua disposição para a evitar ou retomar a prestação dos serviços.

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, e posteriormente se é feito o pagamento sem essa alegação jurídica, os utentes ficam sujeitos nessa sua celebração a uma obrigação natural, mesmo que o período de cobrança em causa já não fosse exigível judicialmente, a existir a dita prescrição como podemos ser levados a concluir.

Para que o cumprimento de uma obrigação natural, que «*Configura-se, portanto, o regime próprio de uma obrigação natural. Dito por outras palavras o cumprimento da obrigação corresponde a um dever de justiça, mas não pode ser judicialmente exigido.*» FERNANDES, Luís Carvalho, Teoria Geral do Direito Civil, vol. II, 3ª ed. Universidade Católica Editora, pg 649 e 650.

Ao efetuar o pagamento (mesmo que por causa do corte) a Reclamante renuncia à prescrição dos valores em dívida, e assume a intenção e a obrigação de pagar o valor total em dívida que constar no acordo. Isto porque o pagamento inclui a menção a faturas não pagas, pelo que tacitamente a devedor aqui reclamante, renuncia juridicamente ao benefício da prescrição.

Assim a obrigação de pagar aqueles valores acordados retoma o seu pleno valor e eficácia, tornando-se judicialmente exigível por força do art. 302.º CC. E por isso o devedor que tenha satisfeito o crédito, ainda que erroneamente se considere obrigado a efetuar a prestação, não tem direito à repetição do indevido. A prestação efetuada será assim considerada como cumprimento de uma obrigação natural e o credor legitimado a ficar com a prestação.

Desta feita e mesmo que tivessem existido leituras, comunicações e demais discussão, aquando do pagamento tudo decai, quando a reclamada comercializadora procede ao corte após ter respondido à queixa formal de 20.08.2025 e ter dado os 20 dias sobre o referido aviso.

Cabia ao consumidor juridicamente ter tomado as devidas medidas que nem mesmo o recurso a este tribunal após o pagamento e o reconhecimento da dívida tacitamente, faz poder haver reversão do mesmo.

Devendo inclusive estar atento para situações futuras às datas e forma de comunicar a leitura, ficando sempre sujeito a que havendo estimativas a cada 6 meses possa haver faturação de acerto, que pode ou não estar prescrita conforme alegação que seja feita.

Ou em alternativa colocar o contador em zona acessível, ou estar presente em comunicações reais que estejam agendadas, a fim de evitar novas situações deste género.

Ora, e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, não pode a Reclamante fazer prova de qualquer

incumprimento contratual ou legal das Reclamadas, que as obrigue a qualquer solução nesta data.

Cabendo à ERSE e não a este tribunal, qualquer medida contraordenacional que possa a Entidade Reguladora entender por conveniente, uma vez que não dispomos de poderes punitivos ou fiscalizatórios de atuação das entidades.

Pelo que, e sem mais considerações, decai a pretensão da Reclamante, tendo o pedido necessariamente de improceder.

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 a ação totalmente improcedente, absolvendo-se as Reclamadas do pedido.

Deposite e notifique.

Lisboa, 02 de abril de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos