SENTENÇA n.º 346/2026
Processo n.º 1720/2026

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 quanto à sua comercialização e prestação. 2. A entidade comercializadora deve faturar ao consumidor as informações que dispõe do ORD como reais, sendo que tem a obrigação de corrigir valores reais logo que deles tenha conhecimento.3. O 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.

1. *Identificação das partes*

Reclamante:

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 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.

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

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 23 de junho 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 dirigido ao tribunal, em síntese que:

«Fui cliente da --- durante alguns anos em que os meus consumos de energia vão até aos montantes de 50€ e tal euros, e sempre foram assim até ao mês de janeiro, que apareceu uma fatura de €101.24 para pagar ao qual eu paguei sob protesto, porque é um valor exorbitante para os meus consumos habituais. No mês seguinte – fevereiro – recebi outra para pagar de €129.72 ao qual já não paguei reclamei das duas faturas, da que paguei e da que não paguei e recebi outra para pagar de €55.23 mas que mantinha o montante em dívida no valor de €184.95 são montantes que nunca paguei como provo com as minha faturas pagas destes anos, em que os valores foram sempre os mesmos, na minha casa mantém-se tudo igual portanto não é possível estes montantes são impossíveis eu mudei de operadora e os meus valores a pagar vieram com os montantes dentro dos valores que sempre paguei.

O pedido é assim a retificação das fátuas de janeiro e fevereiro no montante de €101.42 e de €129.72, com vista a pagar o valor correspondente ao meu consumo real»

***

A Reclamada 1 (---) pronunciou-se em sede de contestação alegando que: *«O contrato de fornecimento de energia elétrica referente ao CPE PT0002000046127395LR celebrado entre o Reclamante e a --- esteve em vigor até 4/3/2026.*

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

No que diz respeito à reclamação, importa esclarecer que a --- emitiu a seguinte faturação (em anexo): a. FAC 0070312026/0025006044 emitida a 12/01/2026 referente ao período de faturação de 04/12/2025 a 03/01/2026, cobra o consumo real entre 04/12/2025 e 03/01/2026, de acordo com a leitura comunicada pelo --- em Cheia 4128 kWh Ponta 1884 kWh Vazio 1955 kWh a 03/01/2026.

Esta fatura inclui o aumento de preços a partir de 01/01/2026 que foi informado na própria fatura: "Informamos que, segundo as condições gerais e particulares do seu contrato, a partir do dia 1 de janeiro de 2026 os seus preços foram atualizados transferindo as variações reguladas das Tarifas de Acesso às Redes e restantes componentes regulados aplicáveis, e a variação interanual do Indice de Preços no consumidor geral nacional a novembro de 2025. Legislação aplicável: Diretiva ERSE 10/2025 Tarifas e preços para a energia elétrica e outros serviços em 2026 e Parâmetros para o período de regulação 2026-2029, Diretiva ERSE 12/2025 Repartição do financiamento dos custos com a tarifa social, respeitantes ao ano de 2026 e ajustamentos dos anos 2024 e 2025."

b. FAC 0050312026/0021023517 emitida a 11/02/2026 referente ao período de faturação de 04/01/2026 a 03/02/2026, no valor de € 129,72, com consumo real do período, de acordo com a leitura real comunicada pelo --- em Cheia 4391 kWh Ponta 2023 kWh Vazio 2080 kWh a 03/02/2026.

c. Fatura de final de contrato -> FAC 0050312026/0021036517 emitida a 06/03/2026, referente ao período de faturação de 04/02/2026 a 04/03/2026, no valor de € 55,23, com consumo real, de acordo com a leitura real comunicada pelo --- em Cheia 4480 kWh Ponta 2061 kWh Vazio 2114 kWh a 04/03/2026.

Aliás, na resposta dada pelo Operador de Rede de Distribuição (---) no âmbito deste processo, verifica-se que a leitura de final de contrato (4/3/2026) corresponde precisamente à que foi considerada pela --- para efeitos de faturação: Cheia 4480 kWh Ponta 2061 kWh Vazio 2114 kWh. Posto isto, a --- emitiu a faturação corretamente de acordo com as leituras que lhe foram transmitidas pelo Operador de Rede de

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

Distribuição (---). E caso receba correções de leituras por parte do Operador de Rede de Distribuição, a --- procederá às devidas correções na faturação.

A propósito das questões suscitadas no presente processo, importar notar que são da ***responsabilidade do Operador de Rede de Distribuição****:*

i) Matérias de ligações às redes (arts. 7º, n.º 4, e 11º do RRC)

ii) Fornecimento e instalação de ***equipamentos de medição*** *(art. 29º do RRC, pt. 10 do GMLDD-EE e pt. 9 do GMLDD-GN)*

iii) ***Leituras*** *dos equipamentos de medição e* ***comunicação*** *dessas leituras (art. 37º, n.ºs 2 e 12, do RRC, pts. 27.6 e 49 do GMLDD-EE e pt. 19.7 do GMLDD-GN)*

iv) ***Correção*** *de eventuais* ***anomalias de medição e leitura*** *detetadas (pt. 30.1 do GLMDD-EE e pt. 22.1 do GMLDD-GN)*

v) ***Transmissão de valor estimados*** *de consumo quando não haja leituras (art. 39º, n.º 2, do RRC)»*

***

A Reclamada 2 (---) pronunciou-se em contestação no sentido de desde logo separar das atividades da mesma nos termos do Decreto-Lei n.º15/2022, de 14 de janeiro. Depois alegou:

«Com vista à apreciação do teor da reclamação, a Demandada desencadeou os competentes procedimentos técnicos de verificação e validação relativamente ao ponto de consumo em causa — a saber, o local de consumo n.º 4612739, correspondente ao CPE PT0002000046127395LR, sito na ---. 14.º Nesse seguimento, a Demandada ---procedeu à retificação das leituras enviadas à aqui também Demandada ---, para que esta procedesse em conformidade e emitisse as competentes notas de crédito devidas à Demandante, conforme Doc. n.º 1 que ora se junta, no qual consta sublinhada a respetiva correção. 15.º Posto isto, a Demandada --- não conhece,

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

nem lhe compete conhecer, se a Demandada --- já procedeu à respetiva retificação das faturas em causa, pelo que caberá a esta prestar os devidos esclarecimentos. 16.º Do exposto resulta que a Demandada ---, no âmbito das competências legalmente atribuídas enquanto Operador da Rede de Distribuição, procedeu à análise dos consumos, à verificação e validação dos dados de medição, bem como à retificação das leituras que se revelaram necessárias, tendo, em tempo oportuno, disponibilizado tais elementos ao respetivo comercializador. 17.º Tais diligências consubstanciam o integral cumprimento das obrigações que sobre a mesma impendem no âmbito do Sistema Elétrico Nacional, designadamente no que respeita à recolha, validação e transmissão de dados de consumo. 18.º Nessa medida, a Demandada --- atuou em conformidade com as competências que legalmente lhe estão atribuídas, tendo executado todas as diligências técnicas ao seu alcance, não lhe podendo ser exigida qualquer atuação adicional no âmbito da faturação, a qual se encontra fora da sua esfera de intervenção. V – CONCLUSÕES 19.º Face ao exposto, resulta demonstrado que a Demandada --- cumpriu integralmente as obrigações que sobre si impendem enquanto Operador da Rede de Distribuição, no âmbito do Sistema Elétrico Nacional. 20.º Com efeito, a Demandada procedeu à análise, verificação e validação dos dados de consumo relativos ao ponto de consumo em causa, bem como à retificação das leituras que se revelaram necessárias, tendo os respetivos dados sido devidamente transmitidos ao comercializador. 21.º A Demandada --- limitou-se, assim, ao exercício das competências legalmente atribuídas, não tendo qualquer intervenção na emissão, retificação ou cobrança das faturas emitidas ao cliente final. 22.º Nestes termos, não pode ser imputada à Demandada qualquer responsabilidade no âmbito da faturação ou dos valores constantes das faturas objeto da presente reclamação, por tais matérias se encontrarem fora da sua esfera de intervenção legal e contratual. Termos em que, Sempre com o mui douto suprimento deste Digno. Tribunal Arbitral, Deve o pedido formulado pela Demandante ser julgado improcedente, por falta de qualquer fundamento legal e por não provado, absolvendo-se, por consequência, a Demandada ---., do pedido deduzido.»

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

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 **€230.96** (duzentos e trinta euros e noventa e seis 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 as Reclamadas, devidamente representadas por mandatários.

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

Foram ouvidos os presentes, e finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informado 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 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.

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

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

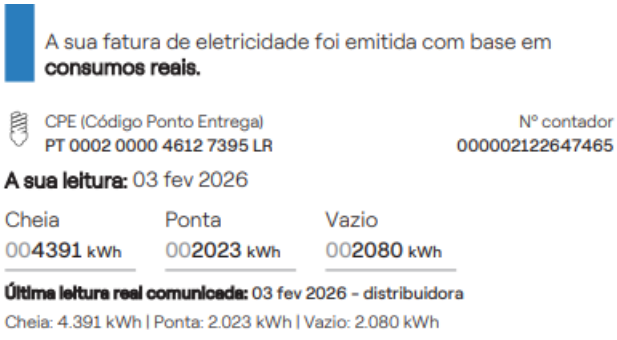
7. *Da Fundamentação de facto:*

7.1. Dos factos tidos como provados:

a. A reclamante era titular do contrato de eletricidade com a Reclamada 1, na data das duas faturas em apreço;
b. As mesmas são referentes ao CPE PT 0002 0000 4612 7395 LR.
c. A fatura emitida a 12.01.2026, é relativa à faturação de 04.12.2025 a 03.01.2026 e tem o valor de €101.24
d. Referente a consumos reais no local confirmados ao tribunal pelo ORD:


PT 0002 0000 4612 7395 LR 000002122647465
A sua leitura: 03 jan 2026
Cheia 004128 kWh | Ponta 001884 kWh | Vazio 001955 kWh
Última leitura real comunicada: 03 jan 2026 - distribuidora
Cheia: 4.128 kWh | Ponta: 1.884 kWh | Vazio: 1.955 kWh

e.
f. Nos períodos na mesma fatura também não é tido um termo de cobrança diferente do acima mencionado e sem ter mais de 6 meses;
g. A segunda fatura em discussão nos autos foi emitida a 11.02.2026, e é relativa à faturação de 04.01.2026 a 03.02.2026 com um valor de €129.72
h. E também é referente a consumos reais apurados a 03.02.2026 em:


A sua fatura de eletricidade foi emitida com base em **consumos reais.**
CPE (Código Ponto Entrega) PT 0002 0000 4612 7395 LR
Nº contador 000002122647465
A sua leitura: 03 fev 2026
Cheia 004391 kWh | Ponta 002023 kWh | Vazio 002080 kWh
Última leitura real comunicada: 03 fev 2026 - distribuidora
Cheia: 4.391 kWh | Ponta: 2.023 kWh | Vazio: 2.080 kWh

i.
j. Valores estes que de acordo com o ORD a 03.02.2026;

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

k. Sendo que a 04.03.2026 o contrato foi resolvido, com nova fatura de €55.23 e com valores reais novamente e em acerto final de leitura real de:

l.



m. Ou seja entre a fatura de 04.02 e a de 04.03 há uma diferença pequena de consumos:

n. C= 4480 vs 4391; P= 2061 vs2023; V= 2114 vs2080

o. Quando confrontado com o documento enviado aos autos pelo ORD poderia ter logo existido um acerto em fevereiro

p. Que depois se vem a refletir no acerto de março, sendo que a correção está inserida entre os dois valores:

q.

13/01/2026 00:00	1988	1930	4219	8137	A - Ativa	1 - Ciclo
13/01/2026 00:00	1988	1930	4219	8137	D - Desativada	1 - Ciclo
13/01/2026 00:00	2006	1932	4208	8146	A - Ativa	1 - Ciclo
13/01/2026 00:00	1933	1834	4005	7772	A - Ativa	1 - Ciclo
26/01/2026 23:59	1946	1837	4010	7793	C - Corrigida	5 - Final
27/01/2026 00:00	2073	2007	4363	8443	C - Corrigida	4 - Inicial
13/02/2026 00:00	2091	2034	4418	8543	A - Ativa	1 - Ciclo
04/03/2026 23:59	2114	2061	4480	8655	A - Ativa	5 - Final
05/03/2026 00:00	2114	2061	4480	8655	A - Ativa	4 - Inicial

r. A fatura em 03.01 cobra-se de 1955, 1884 e 4128;

s. Os valores do ORD <u>são apenas de 13.01</u>, contados a 13.01 a 1933, 1834 e 4005;

t. A fatura que <u>fora emitida a 12.01 não poderia ainda ter esta correção,</u> pois a dita verificação é de 13.01 e com correção a 26.01;

u. Pelo que na primeira fatura em discussão nestes autos, não se vislumbra a necessidade de qualquer correção, a Nº Documento:

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

26010310126798299 Data de Emissão: 12 jan 2026, está correta com os dados do ORD.

v. Na fatura seguinte emitida a 04.02.2026 que deveria ter trazido a correção dos valores com a data da mesma.

w. Mas a 04.02 os valores faturados são de 4391, 2023 e 2080, não havendo pelo ORD valores dessa data, ou de 01.02; mas apenas de 27.01.2026 que indicava: 4363, 2007 e 2073, quando depois de corrigido daria 4010, 1837 e 1946, mas com data de 26.01.2026.

x. Pelo que a fatura de 04.02.2026 deve ser corrigida pelos valores que foram apurados pelo operador, com data real de 26.01.2026 depois de corrigidos:

y. Ou seja dos faturados a 04.02.2026 como reais: 4391, 2023 e 2080

z. Deveria constar 4010, 1837 e 1946, como reais a 26.01.2026 depois das correções do ORD, como correção final.

aa. Assim deve a fatura - Nº Documento: 26020310124801599 Data de Emissão: 11 fev 2026 - dos valores emitidos entre 04.01.2026 a 03.02.2026 ser corrigida;

bb. Na fatura seguinte emitida a 04.03 o consumidor é de novo confrontado com valores reais nessa data,

cc. A contar com o diferencial de 13.02.2026 em diante, e depois com o valor real,

dd. Que coincidem com os valores reais emitidos pelo ORD: 4480, 2061 e 2114.

ee. Nada mais havendo a corrigir na última fatura.

7.2. Dos factos tidos como não provados:

a. Que tenha existido algum acerto na cobrança de valores na fatura emitida a 12 de fevereiro, quanto aos valores reais que deveriam ser corrigidos com data valor de 26.01.2026

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

b. Mas não o foram

c. E isso influencia a fatura emitida, antes da última fatura em causa.

d. Que a faturação final não reflita os valores reais e que necessite alguma correção.

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

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 e a reclamada1 dispunham de um contrato para a prestação de serviços de energia elétrica.

A lei supramencionada 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;»

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

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 o caso relativamente à prestação do serviço público essencial de fornecimento de energia elétrica, estabelece o artigo 9.º, quanto à faturação que os utentes têm direito a uma fatura que especifique devidamente os valores que apresenta.

Esta fatura deve ter uma periodicidade mensal, devendo discriminar os serviços prestados e as correspondentes tarifas.

Quanto ao serviço de fornecimento de energia elétrica, dispõe ainda o n.º 4 do art.º 9 que a fatura deve discriminar, individualmente, o montante referente aos bens fornecidos ou serviços prestados, bem como cada custo referente a medidas de política energética, de sustentabilidade ou de interesse

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

económico geral (geralmente denominado de custo de interesse económico geral), e outras taxas e contribuições previstas na lei.

Assim, respeitando o período em reclamação duas faturas, verifica-se conforme matéria dada como provada que numa das faturas a emitida a 04.01, que ainda não teriam havido acertos - que só vieram a acontecer a 13.01 e a 26.01, pelo que o tribunal aceita os valores reais apresentados – na ausência de outros, e a faturação emitida.

Já na fatura de 04.02.2026 pelos dados comunicados pelo ORD, o comercializador deveria ter realizado um acerto com base na leitura real de 13.01.2026 e a corrigida a 26.01.2026, considerando assim os valores de 4010, 1837 e 1946

13/01/2026 00:00	1988	1930	4219	8137	A - Ativa	1 - Ciclo
13/01/2026 00:00	1988	1930	4219	8137	D - Desativada	1 - Ciclo
13/01/2026 00:00	2006	1932	4208	8146	A - Ativa	1 - Ciclo
13/01/2026 00:00	1933	1834	4005	7772	A - Ativa	1 - Ciclo
26/01/2026 23:59	1946	1837	4010	7793	C - Corrigida	5 - Final
27/01/2026 00:00	2073	2007	4363	8443	C - Corrigida	4 - Inicial
13/02/2026 00:00	2091	2034	4418	8543	A - Ativa	1 - Ciclo
04/03/2026 23:59	2114	2061	4480	8655	A - Ativa	5 - Final
05/03/2026 00:00	2114	2061	4480	8655	A - Ativa	4 - Inicial

E não os faturados a 04.02.2026 de 4391, 2023 e 2080.

A 27.01.2026 constam outros valores – 4363, 2007 e 2073, mas estes pelo entendimento do tribunal são referentes à correção que deveria ser feita, e que se iniciava com essa quantia, mas finaliza com a outra.

Ainda que não haja um diferencial muito grande, e que na ultima fatura possa estar a ser cobrado o diferencial, entendemos que aquilo que consta na fatura de 04.02.2026 não está correto com a correção comunicada pelo ORD e enviada a este tribunal e que deveria ter sido mais clara ao cliente, e mais percetível do adequado,

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

Resta ainda sublinhar que de harmonia com o disposto no art.º 11.º n.º 1 da Lei n.º 23/96 de 26 de julho *«cabe ao prestador do serviço a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes citada da prestação dos serviços a que se refere apresente lei».*

Por isso a responsabilidade sobre a faturação emitida é do comercializador, estando aqui em causa as leituras ou os consumos reais em causa, que devem ser corrigidos, ilibando-se o ORD – Reclamada 2 nesta fase de qualquer responsabilidade face ao que alega ter sido comunicado com data de 26.01.2026, mas que não está refletido na fatura de 04.02.2026.

Pelo que deve ser corrigido o documento Nº Documento: 26020310124801599 Data de Emissão: 11 fev 2026 com os valores constantes nos autos com a data real anterior a 04.02.20226 pela Reclamada 1.

A fatura final tendo em conta o respetivo inicial entende-se que foi emitida de forma adequada.

9. <u>Das taxas</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 art. 21º 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 parcialmente procedente:

a. **Absolve-se a Reclamada 2 – ORD do pedido;**
b. **Condena-se a Reclamada 1 - Comercializador – a corrigir o documento de faturação n.º 26020310124801599 com os valores reais corrigidos datados de 26.01.2026 assim comunicados pelo ORD nestes autos.**

Deposite e notifique.

Lisboa, 21 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