SENTENÇA n.º 308/2026

Processo n.º 1507/2026

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. A fatura deve ser clara e adequada, mas comprovando-se o consumo e a ausência de duplicação tem a mesma de ser paga pelo utente.

1. *Identificação das partes*

Reclamante:

Reclamada:

2. *Preâmbulo/ Da Arbitragem*

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpôs a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Nos termos do Regulamento do CACCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 16 de junho de 2026, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

***

Uma vez que houve necessidade de verificar os dados da faturação e os valores a instância foi suspensa, tendo apenas o processo sido concluso a 08 de julho de 2026, com a indicação de uma NC de €10, mas frustrando-se qualquer acordo inicialmente comentado em audiência.

3. *Do objeto do litígio*

Alega a Reclamante no seu pedido, em síntese que:

«Venho apresentar reclamação contra a --- por faturação indevida. Foi emitida uma fatura no valor de 161,71€ que inclui um período já anteriormente faturado e pago (10/09/2025 a 09/10/2025, no valor de 78,50€). Apesar de várias reclamações, incluindo no Livro de Reclamações, a empresa não apresentou esclarecimento claro nem demonstrou o abatimento do valor já pago. Foi ainda emitido aviso de corte de fornecimento com base nesta fatura contestada Pedido: Solicito o cancelamento da fatura em duplicado, a emissão de faturação correta apenas com os valores em dívida (excluindo o período já pago) e a anulação imediata do aviso de corte de fornecimento.»

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

«Fazendo referência ao Processo n.º 1507/2026, venho, pelo presente meio, em representação da M/ Constituinte ---. ("---" ou "Demandada"), apresentar a sua Contestação, nos seguintes moldes:

1. No âmbito e exercício das suas competências e obrigações contratualmente assumidas, a Demandada, na qualidade de entidade comercializadora, procedeu, como sempre procede, à emissão da faturação em conformidade com os dados de consumo que são disponibilizados pela entidade operadora de rede de

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

distribuição ("ORD"), in casu, pela --- (doravante a "---"), pela --- e/ou pela Cliente, sendo a faturação emitida com base nas leituras comunicadas à---.

2. No entanto, quando não existe a comunicação de leituras reais por parte dos ORD's dentro dos prazos estabelecidos para o efeito, a Demandada, como qualquer outra entidade comercializadora, tem de avançar com a emissão da faturação com base no método das estimativas, em conformidade com o disposto no artigo 38.º do Regulamento das Relações Comerciais (Regulamento n.º 827/2023, de 28 de julho).

3. De todo o modo, logo que a Demandada tem acesso a uma leitura real, procede à emissão da faturação de acordo com tais consumos e, se necessário, avança com o acerto da faturação emitida anteriormente com base em consumos estimados.

4. Ora, foi o que sucedeu no presente caso, em que, após rececionar uma leitura real, a --- avançou com o acerto das estimativas faturadas anteriormente nas faturas n.º FT 0001/137156695 e n.º FT 0001/137605195, através da emissão da fatura n.º FT K2514/14000982278, datada de 3/12/2025, no valor de 161,71 EUR, encontrando-se em dívida pelo Reclamante o montante de 161,71 EUR.

5. Desta forma, a faturação encontra-se corretamente emitida e em estrita conformidade com as leituras comunicadas, não existindo lugar a qualquer correção, sendo o valor em dívida devido pela Reclamante, conforme já tinha sido explicado anteriormente (cf. cópia das respostas remetidas que ora se juntam ***Documentos 1*** *a* ***3****).*

6. Com efeito, importa esclarecer que as entidades operadoras da rede de distribuição, in casu, a --- e a ---, são as responsáveis pela recolha de leituras dos consumos registados nos aparelhos de medição, tendo a Demandada restringido a sua atuação à emissão da faturação de acordo com a informação que lhe foi disponibilizada pelo ORD, em cumprimento das obrigações contratuais e regulamentares a que se encontra adstrita, existindo entre estas duas entidades uma relação de causa-efeito, sendo a emissão da faturação pela Demandada uma consequência direta da medição, recolha e disponibilização dos dados de consumo efetuada pela --- e pela ---.

7. Ora, não tendo existido qualquer comunicação por parte da --- ou da --- a reportar algum lapso nas leituras comunicadas, resta concluir que a faturação se encontra corretamente emitida, não tendo existido qualquer sobreposição nos valores,

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

mas apenas um acerto das estimativas anteriormente faturas, pelo que não é possível atender ao peticionado pela Reclamante.

8. 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 à audiência e na sequência do apuramento de valores, a reclamada veio a enviar aos autos a indicação de um crédito à reclamante, mas mantendo a versão dos factos quanto ao que foi faturado estar correto e ser devido:

«Assim, reitera-se que o valor correto em dívida era de 161,71 EUR, o qual tem como fundamento a fatura aqui em anexo. No entanto, face à situação em causa, foi atribuído um crédito no montante de 10,00 EUR, através da emissão da nota de crédito com o n.º NC K2612/12000243419, pelo que fica em dívida o valor remanescente de 151,61 EUR.»

4. <u>Do valor da causa</u>

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 **€151.71** (cento e cinquenta e um euros e setenta e um cêntimos).

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

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.

Foi suspensa a instância no sentido da verificação dos valores para tentativa de acordo, o que se veio a frustrar posteriormente.

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.

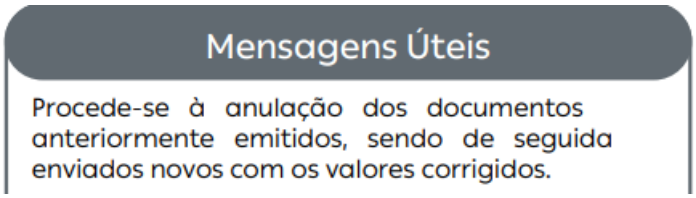
Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

b) Estando em discussão uma fatura 312929282867 emitida a 03.12.2025

c) Com o valor total de €161.51

d) Sendo o seu período de faturação de 11.09.2025 a 03.12.2025,

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

f) 

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

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

i) E geram um remanescente em dívida quer para eletricidade, como para gás natural.

j) Nomeadamente a Fatura emitida a 10.10.2025 no valor de €78.50, que tinha em conta o período de 10.09.2025 a 09.10.2025

k) E a fatura 0001/137156695 datada de 14.09.2025, que não há prova de ter sido paga nos autos, e que tinha o valor de €85.79, referente ao período de 10.08.2025 a 10.09.2025.

l) Pois tudo foi anulado com a última fatura em discussão nestes autos.

m) Sobre eventual duplicação de cobranças não vislumbra pela análise da fatura a pagamento tal.

n) Pois com a anulação todos os períodos anteriores caíram, e a faturação de 11.09.2025 a 03.12.2025 detém valores reais de consumos de eletricidade e de gás natural e valores estimados, que se encontram devidamente sequenciados:

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

o) Quanto à eletricidade, o consumo real a 08.10.2025 era de 4538 C, 2028 P e 3592 V, e a 03.12 foi estimado 4823 C, 2146 P e 3810 V, sem que haja prova que esta leitura estivesse errada.

p) Nem que tivesse sido cobrada antes, sendo que foi descontado os Khw apresentados referentes ao dia 09.10:

q)

r) Quanto ao gás ocorrem também consumos reais com leitura a 01.09 de 1342 e estimada a 25.11 de 1368 bem como a 03.12 de 1371

s) E também aqui na fatura em cobrança foi retirado khw de consumos de 11.09. a 09.10 para acertos

t)

u) Sem que haja duplicação

v) Ou prova de qualquer anomalia no instrumento de medição dos dois serviços.

w) Mesmo a fatura emitida a 10.10.2025 referente ao período que foi anulado de 10.09 a 09.10 contabiliza valores estimados até 09.10 em 4546 C – quando na fatura atual inicia a 4538, em cheio; 2032, quando na nova fatura inicia a 2028 em ponta, e 3600 quando na nova inicia em 3592 em vazio.

x) Ou seja na nova fatura faz o acerto para valores reais

y) E desse acerto teria a fazer desconto de 9 khw em cheio, 4 khw em ponta e 8 khw em vazio

z) E o mesmo desconto vai ocorrer como supra no gás, quando se estimava na fatura anterior a 09.10 1352, e na nova a 25.11 se estima 1368, sendo que esse diferencial de 16kwh é retirado,

aa) Ainda que o período fosse mais abrangente - entre 11.09 a 25.11 e não de 11.09 a 09.10 apenas, mas levou a desconto conforme gráfico que consta da fatura.

bb) O que se entende como supra explicitado que foi feito a favor do cliente, por pouco que fosse este diferencial.

cc) Sempre também dependendo do que seja comunicado ao ORD

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

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

ee) Entendendo ser ainda devida a quantia apurada a final de €151.71, com o crédito gerado de €10.

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 Reclamante tenha pago as quantias relativas aos consumos reais apurados de eletricidade e de gás, e estivesse novamente a ser cobrado o mesmo valor/período.

d. Que houvesse qualquer anomalia nas contagens imputável à 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, a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

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. <u>Do Direito</u>

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 de 26 de fevereiro – 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 duplicação na fatura que está a ser reclamada e em analise, desde logo porque a mesma anulou anteriores documentos.

Perante os factos apresentados pela Reclamada, foram corrigidos os Khw consumidos e cobrados nos dias de 11.09.2025 e 09.10.2025, apurando ainda assim um valor a pagar referente às faturas anteriores, onde se inclui a fatura aqui em discussão que fora emitida a 03.12.2025.

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 ali inseridas na fatura, pelo que dá como devidos os valores apurados de eletricidade.

Também não há quanto ao contador de gás natural nenhuma prova ou alegação que comprometa as leituras constantes, e que a consumidora deve nos

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

dois serviços ir dando e comunicando nas datas em apreço, mesmo sabendo-se não ser essa uma obrigação sua, mas para salvaguarda de estimativas.

Potenciais problemas de faturação de uma entidade comercializadora não podem afetar os consumidores, não sendo exigível cobranças com acertos de mais de 6 meses.

Contudo não é esse o caso.

Desta feita e perante o constante nos autos, ainda que com todos os constrangimentos, a fatura de €161.71, corresponde a consumos e serviços entre 11.09.2025 e 03.12.2025 e não foi paga, sendo que está provado que foram descontados os Khw consumidos e estimados ficando ainda um diferencial a pagar.

A título comercial foi comunicado ao tribunal uma NC de 10€, na sequência da audiência apurando-se assim um valor final a pagamento que deve ser regularizado pela reclamante por não conter nenhuma duplicação ou irregularidade no valor apresentado de €151.71 conforme fatura nos autos.

Pelo que, e sem mais considerações, tem de decair a pretensão da Reclamante.

9. <u>Das custas</u>

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."

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

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 totalmente improcedente, e determina-se estar em dívida a quantia de €151.71

Deposite e notifique.
Lisboa, 15 de julho de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt