

SENTENÇA n.º 208/2026

Processo n.º 750/2026

SUMÁRIO:

1. Os serviços públicos são regulados pela Lei 12/2008 com as devidas alterações. Tendo o consumidor e utente direito a uma faturação adequada, o contrato será a base de análise do faturado e do serviço prestado.
2. Quem alega um facto deverá comprovar o mesmo, tendo o ónus da prova legalmente instituído.
3. Se se comprovar que num local de consumo existiram consumos, e que não estão pagos, são os mesmos devidos, ainda que possam ter existido irregularidades no envio da cobrança isso não isenta o consumidor devedor do pagamento.
4. Uma Nota de Crédito pode produzir efeitos retroativos, sobre os m3 que sejam apurados como reais pelo ORD (no caso FLOENE) à data da rescisão do contrato de gás

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 28 de abril de 2026, nas instalações do CACCL em , que se fixa como lugar da arbitragem.

Uma vez que houve necessidade de contactar o ORD ---para vir aos autos indicar da confirmação da data da rescisão e do que marcava o contador, e de tal resposta bem como da NC emitida, foi dado conhecimento à Reclamada e esta se pronunciou, o processo só foi conclusivo para sentença a 06.05.2026.

3. Do objeto do litígio

Alega a Reclamante no seu pedido, em síntese que:

« Desde o mês de outubro 2025 que não recebia qualquer fatura por parte da ----,até que no dia 06 janeiro 2026 passados 3 meses, acabo por receber a tão esperada fatura número:365050444030 com um valor exorbitante de 338.12€, mais de o dobro daquilo que pago mensalmente, para além disso vem faturado valores que já tinham sido cobrados e pagos na fatura número: FT 0001/137503293. Na última fatura número: 365050444030 recebida a 06/01/2026 está a ser cobrado o valor de gás natural até ao dia 27/12/2025 quando eu já não tenho gás desde o dia 27/10/2025, para além deste absurdo ainda me estão a duplicar valores para pagamento de energia. Esta última fatura enviada em nada vem simplificada de forma a que o cliente entenda o que tem a pagar e nem sequer deveria vir mencionado aquilo já tinha sido pago em faturas anteriores, o que dão a entender que estão tentar enganar o cliente com devoluções aplicadas que nada tem a ver com o que já tinha sido pago. Entrei em contato com o apoio a cliente e senti por parte da Sra. --- que para além de não me deixar falar e estar a descarregar um texto para cima de mim, me estava a tentar ludibriar de que a fatura estaria correta quando eu sei perfeitamente que não está, porque felizmente ainda sei fazer contas. Pedi que resolvesse o assunto e que esta fatura fosse retificada e anulada com a maior brevidade

possível ao qual a mesma me respondeu que pode demorar até 15 dias úteis e se não receber resposta por parte da --- para voltar a entrar em contato ??? Isto é vergonhoso só podem estar a brincar, para além de ser vergonhoso quem é que depois vai pagar as faturas com a acumulação das mesmas? Quando me tornei cliente --- o que contratei foi faturação e pagamentos mensais e não trimestrais!! Acabei de mudar de operadora por insatisfação óbvia e agora a--- que resolva o problema da fatura exorbitante quando entender e que entre em contato comigo se assim o entender, porque eu não entro mais em contato com a --. Pedido: Resolução da situação apresentada.»

A reclamada pronunciou-se em contestação, em defesa por impugnação alegando sumariamente que:

« Em primeiro lugar, cumpre começar por referir que as partes celebraram um contrato de fornecimento de energia elétrica e de gás natural, atuando a Demandada, no âmbito desta relação contratual, enquanto entidade comercializadora, limitando-se a proceder à faturação dos consumos efetuados pelo Demandante, com base nos dados recolhidos e disponibilizados pela entidade operadora da rede de distribuição, in casu, a --- e a ----.

Feita esta ressalva, e no que se reporta à faturação, cumpre referir que a Demandada procedeu à emissão da da Fatura n.º FT K2611/11000423111, datada de 13/02/2026, no valor de 442,94 € EUR, a qual incluía consumos estimados/reais, em conformidade com os dados de consumos disponíveis.

Sucede que, neste seguimento, a Demandante avançou com a rescisão contratual, pelo que a Demandada atuou em conformidade e entrou em contacto com a ---, enquanto operador de rede de distribuição, para que fosse agendada uma visita técnica à habitação da cliente, a qual ficou marcada para o dia 27/10/2025, entre as 10h00 e as 12h00.

Contudo, tanto quanto foi possível apurar, aquando da conclusão da referida visita técnica, não terá sido possível finalizar o respetivo processo em tempo útil, uma vez que o ORD, a ---, entidade responsável por estes

procedimentos, transmitiu que se encontrava a implementar um processo de transformação tecnológica.

Esta situação foi identificada na sequência da reclamação apresentada pela Demandante, tendo a Demandada adotado prontamente as medidas ao seu dispor para apurar o ocorrido, através do envio de uma comunicação ao ----, a solicitar esclarecimentos.

Em resposta, o --- confirmou, a 21/01/2026, que a data final correta a considerar seria 22/09/2025, sendo a leitura final de 5317 m³.

Perante este cenário, a Demandada avançou com a integração das correções comunicadas pela ---, através da emissão da nota de crédito com o n.º NC K2612/12000231173, a 27/04/2026, no valor de 147,15 EUR, a qual se protesta juntar.

Após estas correções, damos nota de que, na presente data, existe uma dívida no valor total de 291,61 EUR.

Face ao exposto, facilmente se compreende que o operador da rede de distribuição, in casu, a ---- é a entidade responsável e competente pela situação objeto dos presentes autos, não tendo a Demandada qualquer intervenção na recolha dos equipamentos de medição nem na recolha de leituras, não recaindo essa atividade na sua esfera de atuação e competência.

Desta forma, apenas a ---, enquanto operadora da rede de distribuição, é que poderá esclarecer quaisquer questões referentes à recolha de leituras e efetuar as correções que estão pendentes, tendo a Demandada restringido a sua atuação à emissão da faturação em estreita conformidade com a informação que lhe foi disponibilizada pela ---, e fê-lo, como sempre faz, cumprindo escrupulosamente as disposições regularmente aplicáveis, e bem assim, os precisos termos do contrato de fornecimento de gás natural que celebrou com a Demandante, exercendo legitimamente o seu direito a cobrar o preço correspondente ao bem que forneceu.

Por outro lado, diga-se que, após a comunicação da ---, a Demandada atuou em conformidade com essa informação e procedeu à retificação da

faturação, emitindo a correspondente nota de crédito em nome da Demandante, assim devolvendo a esta última o que lhe tivesse sido faturado em excesso, nos termos previstos na regulamentação aplicável ao setor.

Face ao supra exposto, sempre se dirá que a presente ação também deveria ter sido instaurada contra a ---, facilmente se compreendendo que a aqui Demandada não se poderá defender cabalmente da ação que lhe é movida, sem que na mesma intervenha igualmente como parte a ---, enquanto entidade competente e responsável pelo histórico das leituras de consumo.

Posto isto, revela-se necessário e atendível para a descoberta da verdade e o apuramento dos factos em discussão, a intervenção da --- no âmbito dos presentes autos, o que já se requer que seja admitido, nos termos da alínea a) do número 3 do artigo 316.º, da alínea c) do número 1 do artigo 318.º e do artigo 319.º, todos do CPC.

Dito isto, resta concluir que a Demandada emitiu a faturação com base na informação que lhe foi transmitida pela ---, tendo cumprido, como sempre cumpre, todas as obrigações de carácter legal e/ou regulamentar a que se encontra adstrita e no âmbito da atividade que prossegue e das suas competências, nomeadamente de acordo com o disposto nos artigos 2.º, n.º 2, alínea p), 36.º, n. os 2, 3, 4 e 12 e 185.º, n. os 1, alínea c) e n.º 4 do RRC.

Por último, salienta-se que quaisquer questões relacionadas com as leituras constantes dos equipamentos de medição não são, nem podem ser imputáveis à aqui Demandada, a qual, enquanto entidade comercializadora, mais não fez do que emitir a faturação correspondente aos dados de consumo que lhe foram disponibilizados pela entidade operadora da rede de distribuição, em cumprimento das suas obrigações contratuais e regulamentares.

Perante o que antecede, reitera-se que a Demandada atuou, como sempre atua, em conformidade com o disposto na legislação em vigor e com os procedimentos aplicáveis ao setor, encontrando-se a faturação emitida pela Demandada correta, pelo que sempre será de concluir que não poderá ser imputada qualquer responsabilidade à Demandada, seja a que título for,

devendo a presente ação arbitral ser julgada totalmente improcedente e, em consequência, ser a Demandada absolvida do pedido, com as legais consequências daí advenientes, em conformidade com o disposto nos artigos 576.º, n.º 2 e 278.º, n.º 1, alínea d), do CPC.

Posteriormente e conforme indicação do ORD:

«No seguimento da v/ comunicação, referente ao Processo n.º 750/2026, vem a ----, na qualidade de Operador da Rede de Distribuição, confirmar que o contrato foi encerrado à data de 27/10/2025 e a leitura do contador recolhida aquando do levantamento foi de 3007m3.»

As partes puderam ainda pronunciar-se enviando a Reclamada a NC junta aos autos. A Reclamada alegou que:

«No seguimento deste processo e após análise da resposta da ---, verifica-se que a nota de crédito em causa já tinha sido emitida corretamente e tendo como base a leitura final de 3007 m3, em linha com as indicações do operador de rede de distribuição.

A informação anteriormente transmitida em sede de Contestação quanto à data de término do contrato e a leitura final teve origem num lapso, o qual lamentamos. Assim, confirma-se que a ---- atuou em estrita conformidade com as instruções da --- e teve em consideração a data de término de contrato a 27/10/2025 e a leitura final de 3007 m3, a qual culminou com a emissão da nota de crédito em anexo.»

E a Reclamante enviou a sua posição considerando que:

«Venho, pelo presente, informar que não posso considerar a presente lide como esclarecida. Conforme referi em audiência, foi-me efetivamente emitida uma nota de crédito no valor de 147,15 €, contudo, não me foi facultada a correspondente fatura com o valor devidamente corrigido para pagamento.

Deste modo, não me é possível verificar se a referida nota de crédito refletiu, de forma adequada, a correção do valor que vinha sendo cobrado em excesso relativamente aos cerca de 23 m³ de gás, situação que, salvo melhor entendimento, não se encontra devidamente regularizada. Face ao exposto, solicito a devida clarificação e o envio da documentação corrigida, a fim de se poder confirmar a regularização integral da situação.»

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.

À presente causa foi assim atribuído o valor total de **€442.94** (quatrocentos e quarenta e dois 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 estar presente a Reclamante, e a Reclamada devidamente representada por mandatária e representante legal.

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

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

6. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio, e a sujeição deste ao regime

da arbitragem necessária (art. 15º da citada lei, alterada pelo art. 2º, da Lei n.º 6/2011, de 10.03).

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

Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer.

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

7. Da Fundamentação de facto

7.1. Resultam como factos provados:

a) A reclamante em consequência de contrato celebrado com a operadora era cliente da mesma no período em discussão de serviços de eletricidade e de gás.

b) Estando em discussão uma fatura 334545422750 emitida a 13.02.2026

c) Com o valor total de €442.94

d) Sendo o seu período de faturação de 07.09.2025 a 10.02.2026,

e) E indicando a mesma que procedia à anulação de todos os documentos anteriormente emitidos, com novos valores corrigidos.

f) Não há nos autos prova de qualquer pagamento anterior ou posterior,

g) Mas existiram duas faturas que não estando pagas foram anuladas.

h) E geram um remanescente em dívida quer para eletricidade, como para gás natura.

i) Nomeadamente a Fatura emitida a 02.01.2026 no valor de €338.12, pelo Doc 365050444030, que tinha em conta o período de 07.09.2025 a 27.12.2025

j) E esta veio anular a fatura anterior datada de 07.10.2026, que não há prova de ter sido paga nos autos, e que tinha o valor de €76.86, no Doc137503293, referente ao período de 06.09.2025 a 06.10.2025.

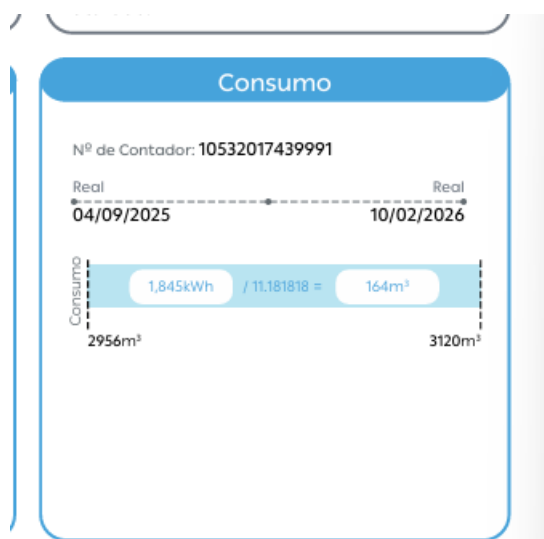
k) Como esta fatura foi anulada, pela seguinte e a outra pela seguinte, em data anterior a 06.09.2025 não está a faturação paga.

l) Pois tudo foi anulado com a última fatura, que obrigou a uma nota de crédito,

m) Considerando apenas na mesma o serviço de gás natural que foi cancelado a 27.10.2025, quando o contador marcava 3007m³

n) As faturas até então emitidas, e até à nota de crédito que este tribunal recebeu após a audiência, estávamos sobre valores estimados de gás.

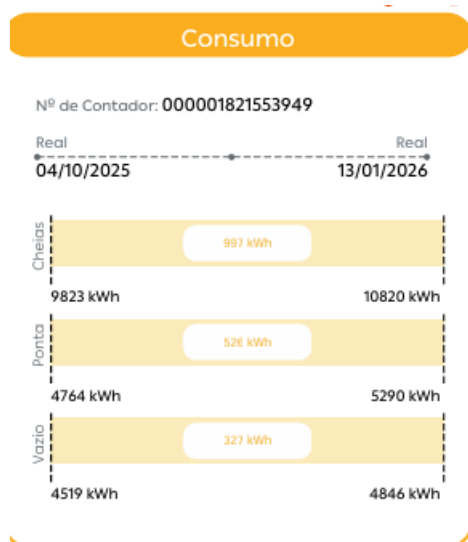
o) Que ultrapassavam a quantia final apurada, em 113m³, pois a fatura em discussão quanto ao gás estimou uma leitura de 3120m³



p)

q) Sendo que quanto ao serviço de eletricidade, os valores dados em faturação foram considerados como reais

r) Desconhecendo este tribunal se o contador é inteligente, mas crendo que sim uma vez que a ---não foi demandada pela autora para vir esclarecer a leitura de eletricidade a 13.01.2026 que a fatura em discussão dá como valores reais na data da emissão da mesma:



s)

t) Acrescente-se que na discussão em apreço a reclamada é a entidade comercializadora que procedeu à emissão de faturação em especial do serviço de gás

u) E que reconhece ter tido em período do ano de 2025 problemas efetivos com a emissão da sua faturação por questões informáticas.

v) A fatura em causa contempla um período além da data em que a cliente reclamante esteve com serviço de gás natural ativo, pois este encerrou a 27.10.2025 como confirmado pelo ORD, o que implica a consideração de 3007m3 e não 3120m3.

w) Daí que tenha sido emitida uma Nota de Crédito a 27.04.2026, no valor de €147.15

x) Indicando a mesma que ainda há um valor a regularizar de €291.61.

y) Ainda que este tribunal não possa emitir faturação

z) Cumpre apreciar se a NC corrige o período pelos valores, e se a quantia apurada é irregular ou prejudica o consumidor.

aa) Entendendo que está neste momento tudo corrigido.

bb) Isto porque matematicamente mesmo da diferença do valor que deu a esta ação em €442.94 tirando os €147.15, ainda deveria pagar €295.79, mas a reclamada está apenas a peticionar €291.61.

cc) Desconhecendo este tribunal o motivo do diferencial de €4.18, mas este não prejudica o consumidor.

dd) Contudo o que nos leva a considerar a faturação corrigida integralmente e a favor do consumidor é a passagem pelas quantias referentes aos Kwh corrigidos.

ee) De acordo com o diferencial de prazo que havia sido cobrado, tem de ser retirado quanto ao gás natural calculado o diferencial de consumos a partir de 28.10.2025

ff) Uma vez que a entidade confirmou a retirada do contador a 27.10.2025.

gg) E a Nota de Crédito faz alusão a essa diferença entre 28.10.2025 e 10.02.26, tendo sido retirados 1274kwh

Gás Natural			CUI PT16050000082
Comercialização			
Período de Fornecimento	Descrição	Quantidade	
28/10/2025 - 31/12/2025	Termo Fixo	65 dias	
01/01/2026 - 10/02/2026	Termo Fixo	41 dias	
28/10/2025 - 31/12/2025	Energia	778 kWh	
01/01/2026 - 10/02/2026	Energia	496 kWh	

hh)

ii) Valor também tido em conta para as tarifas de acesso, taxas e impostos a considerar, ao preço que havia sido calculado

jj) Ainda que esta fatura não volte a referir o valor dos m3, mas tendo uma unidade de conta, sem menção à leitura final, ao retirar os dias em apreço, e os seus consumos

kk) Sendo que na fatura anterior foram cobrados:

Gás Natural		CUI PT1605000008256
Comercialização		
Período de Fornecimento	Descrição	Quantidade x (
07/09/2025 - 04/10/2025	Termo Fixo	28 dias
05/10/2025 - 06/10/2025	Termo Fixo	2 dias
07/10/2025 - 27/12/2025	Termo Fixo	82 dias
28/12/2025 - 31/12/2025	Termo Fixo	4 dias
01/01/2026 - 10/02/2026	Termo Fixo	41 dias
07/09/2025 - 30/09/2025	Devolução Termo Fixo	-24 dias
01/10/2025 - 06/10/2025	Devolução Termo Fixo	-6 dias
05/09/2025 - 31/12/2025	Energia (medida)	1.340 kWh
01/01/2026 - 10/02/2026	Energia (medida)	494 kWh
05/09/2025 - 06/09/2025	Devolução Energia (estimada)	-19 kWh
05/09/2025 - 06/09/2025	Devolução Energia (medida)	19 kWh
05/09/2025 - 30/09/2025	Devolução Energia (medida)	-265,34 kWh
01/10/2025 - 04/10/2025	Devolução Energia (medida)	-40,82 kWh
05/10/2025 - 06/10/2025	Devolução Energia	-19 kWh

II)

mm) Do período de 05.09 a 10.02. o valor de 1834 KWH

nn) Aos quais foram apenas retiradas as estimativas que haviam sido feitas (ainda não pagas) de 324KWH

oo) O que ainda estava a pagamento 1510KWH mas que tinham erradamente períodos além de 27.10.2025

pp) A NC vem retirar 1274 KWH daqueles dias que haviam sido contabilizados a mais

qq) Deixando ainda a pagamento o valor desde 06.09.2025 a 27.10.2025 de gás natural de 236 KWH, agora com leituras reais,

rr) Já que antes tudo foi calculado com base em estimativa.

ss) O que reflete ainda um valor a pagar desses consumos, mesmo que em acerto e residual;

tt) A somar a €221.60 de eletricidade

uu) E às taxas e encargos devidos, bem como a respetivo IVA

vv) Que haviam sido apurados na fatura de 13.02.2026, e que este tribunal não tem prova de tenha sido pago.

ww) Pelo que atendendo aos dias estimados e consumidos, e aos dias e Kwh retirados em Nota de Crédito, somando ao restante a pagar

xx) E considerando que o último pagamento será anterior a 06.09.2025, temos um valor final a considerar de luz e gás natural, este com data de 27.10.2025 neste momento já corrigido

yy) Não vislumbrando este tribunal que o valor apurado prejudique o consumidor, ou esteja errado, face aos valores dados como reais

zz) Entendendo ser ainda devida a quantia de €291.61 apurada a final.

7.2. Resultam como factos não provados:

a. Que a Reclamada tenha violado os deveres legais impostos pela Regulamentação do setor, e demais normas, neste momento em que se decide face à NC de crédito emitida

b. Que a lei penalize diretamente as entidades por haver estimativas a cobrar até que o ORD comunique e atualize o valor

c. Que a NC emitida não corrija os valores aplicados ao gás natural anteriormente com data agora de 27.10.2025.

d. Que a Reclamante tenha pago as quantias relativas aos consumos reais apurados de eletricidade.

