



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**Processo nº 1756 / 2023**

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Electricidade

**Tipo de problema:** Facturação e cobrança de dívidas

**Direito aplicável:** A Lei nº 23/96, de 26 de julho, na sua redação atual que lhe veio conferir a Lei nº 12/2008, de 26 de fevereiro; Regulamento de Acesso às Redes e às Interligações do setor elétrico da ERSE n.º 620/2017; Regulamento de Relações Comerciais do sector Elétrico e Gás; Decreto-Lei nº 162/2019 de 25 de outubro; Regulamento n.º373/2021 da ERSE; DL n.º15/2022 de 14 de janeiro; Portaria n.º 231/2013, de 22 de julho; Lei nº 5/2019

**Pedido do Consumidor:** Correção de factura com cobrança de valor indevido.

---

## **SENTENÇA Nº 466 / 2023**

---

### **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. Como descrito no artigo 39.º do RRCSEG, nos casos em que não existam leituras dos equipamentos de medição de clientes, podem ser utilizados métodos para estimar o consumo.
3. As leituras que servem de base para o cálculo dos consumos de uma instalação UPAC podem não ser as que resultam dos valores medidos no contador instalado, mas as que resultam dos cálculos que o ORD faz, entre o consumo da instalação e a energia por esta produzida, nos termos da regulamentação do autoconsumo e que resultam em leituras calculadas ao dia 20 de cada mês, sendo depois estas comunicadas ao comercializador.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

## 1. Identificação das partes

Reclamante:

Reclamadas:

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 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 20 de outubro de 2023, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

## 3. Do objeto do litígio

Alega o Reclamante no seu pedido, em síntese que pretende a correção da fatura com a cobrança do valor indevido.

A presente ação foi apresentada a este Centro com as observações de que a fatura da --- de 20 de janeiro a 21 de fevereiro tinha um total de 165 Kwh, sendo esta quantia praticamente o dobro do valor que o reclamante considera que consumiu nesse período, que foram de 90 Kwh (valor corrigido em audiência para 86 Kwh) e que o seu consumo à data da queixa a 2 de maio de 2023 totalizava 130 kwh (ou seja, meses depois ainda não tinha atingido os 165 kwh cobrados.

Sendo estas as leituras que considera que o contador lhe dá, pois as da --- são sempre menores, já que tem painéis solares. Fez inúmeros contactos telefónicos para a --- que o remeteu para a ---.

O primeiro contacto com a ---- foi a 6 de março 2023 pelas 17h30 – chamada gravada com a duração de 15m23s – onde quem o atendeu, Sra. --, o informou que o seu consumo foi de 86 Kwh, o que estaria certo.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



O segundo contacto foi a 17 de março 2023, onde a Sra. --- verbalizou que o problema estaria nas leituras de janeiro. Verificou que naquele momento as suas leituras e as da --- eram iguais, por isso logo o problema não era do equipamento. A ---- ficou de ver a sua fatura, que ficaria suspensa e que o contactariam posteriormente.

O contacto deu-se a 18 de março 2023 por mensagem com uma ameaça de corte de energia, sendo que foi falando com a ---, pois tem dois frigoríficos com géneros perecíveis cujos custos se se estragarem teria de imputar à --.

Sendo também o reclamante uma pessoa com 93% de incapacidade, esta situação considera que tem agravado a sua situação clínica – física e psicologicamente – considerando ir também apresentar reclamação no livro em loja da ---.

Considera que pagará a fatura quando os consumos forem acertados para os valores reais, não entendendo porque não podem as entidades colocar as leituras corretas na sua fatura, o que tem vindo a pedir há imenso tempo, considerando que a ---- terá enviado as leituras à -- e que esta não transpõe o valor para as suas faturas.

Pretende assim a intervenção deste processo o sentido de evitar o litígio e o corte do fornecimento de energia, e a correção das faturas.

Posteriormente à audiência e devidamente autorizado o reclamante juntou um documento manuscrito, onde reconhece apenas ter a pagar o valor final real de €49.47, referente à fatura referente ao período de 20.01 a 21.02, pelos 86 Kwh que reconhece quanto ao serviço fornecido de energia elétrica.

A Reclamada 1, --- pronunciou-se em contestação sumariamente no sentido de sendo detentora da licença de comercialização de energia elétrica e de gás natural, decida-se à compra e venda de energia elétrica para a comercialização a clientes e outros agentes de mercado.

Considerando a sua atividade e que o presente litígio tem como objeto as leituras de consumos, sublinha que as atividades de comercialização e de distribuição de energia se encontram separadas e não podem ser desenvolvidas pela mesma entidade, tendo assim em conta as definições das als. s), t) e u) do art. 2.o do Regulamento das Relações Comerciais (RRC) do setor elétrico e do gás natural.

Ademais a faturação emitida pela Reclamada 1 é baseada tal como imperativo regulamentar nos dados de consumo dos operadores de rede, cfr. n.o 2 do art. 43o RRC.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Considera por isso que deverá ser absolvida da instância.

De todo o modo requer por impugnação que a fatura em causa, emitida a 27.02.2023 encontra-se de acordo – como imperativo legal – com os dados disponibilizados pelo ORD.

Atendendo a instalação em apreço se encontra em Autoconsumo, o qual se rege pelo Decreto-Lei n.º 162/2019, de 25 de outubro e pelo Regulamento n.º 373/2021, de 5 de maio, editado pela ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos, os dados comunicados pelo ORD são diferentes daqueles que constam do equipamento de medição.

Na medida em que, o que é considerado para efeitos de faturação é o saldo quarto horário comunicado e apurado pelo ORD, não podendo por isso ser considerada a leitura constante no contador.

Nestes termos requer que a presente ação seja julgada improcedente por não provada, absolvendo-se a mesma do pedido.

A Reclamada 2, ---, pronunciou-se em contestação sumariamente no sentido de em primeiro lugar separar as atividades de distribuição e comercialização, indicando que nos termos do disposto no artigo 233º, no 1 do Decreto-Lei n.º 15/2022, de 14 de janeiro, diploma que estabelece a organização e funcionamento do Sistema Elétrico Nacional (SEN), é a atividade de distribuição da energia elétrica independente e separada juridicamente de todas as restantes atividades do sistema elétrico.

De forma análoga, sublinha que o legislador consagra no artigo 132.º, no 3 do mesmo diploma, a separação jurídica da atividade de Comercialização da energia elétrica, das restantes atividades do sistema elétrico nacional (SEN).

As funções de cada uma das entidades assim como o exercício das atividades a elas cometidas são definidas pela lei, sendo que, de acordo com o disposto no número 1 do artigo 132º, do diploma referido supra, o comercializador desenvolve "a atividade de comercialização de eletricidade, que consiste na compra a grosso e na venda a grosso e a retalho de eletricidade a clientes".

Assim, uma vez que a operadora da rede de distribuição não tem no âmbito das suas competências nem atribuições, a comercialização da energia elétrica, os fatores e os aspetos associados e referentes aos contratos de fornecimento celebrados com os utilizadores das instalações, nomeadamente questões que respeitam à faturação, dizem apenas respeito e são do conhecimento do respetivo comercializador.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

De facto, não existe entre o Operador de Rede de Distribuição – ORD, e os utilizadores das instalações não existe qualquer relacionamento de índole contratual.

Sendo com os comercializadores que os utilizadores das instalações contratam o serviço de fornecimento de energia elétrica, cabendo apenas ao ORD, proceder à ligação e desligação das instalações à rede pública e executar as restantes operações, através das informações estritamente necessárias registadas, pelos comercializadoras, no portal de comunicações switching, existente para efeito de troca de comunicações entre comercializadores e operador de rede de distribuição.

A Reclamada 2 no entanto vem verificar que na presente situação está em apreciação a fatura de 21 de janeiro a 20 fevereiro de 2023 apresentada a pagamento pelo comercializador ao cliente e das leituras registadas.

A ---- não conhece nem tem de conhecer os termos da relação contratual que os comercializadores estabelecem com os clientes finais.

Como Operador da Rede (ORD) cumpre estabelecer que a instalação se encontra situada na Baixa da Banheira, com o local de consumo n.º 130735, vigorando desde 01.10.2014 em mercado livre um contrato de fornecimento de energia titulado pelo Reclamante e celebrado com o comercializador ----.

Cumpre esclarecer, antes de mais, que a instalação em causa se trata de uma unidade de produção para autoconsumo (UPAC), com saldo quarto horário ativo desde 31.03.2020.

As instalações que constam do processo de autoconsumo, ou seja, com registo na Direção-Geral de Energia e Geologia (DGEG) para a instalação a indicar que a mesma tem painéis solares associados, faturam com unidade de leitura 20.

Deste modo, o ORD calcula uma leitura com base no saldo quarto horário (diagramas de carga, ou seja sequência temporal, em períodos de 15 minutos, de valores de potência ativa ou reativa média, referente ao período compreendido entre as 00h00 e as 24h00 de cada dia, conforme Artigo 3.º, n.º 2 alínea q) do Regulamento do Autoconsumo de Energia Elétrica n.º 373/2021

ERSE) entre o consumo e a produção para o dia 20 de cada mês de forma a que os consumidores possam ser faturados com base em leituras reais.

Verificando que a instalação tinha à data desta contestação as leituras em dia até à data de faturação mais recente. Mas após análise constatou a reclamada 2 que as leituras se encontravam incoerentes com o histórico de consumos do Reclamante. Tendo por isso sido realizada uma correção das leituras tendo em conta o consumo real do Reclamante.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Sendo por isso realizada a correção das leituras atendendo ao consumo real e ao lapso temporal entre 21.05.2022 a 21.02.2023, e esta correção afetou as leituras todas, mas só foi enviada ao comercializador a partir de 21.02.2023.

Sendo que já em momento posterior à contestação a Reclamada 2 juntou aos autos com a data de 16.10.2023 uma nova fatura, onde considerou uma correção de valores desde 21.05.2022, até 20.03.2023, considerou uma nota de crédito de €1.04.<sup>1</sup> Estaria assim a pagamento à data da audiência a quantia de €99,01, valor este que não foi aceite como proposta final.

E havendo assim esta correção considera a ---que houve realmente um registo de consumo total de 86 kwh, considerando que cumpriu todas as obrigações a que está adstrita e devendo ser o comercializador a prestar os devidos esclarecimentos quanto à faturação e todas as questões de índole contratual, devendo a reclamada 2 ser absolvida.

<sup>1</sup>Mas acrescentou 21 meses de contribuição audiovisual no valor total de diferença de €36,25 a pagar. Contudo este processo não se debruça – nem pode debruçar – sobre os valores cobrados da contribuição audiovisual, que não constam do pedido e, apreço, deixando apenas em nota de apreciação.

#### **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, alterado após a audiência, não podendo o valor ser superior a €5000. A presente causa tem o valor total de €49.47 (quarenta e nove euros e noventa e sete cêntimos).

#### **5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral**

Na data e hora designada para a audiência, que se realizou via Zoom, verificou-se estar presente o Reclamante, e a Reclamada 1 --- --, representada pela sua ilustre mandatária Dra. ----, e a Reclamada 2 ---- representada pela sua ilustre mandatária Dra. ----

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

Foram ouvidas as mesmas.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo as Partes sido informadas que posteriormente seriam notificadas da Sentença.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

## **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 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:**

Dos fundamentos de facto:

### **7.1. Resultam como factos provados:**

- a. O reclamante em consequência de contrato celebrado com comercializadora de eletricidade ---- é abastecido do mesmo na sua residência pela reclamada 1.
- b. A reclamada é a entidade comercializadora que procedeu à emissão de faturação;
- c. O Operador da Rede (ORD) confirma que a instalação com o local de consumo n.o 130735, vigora desde 01.10.2014 em mercado livre, e com um contrato de fornecimento de energia titulado pelo Reclamante e celebrado com a Reclamada 2.
- d. No período de faturação reclamado, houve um consumo real de 86 Kwh, conforme confirmado pela Reclamada 2.
- e. A fatura de 16.10.2023 procede à correção dos valores cobrados, retificando os consumos, atendendo a nova comunicação do ORD.
- f. Considera que há a essa data um crédito de €1,04 a abater na fatura dos quais correspondem €0.21 ao serviço de eletricidade, e considera estar a pagamento em relação ao serviço de eletricidade a quantia de €42,50 (p. 4 da fatura a 16.10.2023 )
- g. Esta fatura de acerto final deverá ser pagar até dia 03.11.2023.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



## **7.2. Resultam como factos não provados:**

- a. Que a Reclamadas 1 e 2 tenham violado os deveres legais impostos pela Regulamentação do Serviço de Eletricidade e demais normas que tutelam quer a distribuição como a comercialização;
- b. Que não tenha agora existido acerto da faturação de eletricidade emitida anteriormente;

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, 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.

O reclamante dispõe 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 ----, 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.

Mas para que exista este fornecimento é necessário que exista um uma prévia ligação à rede de distribuição gerida e mantida pela Reclamada --- contrato esse nos termos do disposto no Regulamento de Acesso às Redes e às Interligações do setor elétrico da ERSE n.º 620/2017, nomeadamente do que decorre do disposto nos artigos 5º, 9º e 10º.

A lei estabelece para as requeridas o cumprimento de regras específicas, designadamente quanto aos ónus da prova (artigo 11.º) relativo ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços a que se refere a Lei.





CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Determina a alínea b) do n.º 7 do artigo 37.º do RRCSEG – Regulamento de Relações Comerciais do sector Elétrico e Gás, emitido pela ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos, que:

«7 - A leitura dos equipamentos de medição da responsabilidade dos operadores das redes deve respeitar as seguintes regras: ... b) Nos clientes em Baixa Tensão Normal deve ser assegurado que o intervalo entre duas leituras não seja superior a três meses; (...) »

Convém ainda esclarecer quanto aos consumos estimados a sua previsão, legitimidade e objetivos, como descritos no artigo 39.º do RRCSEG, que se transcreve:

«Artigo 39.º Estimativa de valores de consumo  
1 - Nos casos em que não existam leituras dos equipamentos de medição de clientes, podem ser utilizados métodos para estimar o consumo.  
2 - Os operadores das redes, nos meses em que não exista a recolha de uma leitura real, devem atualizar e transmitir, aos respetivos comercializadores, valores mensais de consumo estimado relativamente a cada instalação de consumo, de modo a poderem ser refletidas na fatura do comercializador.  
3 - O método utilizado tem como objetivo aproximar o melhor possível os consumos faturados dos valores reais de consumo.»

A reclamada 1 emite faturação fundada nos consumos que lhe são comunicados, sendo-lhe também legítimo proceder à faturação por estimativa e proceder a acertos de faturação, como estipulado no n.º2 do artigo 43.º e 49.º do RRCSEG.

Sucedo que a instalação da requerente é uma UPAC – Unidade de Produção par autoconsumo, sendo regulada pelo Decreto-Lei n.º 162/2019 de 25 de outubro, que determina na alínea g) do n.º 2 do artigo 7.º que são direito do autoconsumidor: «Manter os seus direitos e obrigações enquanto consumidor final de eletricidade.»

A matéria do autoconsumo foi objeto do Regulamento n.º 373/2021 da ERSE que fixa no artigo 31.º que a leitura dos equipamentos de medição é da responsabilidade é do ORD, devendo este fornecer ao comercializado os dados do consumo medido e do consumo fornecido em cada instalação (artigo 41.º), uma vez tratados e corrigidos de eventuais anomalias (artigo 42.º).

Da prova acima fixada e produzida nos autos, verifica-se que a Reclamada 2 cumpriu com as suas obrigações legais, transmitindo à Reclamada 1 os valores das leituras calculadas como devidas para a UPAC, nos prazos devidos para que a faturação dos consumos à requerente seja feita com base em leituras calculadas reais ao dia 20 de cada mês.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



As leituras que servem de base para o cálculo dos consumos da instalação do reclamante podem não ser as que resultam dos valores medidos no contador instalado na sua residência, mas as que resultam dos cálculos que a Reclamada 2 faz, entre o consumo da instalação e a energia por esta produzida, nos termos da regulamentação do autoconsumo e que resultam em leituras calculadas ao dia 20 de cada mês, sendo depois estas comunicadas à Reclamada 1.

Teremos assim de entender o pedido do reclamante como sendo relativo às leituras relevantes para efeitos de faturação, das leituras calculadas pelo ORD e não quanto às leituras do contador que não têm correspondência direta com aquelas, uma vez que o objetivo do reclamante é a correção da fatura emitida com data de 20.01.2023 a 21.02.2023, para os consumos que o mesmo considera como reais de 86 Kwh.

A Reclamada 1 funda o seu entendimento no cumprimento das regras fixadas na Lei n.º 5/2019, que estabelece o 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.

Neste sentido também se devem interpretar as disposições da LDC, que se sobrepõe a qualquer interpretação que possa ser dada à Lei n.º 5/2019, quando fixa quanto ao direito à informação em particular que o fornecedor do serviço deve informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, determinando na alínea d) do n.º 1 do artigo 8.º que deve ser prestada informação quanto ao:

«Modo de cálculo do preço, nos casos em que, devido à natureza do bem ou serviço, o preço não puder ser calculado antes da celebração do contrato;»; e no n.º 8 do mesmo artigo que:

(...) O disposto no n.º 1 aplica-se também aos contratos de fornecimento de água, gás ou eletricidade, caso não sejam postos à venda em volume ou quantidade limitados, aos de aquecimento urbano ou aos de conteúdos digitais não fornecidos em suporte material.»



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Verifica-se, no entanto, neste caso concreto que a fatura detém as informações inerentes ao acima estipulado, considerando-se cumprido o direito à informação nos termos da faturação realizada e do que a lei determina.

Atendendo à fatura reclamada e à correção recebida, importa ainda sublinhar que o DL n.º15/2022 de 14 de janeiro, que aprovou a Organização e funcionamento do Sistema Elétrico Nacional (SEN) é aplicável às atividades de autoconsumo, nos termos do seu art. 2, e que o consumidor tem direito de instalar um ou mais UPAC (unidades de produção para autoconsumo), a consumir a eletricidade produzida ou armazenada em instalações próprias e a aceder à informação disponibilizada na área da plataforma eletrónica reservada ao autoconsumidor para controlo do seu perfil de produção e consumo de energia e poder autorizar o acesso à mesma por terceiros (art. 88 n.º 1, a), m), d) e j).

Nos termos do mesmo artigo o autoconsumidor – como supra referenciado – mantém os mesmos direitos e obrigações enquanto consumidor de eletricidade.

De acordo com a lei a contagem da energia elétrica total produzida por UPAC é feita por telecontagem, cumprindo os requisitos técnicos e funcionais estabelecidos pela Portaria n.º 231/2013, de 22 de julho.

Quando haja ligação à RESP (rede elétrica de serviço público), a medição e leitura da energia elétrica é efetuada pelo operador de rede, nos termos da Regulamentação da ERSE.

Os operadores de rede e distribuição e os comercializadores ficam obrigados ao armazenamento dos dados obtidos a partir dos contadores inteligentes, em particular os relativos aos consumos de energia elétrica, bem como a facultar permanentemente aos comercializadores e aos clientes finais, respetivamente o acesso eletrónico aos referidos dados, apresentados de forma detalhada e em frações de minuto, e bem assim a possibilidade de proceder à respetiva recolha – art. 7º, n.º 1 da Portaria 231/2013.

Ao abrigo do art. 180º, n.º 1 do DL n.º 15/2022 é assegurada a proteção dos consumidores, nomeadamente quanto à prestação do serviço, ao exercício do direito à informação e à qualidade da prestação do serviço, informação adequada quanto a tarifas e preços e à resolução de litígios de acordo com a lei dos serviços públicos essenciais.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



A faturação apresentada pelos comercializadores aos seus clientes tem de ter por base a informação sobre os dados de consumo disponibilizada pelos operadores das rendes, devendo prevalecer – sempre que exista – a informação de consumos obtidos por leitura direta dos equipamentos de medição, nesta se incluindo a que tenha sido comunicada pelo cliente nos termos do art. 43o n.o 2 e 3 do RRC (conforme supramencionado).

Ao abrigo aos art.os 45 e 46 RRC a fatura deve ser de periodicidade mensal e deve incluir todos os elementos constantes da legislação aplicável.

Contudo os acertos de faturação podem ocorrer, e podem ser motivados por correção de erros de mediação, leitura e faturação, de acordo com o art. 49o, n.o 1, d) RRC.

Quando o valor apurado com o acerto de faturação for a favor do cliente, o seu pagamento deve ser efetuado por compensação de crédito na própria fatura que tenha por objetivo o acerto.

Cabe ao prestador do serviço a prova de que todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação de serviços. Estas disposições são injuntivas, ou seja, prevalecem sobre qualquer convenção ou disposição contratual que exclua ou restrinja os direitos do consumidor.

Quanto à correção dos Kwh faturados, embora se tenha demonstrado que o Reclamante viu faturado um valor errado, verifica-se que a 16.10.2023 houve uma correção, e que conforme consta da fatura e quanto à energia elétrica há apenas nesta data a pagamento o valor de €42,50.

Por isso e perante a referida correção, entende este tribunal que o pedido formulado de revisão da fatura emitida já foi efetuado quanto ao serviço de eletricidade.

## **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.”



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



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 dos Reclamantes.

## **10. Da Decisão**

Julgo improcedente a exceção de ilegitimidade invocada pela Reclamada 1.

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se as Reclamadas 1 e 2 do pedido.

Deposite e notifique.

Lisboa, 02 de novembro 2023

A juiz-árbitro

Eleonora Santos