

Sentença n.º 263/2026

Processo n.º 1307/2026

SUMÁRIO:

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.

Os serviços públicos essenciais descrevem entre eles os serviços de fornecimento de energia elétrica, com uma especial proteção aos utentes/consumidores.

Um pedido de rescisão de um contrato tem de ser feito de modo formal, e cabendo o ónus da prova ao autor, o que não se comprovando a realização por carta registada com aviso de receção à sede ou outro meio idóneo, não pode o tribunal atender à pretensão do reclamante.

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 19 de

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

Contudo e devido a permissão para remessa de documentação posterior e respetivo comentário, o processo só ficou concluso para sentença a 20.05.2026.

3. Do objeto do litígio

O objeto do litígio é definido pelo pedido que é remetido aos autos pelo reclamante, que foi:

« Saí definitivamente do imóvel em 23 de agosto de 2025 e, nesse dia, redigi um email para informar a ---, que por lapso foi enviado apenas para o meu próprio endereço; esse email foi mais tarde entregue à --- no âmbito de uma reclamação apresentada à ERSE.

Em 23 de setembro de 2025 enviei novo email à ---, insistindo que tinha saído um mês antes e pedindo que deixassem de me enviar avisos, devendo passar a contactar o senhorio, sem ainda me ter apercebido de que o email de 23 de agosto não lhes tinha chegado.

Apesar disso, a --- continuou a enviar avisos automáticos “no-reply”, insistindo para que eu telefonasse, embora soubesse desde 23 de setembro que eu já não estava em Portugal e que só conseguia comunicar por escrito através do endereço ----.

A empresa persistiu em recusar respostas escritas e a exigir contactos telefónicos, acompanhados de ameaças, o que me levou a ligar da França em 5 de novembro de 2025, às 12h47, numa chamada de 18 minutos e 30 segundos que me custou 4,16 €. De acordo com a Diretiva (UE) 2019/944, os consumidores têm direito a informações claras, transparentes e prestadas em

suporte duradouro, mas a --- ignorou sistematicamente essa obrigação e continua a pressionar-me para telefonar do estrangeiro, o que considero uma violação dos meus direitos e uma forma de intimidação que dificulta a prova das comunicações.

A --- sabia ainda que, desde 23 de agosto de 2025, outras pessoas estavam a utilizar a eletricidade (trabalhos de renovação, presumivelmente), mas quer que eu pague esses consumos, nunca tendo respondido aos meus argumentos e limitando-se a repetir mensagens padronizadas e intimidatórias.

Pedido: Peço que seja declarada indevida a cobrança do valor em causa e que a --- seja condenada a pagar-me 50 € a título de indemnização pelos danos sofridos (stress causado, custos da chamada internacional e demais transtornos).

Peço ainda que seja instaurado procedimento contra a --- pela violação das obrigações de comunicação escrita e em suporte duradouro previstas na Diretiva (UE) 2019/944, por forma a impedir que a empresa continue a obrigar os consumidores a contactá-la apenas por telefone, sob pena de verem os seus direitos prejudicados.»

«A Reclamada pronunciou-se em sede de contestação em primeiro lugar por exceção: da ineptidão da “Petição inicial”. Por exceção 1º Segundo o disposto no art.186º nº2 al.a) do Código de Processo Civil (CPC), a petição será inepta quando falte ou seja ininteligível a indicação do pedido ou da causa de pedir.

2º A ineptidão da petição inicial (aqui “reclamação”) é uma exceção dilatória que conduz à abstenção do conhecimento do mérito da causa e à

absolvição da Reclamada da instância, pelo que a mesma expressamente se invoca para os devidos efeitos legais. 3º Não obstante, tal exceção é de conhecimento oficioso pelo tribunal, nos termos dos art.186º nº1 e 2. al.a) e 278º nº1 al.b) ambos do CPC, o que expressamente se requer. Com efeito, 4º O Reclamante invoca factos e argumentos de forma absolutamente desconexa e impercetível.

5º Mesmo o pedido que alegadamente formula não é claro, desconhecendo a Reclamada e não podendo conhecer o que é requerido expressamente pela Reclamante e em que termos requer a sua condenação, misturando os factos que alegadamente estariam na base de uma eventual condenação. 6º O Reclamante invoca factos genéricos e invoca um pedido carecido de suporte documental. 7º O que manifestamente dificulta, senão mesmo impossibilita, o direito de defesa da Reclamada. 8º Termos em que deverá ser julgada inepta a petição/reclamação, o que expressamente se requer com todas as consequências legais.

Sem prescindir, II – Por Impugnação

9º Conforme já reiteradamente explanado ao ora Reclamante, após uma análise exaustiva de registos de sistema e interações com o mesmo, não foi identificado qualquer pedido de cessação contratual por parte do cliente a 23.08.2025, 10º nem em data anterior à rescisão efetiva do contrato. 11º A rescisão do contrato ocorreu apenas a 19.11.2025 na sequência de um pedido de alteração de titularidade por parte do novo proprietário. 12º A responsabilidade pelo pagamento dos consumos está intrinsecamente ligada à titularidade do contrato e à comunicação atempada e formal da sua cessação, o que não ocorreu in casu. 13º Com efeito, e conforme é consabido, a simples transmissão do imóvel não invalida a faturação emitida até 19.11.2025. 14º Pelo que, entende a Reclamada --- que não há estorno de valores ou compensação adicional.

Já nos danos morais que o mesmo peticiona, efetivamente, é consabido que na fixação por danos não patrimoniais deve atender-se, apenas, aos danos que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito (art.496º nº1 do Código Civil), sendo o montante fixado equitativamente pelo tribunal, tendo em atenção, qualquer caso, as circunstâncias referidas no art.494º do Código Civil, i.e., o grau de culpabilidade do agente, a situação económica deste e do lesado e as demais circunstâncias do caso. 16º Diz-nos a jurisprudência que a responsabilidade civil por danos não patrimoniais assume uma dupla função: compensatória e punitiva.

Sendo que o que o Reclamante alega não se enquadra num verdadeiro dano, antes um simples incómodo. 23º Acresce-se ainda que, não se encontram verificados os pressupostos cumulativos que preenchem a obrigação de indemnizar (designadamente dano, ilicitude, culpa), nem o Reclamante faz prova de qualquer dano. 24º Impugnando-se todos os factos alegados, por carecem de fundamento, coerência e prova documental. 25º Destarte, deve a presente ação ser considerada improcedente, por não provada, e a Reclamada absolvida do pedido. III – Da Reconvenção 26º A reconvenção encontra-se expressamente prevista no artigo 33.º/4, da LAV, e é admissível desde que o seu objeto seja abrangido pela convenção de arbitragem.

Nos presentes autos não temos uma convenção arbitragem, mas, ao invés, uma arbitragem necessária prevista expressamente na lei e que foi desencadeada por vontade expressa pela demandante. 28º Tal norma terá, por isso, de ser interpretada de com o regime de arbitragem aplicável aos presentes autos. 29º Promovendo tal exercício poderemos concluir que a reconvenção é admissível se o seu objeto estiver abrangido pelo objeto da arbitragem necessária. 30º Pelo que, a Demandada peticiona o pagamento da quantia que se encontra em dívida no montante reclamado na presente ação de € 66,51:

Respeitante ao montante da faturação reclamada no período entre a data que o Reclamante peticiona nos autos que pretendia ver a sua rescisão

reconhecida e a data que efetivamente foi pela mudança de titular. 32º Ora, confrontando os pedidos e a causa de pedir do demandante podemos concluir, sem margem para dúvidas, que o objeto da reconvenção, que se traduz na condenação da demandante no pagamento da quantia de € 66,51 encontra-se abrangido pelo objeto desta arbitragem necessária, na medida em que o mesmo inclui, desde logo, a discussão da legalidade dos valores de assistência de serviço faturados ao demandante, a obrigação do seu pagamento e o direito ao seu reembolso.

Pelo que, deverá ainda o Demandante ser condenado a pagar o valor em dívida.

Nestes termos e nos demais de Direito que V.Exa. doutamente suprirá, requer: a) Julgar a exceção dilatória procedente, por provada, e em consequência absolver a Reclamada da instância; ou b) Julgar a presente ação arbitral improcedente, por não provada, e em consequência ser a Reclamada absolvida do pedido na sua totalidade; e c) Julgar o presente pedido reconvenicional procedente, e em consequência condenar o Demandante a pagar a quantia de € 66,51 à Demandada.»

4. Do valor da causa

Nos termos do art. 6.º do Regulamento do CACCL, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pelo reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem o valor total de **€116.51** (cento e dezasseis euros e cinquenta e um cêntimos), de acordo com o peticionado.

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, que se realizou via E-teams verificou-se estar presente o reclamante e a reclamada, devidamente representada por mandatária.

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

Face à ausência de prova de comunicação formal de rescisão do contrato pelo autor, foi autorizado que o mesmo remetesse posteriormente prova de tal.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informados que posteriormente seriam notificados da sentença.

6. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio (relativo a serviços públicos essenciais – Lei 23/96, com as sucessivas alterações) e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15º da citada lei, alterada pelo art. 2º, da Lei n.º 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes, apesar do que abaixo se explicitará, mas que o tribunal entende não colocar em causa a sua análise do mérito da questão.

Foi também levantada a exceção dilatória pela Reclamada, ao suscitar a ineptidão da petição inicial nos termos do CPC, pelo seu art. 186º n.º 1 e 2 al. a), e art. 278 n.º 1 al. b).

Este tribunal concorda que o pedido formulado e o enviado não é de todo claro nos factos invocados, nem prova os argumentos utilizados, que o foram de forma vaga alegados.

Mas não podemos dizer que o tribunal não entenda o pedido, que é de anulação de valores cobrados devido a rescisão de contrato que pretende fazer valer, devido a uma contratação que detinha com a reclamante, bem como um pedido de indemnização por danos não patrimoniais, ainda que nenhum dano tenha sido comprovado como abaixo se descreverá.

Entende por isso não ser de dar deferimento à exceção, mas sim de poder o tribunal debruçar-se sobre a questão alegada, bem como sobre a reconvenção que foi realizada, e sobre a qual decidiremos adiante.

Passa-se à apreciação e decisão do mérito da causa quanto ao alegado e reclamado

7. *Da Fundamentação de facto:*

7.1. Dos fundamentos tidos como provados:

- a. O reclamante foi cliente do serviço de eletricidade da reclamada.
- b. Desconhecendo este tribunal os termos do contrato;
- c. A 05.03.2026 enviou um email com o conhecimento de um endereço de faturação da --- sobre um diferendo:
- d.
- e. A 23.08.2025 foi enviado email ao próprio:
- f. A 23.09.2025 enviou email à entidade de faturação de onde veio a fatura
- g.
- h. Email este que mesmo refere não receber mensagens:

Esta mensagem foi enviada automaticamente. Agradecemos que não responda para este endereço.
Pode contactar-nos através do [apoio ao cliente](#) ou da sua [área de cliente](#), onde poderá acompanhar o estado do seu pedido.

- i.
- j. Havendo menção no email da faturação de três outros canais que poderiam ser utilizados
- k. Comunicação que voltou a repetir erradamente para o email de faturação a 26.10.2025
- l.
- m. Situação que impedia formalmente a entidade de receber algum pedido de rescisão ou o considerar juridicamente.
- n. O Reclamante terá posteriormente continuado a receber faturas, sem que tenha pago.
- o. Havendo avisos de suspensão do serviço ou interrupção do fornecimento.

7.2. Dos factos tidos como não provados:

- a. Que o Reclamante tenha formalizado devidamente um pedido de rescisão de contrato,
- b. Na data da saída do local ou noutra antes da alteração da titularidade do contrato;
- c. Que a Reclamada tenha violado deveres legais impostos pela Regulamentação do Serviço de Eletricidade e demais normas que tutelam a comercialização.
- d. Que tenham sido pagos todos os serviços à Reclamada até à alteração da titularidade;
- e. Cuja responsabilidade legal cabia ao reclamante que foi negligente ao sair de um local e não formalizar por carta registada com aviso de receção a rescindir

f. Ou ir presencialmente a uma loja da reclamada, meios idóneos e adequados na apreciação deste tribunal se pretendia desvincular-se de um contrato.

g. Admitindo-se que tenha ligado à linha, não se pode dar como provado que essa chamada foi com o intuito de pedir a rescisão do contrato,

h. Sendo que não tendo a mesma efeito comercial, a entidade não é obrigada a conservar a mesma ou a disponibilizar a mesma.

i. Que tenham existido danos patrimoniais ou não patrimoniais comprovados e com nexo de causalidade e imputação à atuação da Reclamada.

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, bem como a falta da mesma, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

8. Do Direito

Na presente situação importa ter presente o estudo do regime relativo à defesa do consumidor, mas ainda o estudo da lei que tutela os serviços públicos essenciais, pela Lei n.º 23/96, de 26 de julho, que na sua redação atual que lhe veio conferir a Lei n.º 12/2008, de 26 de fevereiro, referente à proteção dos serviços públicos essenciais, com as devidas atualizações.

O reclamante e a reclamada em entendimento deste tribunal dispuseram de um contrato para a prestação de serviços de energia elétrica, embora a

resolução da mesma e os termos em que tenha ocorrido tenha sido colocado em causa.

O enquadramento legal deste conflito leva a refletir sobre a aplicabilidade do diploma suprarreferido, onde a lei determina no seu âmbito de aplicação, no art. 1º, que:

«1 - A presente lei consagra regras a que deve obedecer a prestação de serviços públicos essenciais em ordem à proteção do utente.

2 - São os seguintes os serviços públicos abrangidos: (...) b) Serviço de fornecimento de energia elétrica;»

Nos termos da lei que tutela os serviços públicos essenciais, o consumidor tem direito a uma faturação mensal e detalhada de todos os serviços.

Por isso mesmo determina no artigo 3.º um princípio geral de que prestador do serviço deve proceder de boa-fé e em conformidade com os ditames que decorram da natureza pública do serviço, tendo igualmente em conta a importância dos interesses dos utentes que se pretende proteger.

Nesse sentido é fundamental o artigo 4.º que estabelece o dever de informação, atendendo a que:

«1 - O prestador do serviço deve informar, de forma clara e conveniente, a outra parte das condições em que o serviço é fornecido e prestar-lhe todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias.

2 - O prestador do serviço informa diretamente, de forma atempada e eficaz, os utentes sobre as tarifas aplicáveis pelos serviços prestados, disponibilizando-lhes informação clara e completa sobre essas tarifas.»

Na sede que nos ocupa contudo está em causa a forma de resolução do contrato, ainda que este contrato não foi junto aos autos.

Cabendo ao autor a prova de que pediu na data que refere ter saído do local a 23.08.2025, prova que este tribunal não tem, e pelos três emails remetidos nenhum é feito ao apoio ao cliente, ou à sede da entidade.

Sendo que atendendo à liberdade contratual que impera nestes contratos, e não tendo acesso a cópia do contrato em concreto, apenas podemos aludir em termos gerais de que -o que foi sublinhado em audiência – se houvesse prova de ter sido formalmente e por escrito feito o pedido de rescisão – a reclamada seria obrigada a assumir tal.

Mas tal nunca aconteceu ou não há prova nos autos.

E o contrato manteve-se em vigor até que um novo titular – em data que este tribunal não pode comprovar – foi registado para aquele local.

Pelo que foi apurado até 19.11.2025 um valor somado de faturas emitidas e remetidas ao reclamante, que mesmo assim não fez com que o mesmo apresentasse pedido formal por carta registada ou no livro de reclamações.

Desta feita o contrato está resolvido à data, mas não por pedido formal solicitado pelo reclamante.

Cumpra pois analisar se o pedido de compensação por danos que o reclamante alega ter tido poderá ter provimento, uma vez que para o apuramento de responsabilidade civil da reclamada teriam de estar cumpridos todos os pressupostos deste instituto jurídico.

O regime da responsabilidade civil genericamente pensado obriga a que haja prova - de acordo com os princípios da repartição do ónus da prova, que cabia ao Requerente/ Consumidor, nos termos do artigo 342º, n. 1 do C.C - I que houve culpa da reclamada quanto a danos não patrimoniais.

Cumprir decidir com base no que consta nos autos, e que serve para a determinação legal da nossa decisão.

Por isso e quanto ao instituto que tutela a responsabilidade civil, e ao ónus da prova em apreço, trata-se da aplicação do princípio *“actor incumbit probatio; reus in exipiendo fit actor”*.

Ou seja, o ónus da prova recai, assim, sobre todos os intervenientes processuais, deveria o Reclamante provar os factos constitutivos do direito que alega ter, sendo que a Reclamada terá de provar os factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito que aquele invoca.

Não se trata de repartir o encargo da prova em atenção à qualidade do facto probando, mas à posição na lide daquele que o invoca, sempre ressalvando (e no que ora releva) o citado disposto no n. 1 do artigo 344º da lei civil. (cf. Prof. Vaz Serra, “Provas”, BMJ 112-269/270).

Ora, e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, não pode fazer o Reclamante prova de qualquer incumprimento contratual da Reclamada, nem da sua culpa nos danos que alega ter sofrido.

Tendo o Reclamante um contrato de serviço de energia cabia ao mesmo formalizar o pedido de rescisão – e não remeter emails a um endereço de faturação – ainda mais quando a morada da sede da reclamada consta de todas as faturas, e no site existem mecanismos ou formulários de reclamação e contacto, bem como linha de apoio onde poderia pedir a morada para a resolução do contrato.

O que não havendo prova de o ter feito, leva a que não se possa apreciar qualquer pedido de indemnização por não haver qualquer atividade ilícita e culposa da reclamada.

Para que possamos falar em responsabilidade civil, certos pressupostos têm de estar reunidos. Estes pressupostos, genéricos, aplicam-se indiscriminadamente a todas as modalidades de responsabilidade civil, cuja existência é, por sua vez, determinada pelas diferentes normas de imputação.

Várias categorizações de pressupostos foram sendo elencadas pela doutrina, sendo que a mais comum enumera cinco pressupostos cumulativos da responsabilidade civil enquanto fonte de obrigações, a saber um facto voluntário, a ilicitude, a culpa, o dano e o nexo de causalidade.

Sendo que é entendimento deste tribunal que a atuação da Reclamada não foi geradora de responsabilidade civil nos termos legais acima indicados, nem estão cumpridos os pressupostos legais.

Assim com efeito, é consabido que na fixação por danos não patrimoniais deve atender-se, apenas, aos danos que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito (art.496º nº1 do Código Civil), sendo o montante fixado equitativamente pelo tribunal, tendo em atenção, em qualquer caso, as circunstâncias referidas no art.494º do Código Civil, i.e., o grau de culpabilidade do agente, a situação económica deste e do lesado e as demais circunstâncias do caso.

Diz-nos a jurisprudência, que a responsabilidade civil por danos não patrimoniais assume uma dupla função quer compensatória como punitiva.

A compensatória é atendida na medida em que o quantum atribuído a título de danos não patrimoniais consubstancia uma compensação, uma satisfação do lesado, na qual se atende à extensão e gravidade dos danos.

Já a punitiva é averiguada na medida em que a lei enuncia que a determinação do montante da indemnização deve ser fixada equitativamente,

atendendo ao grau de culpabilidade do agente, à situação económica desta e do lesado e às demais circunstâncias do caso.

Conforme elucidam Pires de Lima e Antunes Varela “a gravidade do dano há-de medir-se por um padrão objetivo (conquanto a apreciação deva ter em linha de conta as circunstâncias de cada caso) e não à luz de fatores subjetivos”.

Neste âmbito, os simples incómodos ou contrariedades não justificam a indemnização de danos não patrimoniais (Ac. Tribunal da Relação de Lisboa, proc. 2018/19.0T8PDL.L1-2, de 3.12.2020). Isto porque, “só são indemnizáveis os danos que afetam profundamente os valores ou interesses da personalidade jurídica ou moral”.

Dito de outro modo um dano considerável é aquele que, no mínimo, espelha a intensidade de uma dor, angústia, desgosto, um sofrimento moral que, segundo as regras da experiência e do bom senso, se tornam inexigíveis em termos de resignação (Ac. Tribunal da Relação do Porto, de 10.01.2022, Proc. 8064/18.4T8SNT.P2). O que aqui não ficou provado ter ocorrido.

Pelo que, e sem mais considerações, tem de decair a pretensão do Reclamante, quanto a um pedido de compensação de €50 tendo o pedido necessariamente de improceder.

Resta apreciar o pedido de reconvenção quanto ao valor de €66.51, que o reclamante solicita que o tribunal anule a cobrança por indevida.

Desde logo neste concreto âmbito chama-se à colação o princípio da unidirecionalidade dos centros de arbitragem de conflitos de consumo, do qual decorre que apenas o consumidor terá legitimidade ativa para apresentação da reclamação e formular os inerentes pedidos peticionais, pelo que estará vedada,

como norma, a possibilidade de os agentes económicos dirigirem pedidos autónomos aos consumidores reclamantes.