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, a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

Sendo que em sede arbitral ainda que o tribunal não possa emitir a faturação, pode apreciar a mesma e a correção feita, e apreciar tal nos termos e de acordo com a prova feita.

8. Do Direito

A Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na sua redação atual que veio trazer os direitos de defesa do consumidor, conjugada neste caso em apreço pela lei que tutela os serviços públicos essenciais – Lei n.º 12/2008 – e pela lei que tutela as comunicações eletrónicas.

Atendendo ao caso em concreto sempre se sublinhe que estamos perante uma questão contratual, em que determinado consumidor pode gerir a sua conta, mas tem de ter noção de que os serviços prestados têm de ser pagos, de acordo com a contratação e a fatura emitida, comprovando-se que correspondem a consumos reais de um determinado local, a juntar taxas, e demais encargos.

Pelos factos apresentados verifica-se a ausência de prova quanto a pagamentos efetuados ou faturas anteriores ou posteriores à fatura em discussão nos autos, pelo que o tribunal terá apenas em conta os elementos que dispõe remetidos pelas partes.

Perante os factos apresentados pela Reclamada, com uma Nota de Credito que veio corrigir os Khw consumidos e cobrados nos dias de 28.10.2025 a 10.02.2026, apurando ainda assim um valor a pagar referente às faturas anteriores, onde se inclui a fatura aqui em discussão que fora emitida a 13.02.2026, mas ainda as emitidas a 07.10.2025, e a 02.01.2026 que foram anuladas, sem que haja prova de terem sido pagas.

Este tribunal confrontado com valores de eletricidade reais, cujo contador cremos ser inteligente, não tem nenhum pedido que ponha em causa

o contador e as contagens reais a 13.01.2026 ali inseridas na fatura, pelo que dá como devidos os valores apurados de eletricidade e manteve a discussão para sentença os valores cobrados de gás natural.

O contrato de gás cessou a 27.10.2025, com uma leitura final do ORD de 3007m³, que implicam a correção perante os 3120m³ que constavam na fatura em causa de fevereiro de 2026, e que levou a reclamante a realizar diversas queixas.

Nos termos da Lei de defesa do consumidor Lei 24/96 de 31 de julho, o consumidor tem direito a efetiva informação sobre valores cobrados, e a Lei 12/2008 de 26 de fevereiro que tutela os serviços públicos essenciais também tem alusão a cobrança de fatura devidamente informada.

Mas nenhum dos diplomas nem mesmo o Regulamento das Relações Comerciais de Energia que também se poderia aqui aludir, ou o contrato, prevê uma penalização que isente os consumidores de pagarem as quantias reais consumidas que venham a ser apuradas.

Desta feita e perante o constante nos autos, ainda que com todos os constrangimentos, a fatura de €442.94, foi reduzida e corrigida para €291.61, referente a consumos reais do período de 06.09.2025 a 13.01.2026 quanto a eletricidade, e a 27.10.2025 para o gás, só agora corrigido a 27.04.2026 com a NC.

Foram descontados os Kwh consumidos e estimados ficando ainda quanto ao gás um diferencial a pagar.

A correção das faturas pelo comercializador é uma obrigação, não se podendo colocar em 10 fevereiro de 2026 quando este processo deu entrada, nem em 13.02.2026 quando é emitida a fatura uma prescrição sobre a mesma, pois reporta-se a setembro de 2025, ou seja tem menos de 6 meses nos termos da lei em apreço.

Tendo ficado todos os prazos suspensos com a dita arbitragem e não tendo havido acordo entre as partes para o pagamento apurado, com a devida correção em nosso entender, os prazos de pagamento voltaram a estar ativos a partir do momento da notificação desta sentença.

Pelo que, e sem mais considerações, tem de decair parcialmente a pretensão da Reclamante quanto à anulação total de fatura, mas entendendo-se que o pedido de retificação está assim cumprido com o remetido aos autos.

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 Regulamento Harmonizado 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 parcialmente procedente, uma vez que a correção da fatura ocorreu com já emitida NC, mas não no valor total peticionado.

Determina-se estar em dívida a quantia de €291.61.

Deposite e notifique.

Lisboa, 22 de maio de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos