



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 2997 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Electricidade

Tipo de problema: Mudança de fornecedor

Direito aplicável: Lei nº 23/96, de 26 de julho; Regulamento das Relações Comerciais, RQS – Regulamento da Qualidade do Serviço; Regulamento do Autoconsumo de energia elétrica nº 373/2021 da ERSE; artigo 406º do Código Civil

Pedido do Consumidor: Proceder à emissão das faturas com os valores corretos e prestação integral da informação relativa aos consumos anómalos verificados entre 1/Janeiro/2023 e 20/Março/2023.

SENTENÇA Nº 507 / 2023

Sumário:

1. Nos termos da lei dos serviços públicos essenciais, Lei 23/96, Artigo 4.o, e quanto ao dever de informação 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 fatura o mesmo de acordo com as instruções do ORD;
3. A existência de danos, se cumpridos todos os pressupostos legais, pode levar a compensação mesmo em caso de mora;
4. A reparação do equipamento e todos os termos do medidor são imputáveis ao ORD;

1. Identificação das partes

Reclamante:

Reclamada 1

Reclamada 2



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



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 03 de novembro 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 que as reclamadas procedam à emissão das faturas com os valores corretos e a prestação integral da informação relativa aos consumos anómalos verificados entre 1 de janeiro 2023 e 20 março 2023.

Na sua exposição ao tribunal arbitral o Reclamante veio alegar que a fatura apresentada a 7 de agosto 2023, apresentava um valor global de €1682,75, correspondente a um consumo medido remotamente e estimado, respetivamente nos períodos de 21 de março a 20 junho 2023 (consumo de 7005 Kwh) e 21 de junho a 20 julho 2023 (com 1560 Kwh), facto que não corresponde à verdade, conforme medido pela ---, no mesmo período total (21 de março a 20 julho) de 4138 Kwh, com um volume em 20 junho 2023 medido pelo Reclamante às 00h33 do dia 21 junho, de 3375Kwh ou seja inferior a 50% do volume apontado na fatura.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Durante o período total da fatura a ---através de visita técnica à casa a 30 de maio 2023, obteve uma contagem de 18377 e de 17741 para os períodos de mais cheia e vazio, respetivamente, facto que correspondia a um consumo nessa data de 2513 Kwh. De acordo com a fatura depois emitida e entretanto substituída no período entre 21 de março a 20 abril 2023, o consumo medido remotamente pela Reclamada --- tinha um volume global de 3424 Kwh, ou seja superior a 911 Kwh ao consumo medido mais de um mês depois em sua casa pelo técnico.

O consumo evidenciado pelo fornecedor de eletricidade para o período entre 01/12/2022 e 21/03/2023 apresenta um aumento expressivo dos consumos médios verificados em anos anteriores e cuja média diária era de 63,91 Kwh até 01/12/2022, passando para um registo médio diário entre dezembro e janeiro do ano seguinte de 69,61 Kwh, até 21/01, e subindo após tal data para volumes médios diários de 89,68 e 86,76, respetivamente nos meses de fevereiro e de março 2023.

A partir de abril de 2023 os valores médios diários registados mensalmente passaram para 33,43 Kwh em abril 2023, 39,43 em maio 2023 e 42,09 em junho 2023, sendo que desde o início de maio 2023 indica o reclamante que passou a dispor de um veículo elétrico que carrega preferencialmente em casa.

Considera o Reclamante que fica assim evidente que ocorreu entre final de março e início de abril 2023 uma alteração média diária de consumo significativa, para menos de metade, sem que tivesse existido qualquer alteração no comportamento em casa no que ao consumo de eletricidade diz respeito.

Acrescenta que na fatura de fevereiro de 2023 o fornecedor de eletricidade omitiu o mapa da pg. 2, respeitante às leituras e consumos, elemento essencial para acompanhar os consumos e acertos faturados. Do mesmo modo na página de internet da --- relativa aos consumos, indica não poder extrair a informação respeitante aos consumos diários verificados nesse período.

Alega ainda o Reclamante que dispõe de um sistema de autoprodução fotovoltaico, instalado em 19 julho 2022, com uma capacidade de 10 painéis de 500W, aspeto que lhe permite assegurar uma produção entre 20 e 35 Kwh /dia, dependendo do n.o de horas de luminosidade. Informa que tudo ficou registado em sistema durante o mês de outubro 2022 e que de acordo com a ---ficou em funcionamento depois de visita técnica a 02/11/2022.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Assim entende que detém uma capacidade de autoprodução mensal entre 600 a 1000Kwh, pelo que ao contrário da esperada variação negativa nos seus consumos – em particular durante o dia – observou uma variação positiva de aproximadamente 25% face ao período homólogo de anos anteriores.

Informa ainda no processo que foram efetuadas diversas intervenções técnicas no contador, quer remotamente, quer no local, durante o período em análise, e que o local de consumo foi integrado no sistema de redes inteligentes em janeiro 2023, conforme mensagem recebida a 26 de janeiro 2023 pela ----, e email do fornecedor ---- em 30 de janeiro.

Ou seja apesar do sistema estar registado e devidamente concluído em termos de autoprodução em 02/11/2022, somente passados 2 meses é que tal ficou efetivamente em autoconsumo.

Desde o final de 2022 que considera que tenta sem sucesso obter informações sobre o registo do seu sistema de autoconsumo, e a validação técnica para desvios nas contagens entre os valores indicados no contador entre o final do ano de 2022 e 20 março 2023, e o contador que acompanha o sistema fotovoltaico, instalado pela Entidade certificada, assim como desde 06/06/2023, que reclama a correção da fatura indicada anteriormente, a qual agrega duas faturas, entretanto anuladas e cuja diferença se cifra num valor residual de cêntimos.

Veio assim requerer no processo a 29 de agosto que lhe fosse efetuada uma medição de consumos no local da sua residência de modo a poder ser emitida uma fatura contendo os valores efetivamente consumidos, e assim poder liquidar os valores que decorrem do consumo no período de 21 de março 2023 até à data de medição do consumo, tal como sempre ocorreu nos vários anos de fornecimento.

Que lhe sejam remetidas as informações em falta na fatura supramencionada respeitantes à tabela de leituras e consumos; que lhe seja dado acesso ou enviado os consumos diários e volume de eletricidade injetada na rede para o período de 01/01/2023 e 20/03/2023, em face das dúvidas estatísticas sobre o comportamento nesse período e logo após esse período.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Em face da impossibilidade de mudança de operador durante os últimos 2 meses, pela não resposta a uma situação de erro, que considera evidenciada com a visita técnica de 30 de maio, e referências por parte do operador de rede, com contagens anómalas, pretendia no processo que fosse calculada a diferença entre os valores a pagar pelos consumos efetuados no período a partir da 1ª reclamação em junho 2023, e aquele que decorreria se tivesse sido efetuada a transferência de fornecedor para o mercado à vista ou spot, para efeitos de compensação desse custo de oportunidade que foi perdido por responsabilidade única do fornecedor de eletricidade.

Pretende ainda que seja prestado um pedido de desculpas formal por parte do fornecedor, por ter enviado uma fatura de consumos para o período de 21 março a 20 julho que pretendia corrigir as faturas emitidas durante esse período, conforme volumes comunicados pela --- e cuja correção se ficou apenas em €0,25 de um valor global de €1682,75, valor reclamado no processo.

Antes da realização da audiência marcada, e perante o que abaixo foi a contestação das entidades reclamadas, veio o Reclamante a 23 de outubro 2023 indicar que considera no processo três situações distintas:

A primeira sobre a reposição atempada do fluxo de informação relativamente às faturas, para efeitos de pagamento e um pedido de desculpas formal pela situação caricata de não cumprimento das regras em vigor quanto a prazos de resposta ao consumidor, e o envio atabalhado de fatura de substituição com uma diferença de apenas 0,15€ num total de €1682,90. Nessa fase entende que a empresa fornecedora de eletricidade já dispunha de informação completa quanto aos consumos efetivos da sua habitação e dos erros existentes.

A segunda situação reporta ao atraso na reposição e envio das faturas corretas, sendo que considera que tal impediu a transferência do contrato de fornecimento para outro prestador, cujo preço é significativamente inferior ao praticado pela Reclamada 1. A diferença entre os preços e que deveria ter pago situa-se em €232,95, para situações de mercado similares.

Acrescente-se que foi este depois o valor em audiência que corrigiu o peticionado e que foi dado como valor a reclamar nesta causa.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



A terceira situação e não obstante a certificação da DGEG ter sido emitida a 14/10/2022, e os trabalhos terem sido executados a 02/11/2022, relativamente ao período entre essa data e 20/03/2023, considera que existem diferenças significativas entre os valores medidos pelo contador do fornecedor de eletricidade da sua casa e os valores medidos através do contador interno do sistema de autoprodução fotovoltaica que tem instalado.

Entende que deverá atentar-se nas respostas obtidas por parte da Reclamada 1, quanto aos ajustamentos efetuados à contagem existente no contador instalado, em função da potência de autoprodução instalada, aspeto que entende impedir uma correta mediação da eletricidade importada da rede, e a eletricidade exportada para a rede e a eletricidade produzida e a autoconsumida.

Considera que por isso o equipamento de contagem não se encontra devidamente calibrado face à contagem remota e face aquela que resulta da contagem do sistema interno em sua casa.

Uma vez que não lhe compete proceder à explicação das diferenças, mas sim às Reclamadas, ainda que com a Reclamada 2 não disponha de qualquer tipo de relação contratual.

Já após a audiência e findo o prazo dado para a realização de trabalhos, na ausência de novas indicações por parte das Reclamadas, veio o Reclamante esclarecer este tribunal que a dita intervenção agendada para o dia 21.11.2023 não se realizou por causa que não lhe pode ser imputada, já que estava no local e que nunca foi ali recebido nenhum técnico.

A Reclamada 1 – - respondeu inicialmente em sede de mediação, no sentido de que no âmbito do sistema elétrico nacional integrado previsto pelo DL.o 29/2006, de 15 de fevereiro, alterado pelo DL n.o 215-A/2012, de 8 de outubro, exerce a sua atividade de comercialização de eletricidade ao abrigo da tarifa regulada, competindo-lhe a prestação universal do fornecimento de eletricidade, caracterizado pela proteção quanto a tarifas e preços.

Por isso comercializa energia ao Reclamante ao abrigo do contrato n.o 9007229809 desde 10/02/2012.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Assim todas as questões relativas à atividade de comercialização de energia, e faturação são da sua responsabilidade. Porém e nos termos do art. 42º n.º 2 do RRC – Regulamento Relações Comerciais, a faturação tem por base a informação sobre os dados de consumo que são disponibilizados pelo Operador de Rede de Distribuição (ORD), no caso a ---, entidade independente e juridicamente autónoma.

Nos termos do art. 36, n.º 2 do mesmo diploma, o ORD é a entidade responsável pela leitura dos equipamentos de medição das instalações dos clientes ligadas às suas redes. O que significa que todas as faturas emitidas pela Reclamada 1 têm por base a informação prestada pela Reclamada 2.

Adicionalmente os equipamentos de medição, contadores e respetivos acessórios são nos termos do art. 185º RRC fornecidos e instalados pelo ORD, nos pontos de ligação dos clientes fisicamente ligados à respetiva rede de distribuição.

Assim a Reclamada --- desconhece e não tem como conhecer as características dos equipamentos de medição, estado de conservação, manutenção, e aptidão para os fins para os quais são destinados.

Não obstante essa responsabilidade competir única e exclusivamente à --- enquanto ORD a Reclamada 1 solicitou informação adicional àquela empresa por forma a melhor esclarecer o reclamante, tendo esta informado que: “a instalação é UPAC desde 03.01.2023 e as leituras são disponibilizadas para faturação na unidade de leitura de dia 20. Mais informamos que as leituras de consumos e leituras UPAC encontram-se em histórico e o cálculo de leituras UPAC já foi realizado até ao dia 21.07.2023, tendo sido enviados os dados para o respetivo comercializador.”

Concluiu assim a Reclamada 1 que embora as leituras a 20.07.2023 estivessem de acordo com as enviadas pela ORD, após nova reclamação de discordância do Reclamante, foi solicitada informação adicional e a reavaliação da situação pela reclamada 2, o que seria partilhado com este processo, sendo solicitada a sua intervenção para melhores esclarecimentos.

Considerando a --- que procedeu de acordo com o disposto no contrato e de acordo com a regulamentação aplicável ao setor, motivo pelo qual a presente reclamação deverá ser julgada improcedente.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Já em data posterior a esta comunicação a Reclamada 1 veio indicar a processo que procedeu à anulação das faturas emitidas desde janeiro 2023, tendo emitido novas e considerando as leituras recebidas até 20 de setembro 2023, ficou a pagamento um valor faturado de €727,95 que terá sido enviado ao banco a pagamento a 04.10.2023, mas estando disponíveis para um acordo de pagamentos.

E depois a 02 de novembro entregou contestação formal no sentido de reiterar em primeiro lugar os termos que já antes em setembro havia referido na mediação deste Centro sem nada mais acrescentar.

Tendo sido requerida a intervenção principal do ORD – a Reclamada 2 --- veio apresentar contestação antes da audiência, alegando sumariamente que nos termos do art. 233.o n.o 1, DL n.o 15/2022 de 14 de janeiro, diploma que estabelece a organização e funcionamento do SEM – Sistema Elétrico Nacional, a sua atividade é de distribuição de energia elétrica e esta é independente e separada juridicamente de todas as restantes atividades do sistema elétrico, conforme art. 132.o do mesmo diploma, quer pelo n.o 1 e 3.

Assim a operadora de rede de distribuição – ORD – não tem no âmbito das suas competências nem atribuições a comercialização de energia, os fatores e os aspetos associados e referentes aos contratos de fornecimento celebrados com os utilizadores e as questões que respeitem à faturação dizem apenas respeito ao respetivo comercializador.

De facto não existe entre o operador de rede de distribuição e os utilizadores das instalações qualquer relacionamento de índole contratual, 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.

Assim a Reclamada 2, não conhece, nem tem de conhecer, os termos da relação contratual que os comercializadores estabelecem com os clientes finais, desconhecendo os elementos referentes ao mesmo.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Ainda acrescenta a --- que na presente reclamação está em apreciação as faturas apresentadas a pagamento pelo comercializador ao cliente e respetivos consumos.

Quanto às questões que são do conhecimento do ORD, confirma que a instalação em apreço se encontra localizada na Cruz Quebrada/ Dafundo no local de consumo no 4155022. E esta instalação vigora desde 10.02.2012.

Salienta a Reclamada 2 que, a instalação em causa, enquanto Unidade de Produção para Autoconsumo – UPAC, encontra-se com o saldo quarto horário aplicado nas suas leituras desde 03.01.2023. E as instalações que constam do processo de autoconsumo, ou seja, com registo na Direção-Geral de Energia e Geologia (DGEG) indicam que a mesma tem painéis solares associados, que 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 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.

Assim, só a leitura de dia 20 de cada mês é afeta pelo saldo quarto horário, pelo que as restantes ficam em estado inválido/desativado. Pois o equipamento não faz o saldo aquando da medição de leituras, porquanto, conforme já referido anteriormente, o mesmo é feito pelos sistemas do ORD.

Uma vez que a instalação é de autoconsumo, ao abrigo do disposto nos artigos 95.o e 243.o do Decreto-Lei n.o 15/2022, de 14 de Janeiro e do disposto no artigo 11.o e 38.o e seguintes do Regulamento de Autoconsumo de energia elétrica 373/2021, a faturação da mesma é efetuada por intermédio das leituras calculadas pelo ORD com base no saldo quarto horário, conforme referido anteriormente.

Cumpre referir que as leituras calculadas com base no saldo quarto- horário são líquidas, o que significa que serão iguais ou inferiores às leituras registadas no equipamento de medição.

No processo vem o consumidor reclamar o valor referente à fatura n.o 396767591851 de 7 de Agosto de 2023, respetivamente os períodos entre 21 de Março de 2023 a 20 de Junho de 2023 e 21 de Junho de 2023 a 20 de Julho de 2023. Assim e atendendo ao lapso temporal sobre o qual recai a reclamação e respetivo teor, o Mapa de Leituras foi atualizado até 21.09.2023, conforme consta nos autos.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Considerando assim a Reclamada 2, e após análise, que se verificou que por longos períodos houve lugar a uma anomalia de comunicação no equipamento de contagem, levando a que não fosse registado o devido consumo realizado.

Uma vez que não existiu comunicação das respetivas leituras em vários períodos devido a anomalia de sincronismo no sistema que impediu a realização de recolha de leituras, o Operador de Rede agiu em conformidade com o disposto no Regulamento das Relações Comerciais, em articulação com o Guia de Leituras, Mediação e Disponibilização de Dados de Consumo do setor elétrico bem como no artigo 27o/ nos 2 e 3 do Regulamento no 2/2023, de 17 de Julho, o qual prevê as regras a aplicar em sede de faturação perante ocorrência deste tipo de situações.

Determina o artigo 33.o do Regulamento das Relações Comerciais que,:

"Os erros de medição da energia e da potência, resultantes de qualquer anomalia verificada no equipamento de medição ou erro de ligação do mesmo, que não tenham origem em procedimento fraudulento, serão corrigidos em função da melhor estimativa das grandezas durante o período em que a anomalia se verificou, nos termos aprovados pela ERSE."

E para efeitos de cálculo de estimativa, importa que sejam tidas em consideração as características da instalação bem como o seu regime de funcionamento, os valores das grandezas anteriores à data de verificação da anomalia, e, se necessário, os valores medidos nos primeiros 3 meses após realizada a correção, como decorre do n.o 2 do mesmo preceito.

Neste seguimento, sublinha a Reclamada 2 que tem especial relevância o que se encontra consagrado no artigo 39.o, de sua epígrafe "Estimativa de valores de consumo". Do qual resulta que: «Nos casos em que não existam leituras dos equipamentos de medição de clientes, podem ser utilizados métodos para estimar o consumo», os quais são estabelecidos no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados, previsto na Subsecção VII da Secção III do Capítulo III.

E assim de acordo com o Ponto 30.3. do Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados, Subsecção VII da Secção III do Capítulo III, a correção de anomalias tipificadas deve ocorrer por recurso à definição de um fator multiplicativo a aplicar à energia ou à potência no período, ou por recurso à estimativa da energia elétrica para o período em falta, períodos com erro ou por anulação de uma leitura passada.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Importa esclarecer que o fator de correção consiste num fator multiplicativo que permite, através do histórico de consumos anterior à anomalia detetada, obter o valor da energia efetivamente consumida durante o período em que a anomalia se manteve.

Sendo que a aplicação da estimativa varia consoante as características da instalação, concretamente, se a leitura é realizada por acesso remoto ou acesso local – como decorre dos pontos 30.3.2.1 e 30.3.2, respetivamente, do Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados.

Assim considera a Reclamada 2 que as estimativas de consumo realizadas até 10.08.2023, se encontravam corretas. Contudo posteriormente e conforme dados que juntou aos autos, o diagrama de carga A- não se encontra estimado e o diagrama de carga A+ possui períodos estimados que não tiveram em conta os consumos reais.

Deste modo e dado que existiam leituras válidas até 06.09.2023, os diagramas foram novamente estimados desde 11.08.2023 até 06.09.2023, de acordo com a energia realmente consumida e injetada pela instalação do Reclamante.

Estas leituras já se encontravam parcialmente corrigidas, mas ainda não tinham sido comunicadas ao comercializador na sua totalidade, tendo as mesmas correções só sido enviadas ao comercializador a 27.09.2023, onde se verificou um decréscimo de consumo em cerca de 4000kWh. Concluiu-se que os consumos não estavam a ser bem calculados desde o início do saldo quarto horário a 03.01.2023.

O que levou a que também fossem recalculados os valores de 21.08.2023 a 21.09.2023, com um decréscimo de 9kWh na leitura de 21.09.2023.

Verificando-se assim, além de anomalias de comunicação do equipamento de contagem e estimativas incorretas de leituras sendo estas devidamente corrigidas e comunicadas ao comercializador.

À data desta contestação a Reclamada 2 reconhece que o contador continua em anomalia de comunicação desde 06.09.2023, existindo uma Ordem de Trabalho prevista para a sua correção para 21.11.2023 (o que levou em sede de audiência que ficasse registado em ata que se aguardaria por esta reparação).

Mas em contestação a --- sublinhou que logo que haja novas leituras reais, o sistema irá de novo estimar o período de 06.09.2023 até à dita ordem de serviço que se vier a realizar.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Considera assim a Reclamada 2 que na qualidade de operador de rede, apenas cumpriu com as obrigações a que está adstrita, devendo ser o(s) comercializador(es) a prestar os devidos esclarecimentos quanto à faturação e outras questões de índole contratual, e por isso deverá o pedido da Reclamante improceder totalmente, e em consequência ser a Reclamada absolvida.

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 €232,95 (duzentos e trinta e dois euros e noventa e cinco cêntimos), corrigido em audiência face à quantia inicialmente peticionada.

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, que se realizou parcialmente via Zoom, verificou-se estar presente o Reclamante, a Reclamada ---, devidamente identificada nos autos, representada pela Dra. ---; e a Reclamada --- devidamente identificada nos autos, representada pelo Dr. ---, com intervenção, presencial, e ---, na qualidade de funcionário da mesma, como testemunha.

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

Foram ouvidas as mesmas e a testemunha.

Após indicações de que dia 21 de novembro 2023 haveria uma intervenção/ida ao local pelos técnicos da Reclamada 2 ---, foi dado prazo para se aguardar as conclusões finais dessa intervenção.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais face ao apresentado na audiência, foi a mesma encerrada, tendo as Partes sido informadas que posteriormente o prazo dado, para a alegada diligência e se não houvesse acordo entre as partes seriam estas notificadas da Sentença.



6. Do Saneador

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

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes.

Não 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 é abastecido do mesmo na sua residência pela reclamada;
- b. O Local é ainda uma UPAC devidamente registada na DGEG;
- b. A Reclamada 1 é a entidade comercializadora que procedeu à emissão de faturação;
- c. Os comercializadores apenas podem faturar os valores de acordo com a informação do ORD;
- d. A Reclamada 2 indicou e retificou os valores a faturar, tendo por base o saldo quarto horário, e a possibilidade de estimativa à luz da lei;
- e. Existe uma anomalia declarada no medidor/contador, que foi agendada a reparação, mas ainda não ocorreu;
- f. O Reclamante viu-se impedido de mudar de comercializador, mas acabou por o conseguir fazer;
- g. Considerando que pela mora no processamento dessa mudança teve um prejuízo pelo diferencial de valores pagos de €232,95, imputável à Reclamada 1.

7.2. Resultam como factos não provados:

Não existem factos reportados como não provados com relevância para a decisão do caso.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

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, veio desde logo determinar o seu âmbito de aplicação para os vários serviços públicos essenciais.

Para efeitos do disposto no art. 1.º do mesmo diploma legal, os presentes sujeitos processuais estão abrangidos pela tutela da mencionada Lei:

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

2 - São os seguintes os serviços públicos abrangidos (...)

b) Serviço de fornecimento de energia elétrica; (...)

3 - Considera-se utente, para os efeitos previstos nesta lei, a pessoa singular ou colectiva a quem o prestador do serviço se obriga a prestá-lo.»

Ainda no âmbito deste diploma foi estipulado o dever de informação, nos seguintes termos:

«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 justificarem, de acordo com as circunstâncias.

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

A lei determina ainda que estes prestadores de serviços têm regras que têm de cumprir, 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



Decorre do artigo 3.º também um princípio geral segundo o qual o prestador do serviço deve proceder de boa-fé tendo em conta a importância dos interesses dos utentes que se pretende proteger.

Contudo e ainda que exista um contrato entre as partes, impera nos serviços energéticos e quanto à comunicação e determinação dos valores a

faturar pelo Comercializador, pelo ORD, enquanto operador, entre outros, o que foi estipulado na lei, pelo RRC – Regulamento das Relações Comerciais, e pelo RQS – Regulamento da Qualidade do Serviço.

A metodologia de cálculo do montante dos proveitos permitidos para cada atividade regulada, a metodologia de cálculo tarifário e a estrutura das tarifas reguladas estão definidas no Regulamento de Tarifário, aprovado pela ERSE.

Deste modo o Regulamento Tarifário (RT) do setor elétrico, aprovado pela ERSE, define os proveitos permitidos das empresas reguladas do setor elétrico a recuperar pelas tarifas de eletricidade, a estrutura tarifária, os procedimentos de fixação, alteração e publicitação das tarifas, e ainda as obrigações e procedimentos de prestação de informação para com a ERSE.

Os valores dos proveitos permitidos a cada operador nem sempre são recuperados pela aplicação da tarifa da sua atividade, mas sim por outros operadores no âmbito das atividades que exercem, ou por entidades externas.

A tarifa de Energia e a tarifa de Comercialização, fixadas pela ERSE, apenas são pagas pelos consumidores que ainda estão no mercado regulado. No mercado liberalizado, o valor correspondente é definido por cada comercializador de forma livre e em concorrência com os outros comercializadores.

Verificando-se que no caso a Reclamada 1 procedeu ao cumprimento das suas obrigações legais, conforme definido pela ERSE, isso impera perante o que havia sido contratado com o consumidor, e nesse sentido a faturação emitida encontra-se entretanto corrigida com os valores que pode, ser apresentados à data, tendo por base os elementos comunicados pelo ORD.

Em relação às estimativas realizadas, e conforme consta dos autos o local sendo uma UPAC é regulado pelo do Regulamento do Autoconsumo de energia elétrica n.º 373/2021 da ERSE, que no seu art. 3º determina os termos em que podem os consumidores ser faturados, ao mencionar que deverá ser tido em conta o dia 20 de cada mês.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

A esta instalação de autoconsumo aplica-se ainda o disposto nos artigos 95.o e 243.o do Decreto-Lei n.o 15/2022, de 14 de Janeiro e o disposto no artigo 11.o e 38.o e seguintes do Regulamento de Autoconsumo de energia elétrica n.o 373/2021, que permitem concluir pela legalidade do procedimento da Reclamada 2 quanto às comunicações e dados transmitidos, nada mais a obrigando, ao contrário do que era peticionado pelo Reclamante, permitindo assim que haja correções sempre que o sistema verificar com leituras reais que há discrepâncias do que foi estimado.

Nesse sentido deve a Reclamada 2 corrigir e reparar o instrumento em causa, como já havia sido referido que o faria, mas sem que tal tenha ocorrido.

Por fim cumpre ainda debruçarmo-nos sobre a eventual presunção de culpa das Reclamadas no sucedido, quer pela Reclamada 1 no valor diferencial de valores a pagar, pelo facto de ter retido o consumidor na mudança (em € 232.95) e quer da Reclamada 2 na ausência de resolução da reparação em apreço do equipamento.

Por princípio, em cumprimento dos princípios da autonomia privada e da igualdade, vigora a regra segundo a qual os prejuízos devem ser suportados pelo portador ou titular dos interesses afetados, não podendo este repercuti-los na esfera de terceiros.

Porém, em certos casos, quando alguém atuou (por ação ou por omissão) como condição de um certo prejuízo, este já pode ser imputado a certa pessoa (tipicamente a quem o causou ou, podendo fazê-lo, não o evitou): estamos, em tais situações, no domínio da responsabilidade civil, cuja finalidade primordial consiste, precisamente, eliminar um dano, mediante reconstituição natural (recompôr a materialidade da situação ou bem jurídico lesado) ou, se aquela não for possível, mediante a reintegração por um equivalente indemnizatório, acrescendo ainda à função de ressarcir, a compensação por danos não patrimoniais.

Com efeito, a questão fulcral na responsabilidade civil consiste em saber quando e em que termos alguém deve indemnizar um prejuízo sofrido por outrem, que é o mesmo que responder à difícil questão da imputação de um dano a uma pessoa por ele responsável, que não se integre no âmbito dos danos social e juridicamente aceites.

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:

- 1) Facto voluntário, objetivamente controlável ou dominável pela vontade, que tanto pode consistir numa ação (facto positivo) que viole o dever geral de abstenção ou de não intervenção na esfera do titular do direito absoluto, como numa omissão ou abstenção (facto negativo);
- 2) Ilícitude, enquanto reprovação da conduta do agente, nuns casos por violação de um direito absoluto de terceiro ou violação de uma norma destinada a proteger interesses alheios, noutros casos pelo incumprimento das suas obrigações pelo devedor;
- 3) Culpa, enquanto juízo de reprovação ou censura do agente que, em face das circunstâncias do caso concreto, e atendendo às suas capacidades, podia e devia ter agido de modo diferente;
- 4) Dano, entendida como “toda a perda causada em bens jurídicos, legalmente tutelados, de carácter patrimonial ou não” e, para os efeitos da obrigação de indemnizar, enquanto reflexo ou efeito do dano natural no património do lesado, por via da destruição, subtração ou deterioração de uma coisa, correspondente à diferença entre o estado atual do património do lesado e o estado em que ele estaria, no mesmo momento, se a lesão não tivesse ocorrido, abrangendo, portanto, a diminuição do património já existente (dano emergente) como o seu não aumento (lucro cessante); e
- 5) Nexo de causalidade, entre o facto gerador da responsabilidade e o dano infligido na esfera jurídica do lesado, sendo o primeiro, no processo factual que, em concreto, conduziu ao dano, condição sine qua non e causa adequada do segundo, ou, por outras palavras, é, pois, necessário escolher, de entre todos os factos que conduziram à produção do dano (condições necessárias), aquele que, segundo o curso normal das coisas, se pode considerar apto a produzir o dano (condição adequada), afastando-se todos os demais que só por virtude de circunstâncias extraordinárias ou excecionais o passam ter determinado.

Por outro lado, no quadro da tipologia das modalidades de responsabilidade civil, é típica a adoção entre responsabilidade civil contratual ou obrigacional e responsabilidade civil extracontratual, extraobrigacional.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Emergindo a primeira do incumprimento ou violação de uma obrigação, fundada num contrato, num negócio jurídico unilateral ou na própria lei, enquanto a segunda radica na violação de direitos absolutos ou de normas legais de proteção de interesses alheios.

Sendo certo que qualquer uma das modalidades enunciadas despoleta a mesma consequência – a obrigação de indemnizar –, regulada, em termos comuns, nos artigos 562.o a 572.o do Código Civil, foi também o próprio legislador que autonomizou, a responsabilidade contratual da responsabilidade extracontratual, remetendo aquela para os artigos 798.o e seguintes, e esta última para os artigos 483.o e seguintes do mesmo diploma.

Outro conjunto de modalidades da responsabilidade civil é aquele que distingue entre responsabilidade civil por factos ilícitos e culposos (artigos 483.o a 498.o do Código Civil), responsabilidade (civil) pelo risco (artigos 499.o a 510.o do Código Civil) e responsabilidade civil por atos lícitos ou responsabilidade pelo sacrifício.

A primeira modalidade corresponde à responsabilidade civil subjetiva, baseada na ideia da culpa individual do autor do facto, enquanto a segunda e terceira modalidades traduzem uma responsabilidade objetiva, isto é, independente de culpa ou de outros fatores pessoais, apenas associada à verificação de certos fatores objetivos.

No caso da responsabilidade pelo risco, a mesma não é alheia, antes mantém estreita conexão com a ideia de que, com a evolução técnica e tecnológica inerente à mundividência atual, vivemos numa “sociedade de risco”, pelo que a convivência em sociedade implica sempre uma perigosidade, ainda que diminuta.

Assim, consolidou-se a ideia de que quem aproveita em seu benefício ou detém a direção efetiva de uma atividade que implica um risco de causar prejuízos a outrem, deve responsabilizar-se pelos prejuízos que essa atividade cause.

Já no que respeita à responsabilidade por factos lícitos, em certos casos, a ordem jurídica permite que alguém sacrifique um bem jurídico de menor relevância em ordem a proteger um bem jurídico de maior valor, porém, o facto de o Direito substantivo suportar tal conduta não exime o seu autor de, na medida em que ela implicou a violação de um direito de outrem, ressarcir o lesado dos prejuízos causados.

Isto posto, revertendo ao caso dos autos, como já vimos, dado que o Reclamante se encontra obrigacionalmente ligado à requerida, a questão de saber se se concretizam, no caso, os pressupostos da obrigação de indemnizar identifica-se com a questão do apuramento dos pressupostos de que depende a responsabilidade civil contratual.



Constitui um dos princípios fundamentais em que assenta toda a disciplina jurídica relativa aos contratos o princípio *pacta sunt servanda*, o qual encontra consagração expressa, entre nós, no artigo 406.o do Código Civil e do qual se podem extrair dois subprincípios:

1. i) princípio da pontualidade, de acordo com o qual os contratos têm de ser cumpridos, ponto por ponto, nos seus exatos termos; e o
2. ii) princípio da estabilidade do cumprimento dos contratos, o qual determina a imodificabilidade ou intangibilidade do conteúdo contratual, i.e., as partes não podem modificar unilateralmente o conteúdo do negócio jurídico bilateral, exceto se houver consenso nesse sentido ou nos casos que a lei o admita.

Em obséquio e como emanção daquele princípio, verificada a não realização de uma obrigação (prestação positiva ou negativa) por um dos contraentes, encontra-se configurada uma situação de não cumprimento da prestação devida que, numa tentativa de arrumação tipológica, pode subsumir-se a dois critérios:

a) quanto à causa, o não cumprimento pode proceder de facto não imputável ao devedor (facto de terceiro, de circunstância fortuita, de causa de força maior ou radicada na própria lei ou mesmo de facto do credor) ou pode assentar em facto imputável ao devedor, sendo que apenas neste último caso se pode falar, em falta de cumprimento do devedor;

b) quanto ao efeito, podemos distinguir três modalidades: a impossibilidade da prestação ou incumprimento definitivo, caso em que a prestação não efetuada já não é realizável ou se tornou impossível, ou o credor perdeu o direito à sua realização ou, ainda que seja possível, o credor perdeu o interesse nela; a mora, hipótese em que a prestação não é executada no momento próprio, mas ainda é possível realizá-la, visto que ela é capaz de satisfazer o interesse do credor, sendo, portanto, um mero atraso ou retardamento no cumprimento da obrigação; e o cumprimento defeituoso, enquanto “categoria heterogénea – entre a mora e o incumprimento definitivo”, que «a doutrina tem procurado definir ou desenhar os contornos da figura do cumprimento defeituoso, afirmando que “na execução defeituosa o devedor realiza a totalidade da prestação (ou parte dela) mas cumpre mal, sem ser nas condições devidas,” valorando a sua autonomia para os “danos que credor não teria sofrido se o devedor de todo não tivesse cumprido a obrigação” ou exigindo certos pressupostos, a saber: realização da prestação contra a pontualidade, aceitação da prestação pelo credor, não conhecendo este o vício ou, em caso de conhecimento, emitindo reservas, relevância do vício e verificação de danos específicos”»



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Ora, se é certo que não resulta nem da lei nacional, de um “prazo” para o que foi peticionado, a mesma menção de que havia faturas em aberto, necessita de verificação quanto à imputação de culpa em tal, sendo convicção deste tribunal que tal não pode ser imputado ao Reclamante.

Por isso podemos declarar, com suficiente segurança, que o lapso temporal decorrido desde o pedido de mudança de operador até à sua concretização não se conforma com a obrigação de “satisfação de padrões adequados de qualidade” nem com os prazos conhecidos e habitualmente praticados e por isso levará a aferir da imputação de danos patrimoniais e não patrimoniais pela Reclamada 1.

E, ainda, permite inferir, de acordo com um critério de razoabilidade, que o cumprimento da identificada obrigação, por motivo imputável à Reclamada1, foi realizado com mora, não se podendo concluir pela verificação de uma situação de incumprimento definitivo (artigo 801.o, n.o 1 do Código Civil).

Assim, a Reclamada demonstrou o cumprimento da obrigação a que se encontrava adstrita, mas muito tardiamente ao que seria desejável face ao contratado, entrando assim em mora a Reclamada quanto àquela obrigação.

O qual corresponde, na responsabilidade contratual, ao facto ilícito e, bem assim, à luz do critério da diligência exigível ao bonus pater famílias e em face das circunstâncias do caso concreto, não se revelou capaz, com a atividade probatória desenvolvida, de ilidir a presunção de culpa prevista no n.o 1 do artigo 799.o do Código Civil, pelo que a sua atuação merece, também no plano subjetivo, a reprovação do Direito.

O Reclamante alegou que, em consequência desta mora que teve danos atendendo ao diferencial de preços a que foi sujeito, além de informação deficiente sobre os procedimentos a que seria sujeito, atendendo a constantes correções de valores devido a anomalias no seu equipamento a que se tem vindo a reportar.

Mesmo que em momento posterior e após a reparação que é necessária, o legislador permita que sejam feitos esses acertos pelo ORD que se repercutirão no comercializador, não deixa de ser possível apurar da responsabilidade em apreço.

.

Importa, por isso e por último submeter os danos alegados ao derradeiro crivo do nexo de causalidade para aferir da eventual responsabilização da requerida pelos prejuízos invocados.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Assim, o nexo de causalidade (adequada) pode ser apreciado de acordo com duas formulações: a formulação positiva de causalidade adequada, segundo a qual é causa adequada de um resultado danoso todo e qualquer facto que, segundo um observador experiente na altura da sua prática e de acordo com um critério de normalidade do acontecer, se possa prever que terá como consequência natural ou efeito provável a produção do correspondente dano.

E a formulação negativa de causalidade adequada, de acordo com a qual um facto só é inadequado a produzir um dano sempre que ele seja indiferente para a sua produção, tendo esse dano ocorrido apenas por circunstâncias excepcionais, anormais, extraordinárias ou anómalas, não previsíveis ou previstas, de modo algum, por um observador experiente na altura em que o facto se verificou.

Entre nós, quer a jurisprudência dos Tribunais superiores, quer a doutrina mais autorizada, sufraga o entendimento de que, por ser mais criteriosa e mais ampla, deve reputar-se adotada, pelo artigo 563.o do Código Civil, a formulação negativa da teoria da causalidade adequada, aplicável, nomeadamente, à responsabilidade delitual, e à responsabilidade obrigacional, que pressupõem um facto ilícito e culposo do agente.

Revertendo, de novo, à situação em apreço, cremos que a pretensão indemnizatória do requerente supera este último requisito do nexo de causalidade.

Uma vez que entendemos que fica provado que a mora e o atraso em causa, possa ser o único causador dos danos alegados, não constituindo assim um prejuízo passível de avaliação pecuniária e que, por isso mesmo, não podendo ser indemnizado por via da reconstituição natural pode sê-lo por equivalente pecuniário – artigo 566.o, n.o 1 do Código Civil), face ao diferencial que foi apurado em €232,95.

Importa ainda sublinhar que a obrigação de indemnizar, de acordo com o artigo 762.o do CC, decai quando o devedor cumpre a obrigação, ou seja quando realiza a prestação a que está vinculado (no 1). Ora, o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor (artigo 798.o) e incumbe ao devedor provar que a falta de cumprimento delituoso da obrigação não procede de culpa sua (no 1 do artigo 799.o).

Não obstante, e quando ao ónus da prova, determina o artigo 342.o que àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado e a provas dos fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito compete àquele contra quem a invocação é feita.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

É ponto assente que a mudança de operador acabou por acontecer, ainda que com delonga e que deverá assim a Reclamada 1 ressarcir o Reclamante do valor reclamado.

Já a Reclamada 2 continua em falta quanto à reparação da anomalia já reconhecida nos autos, devendo assim ser chamada a cumprir a mesma, sob pena de compensação do mesmo, quando apurados os danos.

Como já referido a obrigação de indemnizar assenta na verificação, em concreto, de determinados pressupostos, que se podem aqui considerar cumpridos.

Pelo que sem mais considerações e estando cumpridos os devidos pressupostos, a ação tem necessariamente de proceder.

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.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação procedente, condenando-se:

- a. A Reclamada 1 – --- – ao pagamento de uma compensação de valor de €232,95;
- b. A Reclamada 2 – --- – a proceder à reparação/substituição do equipamento de medição em causa.

Deposite e notifique.

Lisboa, 29 de novembro 2023

A juiz-árbitro

Eleonora Santos