A corroborar o carácter unidirecional da legitimidade ativa vigente nos centros de arbitragem de conflitos de consumo aduz-se a omissão patente nos regulamentos dos preditos centros quanto à possibilidade de reconvenção.

Certo é que a Lei n.º 63/2011, de 14 de dezembro (Lei da Arbitragem Voluntária – LAV) admite a figura da reconvenção quando, nos termos do artigo 33.º, n.º 4, “o seu objeto seja abrangido pela convenção de arbitragem” e deve a LAV aplicar-se com as devidas adaptações em tudo o que não estiver previsto no Regulamento Harmonizado do CACCL.

Por outro lado, razões de economia e eficiência processuais justificam que pedidos decorrentes do mesmo litígio sejam decididos no mesmo processo. Assim, o tribunal arbitral tem vindo a admitir pedidos reconventionais sempre que o objeto do litígio inerente ao pedido principal e ao pedido reconvenicional seja o mesmo, em concreto quando o direito que a Reclamada nega existir seja precisamente o direito que o Reclamante pretende ver afirmado.

No caso sub judice a competência do tribunal arbitral funda-se, conforme suprarreferido, na apreciação de um pedido de indemnização por resolução que não ficou provada ter sido realizada, tendo de decair o pedido indemnizatório, bem como um pedido de anulação de qualquer cobrança valor posterior à saída do local que esteja a ser cobrado.

E é precisamente neste campo que o pedido reconvenicional foi requerido, porque a reclamada não só entende que o contrato nunca foi devidamente resolvido – o que este tribunal dá como provado, bem como não houve qualquer dano causado pela mesma, o que também entendemos.

Desta feita todos os valores que tenham ficado em dívida e foram faturados até que outra pessoa seja a titular do contrato são em nosso entender devidos.

Assim, aplicando o “pensamento normativo” que subjaz à LAV, «o critério determinante da admissibilidade da reconvenção é o da inclusão do seu objeto (o objeto do litígio subjacente à demanda reconvenicional) no âmbito da competência do tribunal arbitral (o qual deve ser apurado por via da interpretação da norma atributiva dessa competência – seja a “norma contratual” estabelecida na convenção arbitral, no caso da arbitragem voluntária, seja a “norma legal” que imponha a arbitragem, no caso em que esta é necessária)»

Por isso não havendo convenção arbitral, nem norma legal que o imponha, entende-se que o pedido reconvenicional apresentado poderá ser deferido, uma vez que o objeto de disputa é o mesmo que se apresenta no pedido, sendo que na data da faturação em causa, a titularidade ainda pertencia ao reclamante, por falta de prova em contrário do mesmo, o que levou à acumulação até novembro de 2025 do valor em dívida de €66.51 apresentado a pedido reconvenicional pela reclamada:

Termos em que é assim dado deferimento ao pedido reconvenicional condenando-se o reclamante ao pagamento de todos os valores em dívida apresentados pela reclamada neste processo.

Por fim havia ainda um pedido do reclamante para que a Reclamada fosse condenada por violação das obrigações de comunicação escrita e em suporte duradouro previstas na Diretiva (UE) 2019/944, por forma a impedir que a empresa continue a obrigar os consumidores a contactá-la apenas por telefone.

Contudo isso não corresponde à verdade, desde logo pela morada que consta nas faturas e permite pela sede ao envio de carta registada, pela indicação do Livro de Reclamações e por todos os canais divulgados via redes sociais e apoio ao cliente, sem ser o telefone, não podendo neste sentido ser apreciada a dita pretensão por não ser verdadeira a acusação.

Ainda assim qualquer papel fiscalizador de atuação no setor cabe à ERSE – Entidade Reguladora do Setor Energético, cujos contactos podem ser vistos no site www.erse.gov.pt e não por este tribunal.

Termos em que tem de decair toda a pretensão do Reclamante.

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 do Reclamante.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, considera-se:

- a. Totalmente improcedente a exceção dilatória de ineptidão da P.I. ;**
- b. Totalmente improcedentes os pedidos do reclamante, absolvendo-se a Reclamada dos mesmos;**
- c. Totalmente procedente o pedido reconvenicional condenando-se o reclamante no pagamento do valor devido à Reclamada de €66.51.**

Deposite e notifique.

Lisboa, 18 de junho de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos