

SENTENÇA n.º 239/2026

Processo n.º 871/2026

SUMÁRIO:

1.A Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na sua redação atual que lhe veio conferir a Lei n.º 12/2008, de 26 de fevereiro, refere-se à proteção dos serviços públicos essenciais.

2.O consumidor com base no contrato realizado e nas faturas que lhe sejam apresentadas, enquanto o contrato vigorar será obrigado a pagar os consumos realizados.

3.As leituras que servem de base para o cálculo dos consumos são as constantes do contador e comunicadas pelo ORD.

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 e continuação do tribunal arbitral, e marcada a continuação da tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 05 de maio de 2026 nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

A determinação do objeto do litígio é determinada pela petição que o consumidor dirige a este tribunal arbitral cujo pedido pode ser melhor esclarecido em sede de audiência.

Assim e sem prejuízo do que pode ser consultado nos autos, entende o tribunal delimitar o pedido a uma retificação da fatura, para um consumo dentro do valor que tinha de faturas com outra operadora, em cerca de €20. Alega que nunca pagou uma fatura com um consumo superior a €49/mês, e esta fatura por meio mês veio cobrar €57.88, sendo que esteve dias ausente do local, pedindo ainda a verificação da --- das contagens.

A Reclamada veio apresentar a sua posição nos autos em sede de mediação e reiterar a posição oralmente em sede de audiência.

«na sequência da reclamação apresentada por ---- ao contrato de fornecimento associado ao CPE PT0002000042209107LQ. Após análise à mesma, atendendo a que o tema já foi reclamado diretamente com a ---, pelo presente reiteramos a informação prestada anteriormente e que aqui também se anexa. Assim, informamos que, por uma questão de transparência, a --- fatura o cliente com base nos dados que a --- nos envia, como pode verificar no seu contrato. Pelo que a --- é responsável, pela medição dos consumos de energia

elétrica, através de contadores colocados nas instalações dos clientes. A recolha de dados é realizada de forma manual, através do fornecimento de leituras ou, por técnicos especializados, bem como, de forma automática, por meio de contadores inteligentes. Estes são facultados a cada um dos agentes de mercado, neste caso para a ----, para processamento das respetivas faturas. No CPE em assunto, a faturação teve sempre por base leituras reais, sendo que a última leitura efetuada pelo distribuidor de energia ---, tratando-se de leitura real, datada de 13.01.2026, reflete o consumo real do contador. Para esta instalação, cuja localização é na --- Parede - Cascais, temos a indicação do Distribuidor que, no decurso do contrato, teve o seguinte contador com o número de serie 000002000118793. Caso este número de serie não coincida com o número de serie do contador instalado, o cliente deve ligar com a nossa linha de apoio 800 028 028. Em relação à opção tarifária contratada e registo de consumos, de referir que contrato ativo encontra-se configurado com opção tarifária simples, o que significa que todo o consumo de energia é faturado ao mesmo preço por kWh, independentemente da hora a que seja registado. Importa esclarecer que a existência, no contador, de registos de consumo discriminados por períodos (ponta, cheia e vazio) decorre exclusivamente das funcionalidades técnicas do equipamento de medição instalado pelo Operador da Rede de Distribuição (---), sendo independente da modalidade tarifária contratada. Ou seja, esses registos existem por defeito no contador, mas não influenciam a faturação enquanto estiver ativa a opção simples.»

Após audiência e conforme Despacho veio o ORD – --- aos autos informar a 12.05.2026 que:

«Em resposta ao V/despacho, serve o presente para prestar as seguintes informações:

- No CPE PT0002000042209107LQ está instalado, desde 14-10-2021, o equipamento nº 2820000002000118793 com comunicação de leituras diárias;
- Informamos que a entrada e saída do contrato no comercializador foi feita sem recurso a ordem de serviço, como tal a leitura inicial / final foi por estimativa;
- As leituras foram calculadas com base nas leituras reais.

Juntamos em anexo o histórico de leituras no período mencionado.»

Data	Vazio	Ponta	Cheias	Estado	Motivo	Origem	Tipo
2026-01-13T23:59:59Z	2495	1335	3555	Válido	Leitura Final	EDM	Calculado
2026-01-13T00:00:00Z	2491	1331	3545	Válido	Leitura de Ciclo	Sysgrid	ORD
2026-01-12T00:00:00Z	2487	1326	3537	Válido	Leitura de Ciclo	Sysgrid	ORD
2026-01-11T00:00:00Z	2471	1326	3537	Válido	Leitura de Ciclo	Sysgrid	ORD
2026-01-10T00:00:00Z	2461	1326	3531	Válido	Leitura de Ciclo	Sysgrid	ORD
2026-01-09T00:00:00Z	2456	1322	3523	Válido	Leitura de Ciclo	Sysgrid	ORD
2026-01-08T00:00:00Z	2451	1318	3515	Válido	Leitura de Ciclo	Sysgrid	ORD
2026-01-07T00:00:00Z	2446	1313	3506	Válido	Leitura de Ciclo	Sysgrid	ORD
2026-01-06T00:00:00Z	2441	1309	3495	Válido	Leitura de Ciclo	Sysgrid	ORD
2026-01-05T00:00:00Z	2437	1305	3487	Válido	Leitura de Ciclo	Sysgrid	ORD
2026-01-04T00:00:00Z	2420	1305	3487	Válido	Leitura de Ciclo	Sysgrid	ORD
2026-01-03T00:00:00Z	2408	1305	3482	Válido	Leitura de Ciclo	Sysgrid	ORD
2026-01-02T00:00:00Z	2403	1301	3474	Válido	Leitura de Ciclo	Sysgrid	ORD
2026-01-01T00:00:00Z	2399	1297	3465	Válido	Leitura de Ciclo	Sysgrid	ORD
2025-12-31T00:00:00Z	2394	1293	3457	Válido	Leitura de Ciclo	Sysgrid	ORD
2025-12-30T00:00:00Z	2389	1289	3447	Válido	Leitura Inicial	Sysgrid	ORD

O que levou as partes a pronunciarem-se primeiro a reclamada a 15.05.2026:

«Em resposta aos elementos juntos, pelo presente informamos que as leituras que tiveram origem na N/ faturação são iguais às enviadas pela ---, conforme elementos já juntos (faturas) e cujo quadro de leituras da comercializadora também juntamos infra. Em relação ao valor do kWh, de acordo com as condições gerais e particulares juntas, o valor faturado, de €0,1699/kWh é igual ao constante dos elementos contratuais enviados à Cliente.»

E a 18.05.2026 a Reclamante pronunciou-se ainda:

«Na reunião havida no dia 5 de Maio entre as partes interessadas no processo, verificou-se que havia pequenas diferenças entre as leituras da --- e as debitadas pela ----. Pequenas que sejam as retificações gostaria que fossem retificadas e me digam o que tenho a pagar. Não compreendo quando dizem que as leituras foram por estimativa e depois já são valores reais. Só quero justiça.»

O processo ficou concluso nessa data a 18.05.2026 para sentença.

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 **€57.88** (cinquenta e sete euros e oitenta e oito euros), de acordo com o pedido inicial entregue neste tribunal e que não foi corrigido em sede de audiência.

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 pela sua mandatária.

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

Conforme solicitado e perante a dúvida dos consumos reais, foi requerido à --- que viesse aos autos confirmar os valores a pagamento.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações, 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, não havendo nenhuma exceção sobre a qual nos pronunciarmos.

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

7. Da Fundamentação de facto

7.1. Dos factos tidos como provados:

a. A reclamante em consequência de contrato celebrado com comercializadora de eletricidade foi abastecida na sua residência entre 30.12.2025 e 13.01.2025

b. Aquando da realização do contrato de eletricidade a 29.12.2025 para esta oferta de fornecimento de energia em baixa tensão a um cliente particular sem fidelização, que foi realizado em meios à distância, o valor do kWh previsto foi o aplicado na fatura em discussão de €0.1699

Preço atual energia (2)

	Pacotes M5e/M4e	Pacotes M3e/M2e	Outros
C. Horário Simples			
Potências entre 1,15 e 20,70 kVA	0,1699 €/kWh	0,1799 €/kWh	0,1899 €/kWh

d. Não podendo este tribunal decidir com base em comparações com outros serviços, operadores, ou faturas, mas dando-se conta de que há diferenças.

e. A fatura em discussão foi emitida a 16.01.2026, para o período de 30.12.2025 a 13.01.2025,

- f. E traduz o valor do kWh correto de acordo com o contrato, e respetivos encargos,
- g. Correspondendo a leituras reais, entretanto confirmadas pelo ORD,
- h. Que foram consumidas naquele contador do CPE em causa,
- i. Assim quando iniciou a faturação a 30.12.2025 o contador marcava em Ponta 1289, em Cheia 3447 e em Vazio 2389,
- j. E a 13.01.2026 marcava em Ponta 1335, em Cheia 3555 e em Vazio 2495
- k. O que veio a ser confirmado aos autos pelo ORD.

Data	Vazio	Ponta	Cheias	Estado	Motivo	Origem	Tipo
2026-01-13T23:59:59Z	2495	1335	3555	Válido	Leitura Final	EDM	Calculado
2026-01-13T00:00:00Z	2491	1331	3545	Válido	Leitura de Ciclo	Sysgrid	ORD
2026-01-12T00:00:00Z	2487	1326	3537	Válido	Leitura de Ciclo	Sysgrid	ORD
2026-01-11T00:00:00Z	2471	1326	3537	Válido	Leitura de Ciclo	Sysgrid	ORD
2026-01-10T00:00:00Z	2461	1326	3531	Válido	Leitura de Ciclo	Sysgrid	ORD
2026-01-09T00:00:00Z	2456	1322	3523	Válido	Leitura de Ciclo	Sysgrid	ORD
2026-01-08T00:00:00Z	2451	1318	3515	Válido	Leitura de Ciclo	Sysgrid	ORD
2026-01-07T00:00:00Z	2446	1313	3506	Válido	Leitura de Ciclo	Sysgrid	ORD
2026-01-06T00:00:00Z	2441	1309	3495	Válido	Leitura de Ciclo	Sysgrid	ORD
2026-01-05T00:00:00Z	2437	1305	3487	Válido	Leitura de Ciclo	Sysgrid	ORD
2026-01-04T00:00:00Z	2420	1305	3487	Válido	Leitura de Ciclo	Sysgrid	ORD
2026-01-03T00:00:00Z	2408	1305	3482	Válido	Leitura de Ciclo	Sysgrid	ORD
2026-01-02T00:00:00Z	2403	1301	3474	Válido	Leitura de Ciclo	Sysgrid	ORD
2026-01-01T00:00:00Z	2399	1297	3465	Válido	Leitura de Ciclo	Sysgrid	ORD
2025-12-31T00:00:00Z	2394	1293	3457	Válido	Leitura de Ciclo	Sysgrid	ORD
2025-12-30T00:00:00Z	2389	1289	3447	Válido	Leitura Inicial	Sysgrid	ORD

- l.
- m. Estando as leituras faturadas corretas nenhum fundamento legal para a alteração da fatura se coloca.
- n. O contrato de eletricidade findou dias depois em data que este tribunal não tem prova
- o. Nunca foi feita nenhuma queixa escrita formal no livro de reclamações da reclamada.

7.2. Dos factos tidos como não provados:

- a. Que a Reclamada tenha faturado um valor estimado, irreal ou que não corresponda aos consumos tidos naquele local;
- b. Que a Reclamada tenha violado algum preceito contratual ou legal
- c. Que a lei imponha qualquer comparação de preços entre entidades comercializadoras, como forma de apurar da legalidade de uma cobrança.
- d. Não há prova de qualquer anomalia no contador, que este tenha sido aferido ou não tivesse marcado aquelas leituras.

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

Sendo que em sede de arbitragem e conforme a LAV impera também a livre apreciação da prova documental junta aos autos.

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.

A reclamante dispôs entre 29.01.2025 e data de janeiro posterior a 16.01.2026 (mas cuja data de rescisão oficial este tribunal não tem prova) de um serviço de ligação à rede de baixa tensão fundamental para a prestação do serviço público essencial de fornecimento de energia elétrica contratado com a

Reclamada, estando assim abrangidas pelas disposições da Lei dos Serviços Públicos Essenciais, independentemente da sua natureza jurídica ou do título a que sejam prestados.

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

A reclamada emitiu assim a faturação fundada nos consumos reais que lhe foram comunicados pelo ORD ou pelo contador, sendo-lhe também legítimo proceder à faturação por estimativa e proceder a acertos de faturação, como estipulado no n.º 2 do artigo 43º e 49º do RRCSEG.

Da prova acima fixada e produzida nos autos, verifica-se que a reclamada cumpriu com as suas obrigações legais, fundando-se o seu entendimento no cumprimento das regras fixadas na lei quanto ao regime de cumprimento do dever de informação do comercializador de energia ao consumidor, sem prejuízo do disposto na LDC – Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 23/96).

Resulta do artigo 8.º daquele diploma que o comercializador deve, nas faturas que emita, inserir os elementos necessários para uma completa e acessível compreensão dos valores faturados e designa os que o legislador entendeu serem fundamentais.

Esta listagem não é taxativa nem exclui a necessidade de inserir nas faturas outra informação, desde que esta se demonstre necessária para a compreensão dos valores faturados, sendo nosso entendimento que para que o consumidor compreenda os valores de consumo faturados tenha de conhecer as leituras resultantes dos consumos efetuados na sua instalação.

Sendo que a faturação foi enviada ao cliente ainda dentro do período de 6 meses após a sua prestação (sendo o valor faturado a 13.01.2026 referente a 30.12.2025 a 13.01.2026), não se podendo assim alegar a prescrição do serviço faturado.

Os consumos dados como reais pelo ORD têm assim de ser considerados válidos naquele CPE que pertence à reclamante, e se correspondem ao consumido no local têm de ser totalmente pagos por aquela ao preço que constar no contrato, que também passou a constar dos autos, de nada valendo para o tribunal comparações com outras faturas e serviços pois cada relação contratual vale por si.

Confirma-se pois que não existiu nenhum incumprimento contratual pelo que foi faturado, e existindo o consumo real em Ponta, Cheio e Vazio no contador e na fatura, este é devido pelo cliente, sendo a fatura devida na íntegra, sem que haja como impor qualquer correção.

Acrescente-se que mesmo a doutrina e a jurisprudência têm sublinhado o que acompanhamos que «*o aderente encontra-se também vinculado ao cumprimento do princípio da autorresponsabilidade, que impõe que adote um comportamento diligente e ativo no sentido de procurar o seu próprio esclarecimento.*».¹.

Posto isto e sem mais considerações, entende este tribunal que o pedido formulado não tem fundamento legal ou contratual, tendo os consumos de energia existido, estando provados, e sendo por isso devidos por parte da Reclamante.

¹ Assim se posicionou o Acórdão do Tribunal da Relação de Guimarães de 18.05.2017, Processo n.º 2679/15.0T8BCL.G1, Relator: Pedro Alexandre Damião e Cunha, disponível em <http://www.dgsi.pt>

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 improcedente, absolvendo-se a Reclamada do pedido.

Deposite e notifique.

Lisboa, 05 de junho de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos