



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 1811/ 2023

TÓPICOS

Serviço: Electricidade

Tipo de problema: Facturação incorrecta

Direito aplicável: Lei nº 23/96, de 26 de julho; Lei nº 12/2008, de 26 de fevereiro; Regulamento de Acesso às Redes e às Interligações do setor elétrico da ERSE n.º620/2017; RRCSEG – Regulamento de Relações Comerciais do sector Elétrico e Gás; Regulamento n.º 373/2021 da ERSE; Lei nº 5/2019; DL nº15/2022 de 14 de janeiro; Portaria nº 231/2013, de 22 de julho.

Pedido do Consumidor: Ressarcimento da produção em autoconsumo (painéis solares)

SENTENÇA Nº 526 / 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.

1. Identificação das partes

Reclamantes:

Reclamadas:

Reclamada 1

Reclamada 2



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

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

Nos termos do Regulamento do CACCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição e continuação do tribunal arbitral, e marcada a continuação da tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 17 de novembro de 2023, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

Alegam os Reclamantes no seu pedido inicial ao Centro, em síntese que perante a produção de autoconsumo dos painéis solares, devem ser ressarcidos, face a um erro de faturação por deficiência do contador, face ao contrato celebrado desde 19 de dezembro de 2021.

Com base na exposição remetida, os reclamantes solicitam que a ---- – Reclamada 2 seja condenada a:

- comunicar à ERSE e à ---- os dados que serviram de base aos valores faturados que os Reclamantes entendem que não correspondem à realidade;
- reembolsar os mesmos de todos os valores faturados e pagos à ___ desde 19.12.2021;
- reembolsar os Reclamantes de todos os valores que vierem a ser faturados e pagos pelos mesmos à --- até ao dia em que se confirmar que os dados estão a ser corretamente registados;
- providenciar a anulação junto da --- a anulação das faturas referidas e que se encontram por pagar no valor de €561,32, à data da entrada do processo no Centro;
- comprometer-se a contabilizar toda a energia produzida e injetada pela UPAC;



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



- aumentar a transparência na relação com o cliente, passando a comunicar aos comercializadores, nos casos de instalações UPAC, o conjunto de dados mais necessários para o consumidor, de modo que estes possam constar das faturas;
- comprometer-se a comunicar à --- apenas consumos reais e efetivos devidamente apurados de acordo com o art. 39o do RAEE.

De forma mais genérica o pedido dos reclamantes foi devidamente enquadrado nos autos, e descrito na sua petição, ao afirmar que:

Em setembro de 2021, os signatários decidiram adquirir uma unidade de produção para autoconsumo (UPAC), de modo a poder reduzir o consumo de energia fornecida através da Rede Elétrica de Serviço Público (RESP).

A UPAC em apreço, constituída por seis painéis fotovoltaicos (com uma área aproximada de 10,2 m² e uma potência total de 2.040 W) e pelo respetivo inversor trifásico, foi adquirida e instalada por um instalador certificado pela Direção Geral de Energia e Geologia (DGEG) e correspondeu a um investimento total de € 3.554,40, participado, em parte, por um apoio do Fundo Ambiental.

Em agosto de 2022, 10 meses do registo da UPAC e 8 meses depois de instalado o contador inteligente, os signatários verificaram que: a) por comparação com os consumos dos meses homólogos, os consumos de eletricidade, em lugar de baixarem, se mantinham semelhantes ou ainda mais elevados; b) a determinação dos valores de consumo era muitas vezes baseada em estimativas ou nas leituras comunicadas pelos signatários e não por leituras diárias remotas.

Entre o final de agosto de 2022 e o final de novembro do mesmo ano, os signatários interpelaram várias vezes a ---, solicitando que fosse verificado o que é que poderia explicar o injustificável aumento do consumo de eletricidade. Depois de uma verificação no local, através da qual se confirmou que a instalação da UPAC estava correta, a --- informou que iria proceder à substituição do contador inteligente, o que veio a acontecer no dia 24 de novembro de 2022.

Apesar da substituição do contador inteligente, manteve-se inalterada a situação anterior, o que levou os signatários a remeter novas reclamações à ---.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Em maio de 2023, a --- informou os signatários que pretendia verificar o contador inteligente instalado em 24 de novembro de 2022, justificando esta vistoria técnica por ter no seu sistema a indicação de existência de reclamações. No dia 30 de maio de 2023, a --- realizou a referida vistoria, constatando que o contador inteligente não estaria em normais condições de funcionamento, tendo, por isso, procedido à sua substituição.

Consideram os Reclamantes que ao longo de todo o período analisado (de 20 de dezembro de 2021 a 12 de junho de 2023), e de acordo os dados do sistema da UPAC, foram injetados na rede 4.141,8 kWh (média de 7,67 kWh por dia), independentemente dessa energia ser utilizada, ou não, para abater ao valor dos consumos.

De acordo com a página “Histórico de Leituras” do Balcão Digital, o valor total produzido pela UPAC nesse período foi de apenas 348 kWh (média de 0,64 kWh por dia), sendo o valor produzido e consumido no local foi de -407 kWh. Aparentemente, os signatários terão estado a pagar pela energia que injetaram na rede, sendo como essa injeção de energia aconteceu durante o período “Fora do vazio”, em que o valor do kWh mais elevado.

Acrescentam ainda de forma sumária os Reclamantes que durante 187 dias (22 de maio de 2022 a 24 de novembro de 2022), a energia injetada na rede foi contabilizada negativamente, e os valores dos consumos durante as horas de sol foram registados de modo que a maioria da energia produzida seja injetada na rede sem abater aos consumos.

Durante o período suprarreferido os consumos em cada período de 15 minutos repetiram-se com uma frequência semanal, o que é absurdo e absolutamente impossível, especialmente quando durante esse período houve semanas de férias (sem ninguém em casa) e semanas em que todos os membros da família estiveram em tele-trabalho ou estudar em casa.

Durante o período de 17 de janeiro de 2023 a 29 de março de 2023, os perfis diários de consumo repetem-se de forma revelando um padrão ostensivamente impossível, e “desenhados” de modo a assegurar que quase não existe consumo durante as horas de produção da UPAC, evitando assim que os valores produzidos sejam abatidos ao valor consumido, contabilizando esse consumo no período “Fora de vazio”.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



O fenómeno voltou a repetir-se durante o mês de abril. Novamente, verifica-se a recorrência, com ciclo semanal, dos valores dos consumos a cada período de 15 minutos, mantendo-se também a tendência de picos de consumo nos horários “Fora de vazio” em que não existe energia solar e, por isso, a produção da UPAC não pode ser usada para abater aos consumos.

Durante um período de férias (27 de fevereiro a 4 de março de 2022), durante o qual não esteve ninguém no local e que ficaram apenas ligados o frigorífico e o sistema de alarme, constata-se que o contador registou consumos distintos durante as horas de produção da UPAC e as horas em que não existiu produção, sem que exista qualquer razão que explique essa diferença, nem que explique os “picos” de consumo com uma frequência de cerca de 90 minutos.

Remetem assim para o peticionado acima aludido no seu pedido a este tribunal arbitral.

A Reclamada 1, --- pronunciou-se em contestação, alegando em primeiro lugar por exceção da ilegitimidade passiva material.

Por considerar sumariamente exercer a sua atividade mediante licença para a atividade de comercialização de energia elétrica e de gás natural, decida-se à compra e venda de energia elétrica excluindo as atividades relacionadas com a distribuição e conexas.

Com efeito, nos termos do Regulamento das Relações Comerciais, competem aos operadores de rede: • O fornecimento, a instalação, a conservação e a manutenção em bom estado de funcionamento dos equipamentos de medição (art.29o do RRC); • A verificação ou substituição dos equipamentos de medição (art. 7o, 196o 197o do RRC); • A recolha periódica de leituras (art.37o do RRC); Estimar valores de consumo em caso de ausência de leituras (art.39o do RRC); • Corrigir erros de leitura e medição (art.40o e ponto 30.1. do Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados); • Determinar o consumo de mudança de comercializador (art.3o al. h) Diretiva no 15/2018 editada pela ERSE); • Disponibilizar os dados de consumo aos comercializadores com vista à apresentação, por estes, da fatura aos respetivos clientes (art.43o do RRC); • Disponibilizar os dados de consumo recolhidos a partir de leitura direta do equipamento, ou comunicados pelo cliente, de modo a permitir aos comercializadores o acerto de faturação subsequente àquela que tenha tido por base a estimativa de consumo (art.49o do RRC).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

A Reclamada não exerce, assim, nenhuma das atividades elencadas antes lhe competindo, somente e nos termos do art. 43o do RRC, a apresentação das faturas aos seus clientes, pelo que desconhece – por não ser legalmente exigível que conheça - tudo quanto diga respeito ao equipamento de medição, pois a Reclamada não tem ao seu serviço técnicos eletricitistas e/ou técnicos leitores, desconhece quem dos factos teve conhecimento direto e nem deles possui – ou tem de possuir – registo.

De forma análoga, o legislador consagra no art. 43o do mesmo diploma legal, 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 competidas, são definidas por lei, limitando-se a Reclamada 1 à compra e venda de energia elétrica.

Assim, uma vez que os comercializadores não têm, no âmbito das suas competências nem atribuições, a distribuição da energia elétrica, os fatores e os aspetos associados e referentes à exploração da rede em todos os seus aspetos, nomeadamente questões que dizem respeito ao fornecimento, instalação, verificação e substituição dos equipamentos de medição, e bem assim, respetivas leituras, dizem apenas respeito e são do conhecimento exclusivo do respetivo operador de rede – n.o 4 do art.7o do RRC.

Motivo pelo qual se invoca a exceção dilatória de ilegitimidade passiva material, requerendo-se a intervenção principal do operador de rede e a absolvição da instância quanto à aqui Reclamada, nos termos do no2 do art.576o e al.e) do art.577o do Código de Processo Civil.

De todo o modo defende-se e contesta por impugnação indicando ao tribunal que no que concerne aos painéis solares mencionados, os mesmos não foram adjudicados à Reclamada ---, pelo que a mesma desconhece tudo quanto lhes diga respeito. Pelo que, se invoca a ilegitimidade passiva material em tudo que se relacione com os mesmos.

Seguidamente, importa referir que o objeto principal da reclamação se cinge ao operador de rede, in casu a ---, uma vez que se trata de leituras que foram sendo comunicadas à aqui Reclamada.

Isto porque, a Reclamada faturou corretamente de acordo com as leituras comunicadas pelo operador de rede, como se impõe – n.o 2 do art.43o do RRC.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Sendo certo que, tudo que seja matéria relativa a leituras e consumos registados pelo equipamento de medição, são da exclusiva responsabilidade do operador de rede – no 4 do art.7o do RRC.

Com efeito, em agosto de 2022 aquando do primeiro contacto do Reclamante para averiguar o que se sucedia com a sua faturação, pela mesma foi verificado que o regime de autoconsumo e conseqüente apuramento de saldo quarto horário, não se encontrava ativo no contrato.

Pelo que, foi este aconselhado a verificar a situação com o operador de rede, de forma que fossem comunicadas leituras reais. No início de fevereiro de 2023 e na sequência da faturação emitida, o Requerente entrou em contacto, reclamando que o operador de rede lhe dizia que o “Settlement” encontrava-se ativo e que a faturação deveria corresponder.

Contudo, no sistema de faturação da Requerida apenas aparecia a informação de que ainda não existia essa parametrização no local de instalação, i.e., o mesmo não era UPAC. Não obstante, a Reclamada ---- emitiu a fatura de correção a 01.03.2023 no valor de € 452.72 EUR e a Nota de Crédito na quantia de € - 51.31 que corrigem o consumo real entre o período de 22.10.2022 a 20.2.2023 (com leitura real comunicada).

Pelo que, a 2 de março de 2023 foi devolvido o valor ao cliente que este tinha pago das faturas emitidas em 23.01.2023 na quantia de € 60,61, e emitida em 21.12.2022 no valor de € 156,15. Todavia, os Requerentes voltaram a contactar a Requerida, informando que não obstante a faturação já não ser por estimativa faltava efetuar um acerto nas faturas pelo registo de autoconsumo.

Nesse seguimento, a Requerida procedeu a um pedido de esclarecimentos ao operador de rede, sob o no PE100043537454.

Ora, perante a informação do operador de rede, a Reclamada procedeu à correção da faturação do contrato, tendo sido emitida a nota de crédito no NC2023 K2323/230000228815, referente ao período de faturação de 21 de novembro 2022 a 20 de março 2023, no valor de 0,33€, montante esse que foi compensado na fatura reclamada de 1 de março de 2023.

Após encontro de contas apurou-se o valor total a pagar de 596,78€, para o período em apreço, sendo este relativo ao remanescente da fatura de 01 de março de 2023 e à fatura de 24 de março de 2023.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



No passado mês de junho, os Reclamante entraram novamente em contacto com a Reclamada, informando que entre 21 de novembro de 2022 a 20 de março de 2023 a faturação estaria incorreta, porquanto existia uma anomalia com o seu equipamento de medição que só foi solucionada alegadamente no final de março.

Nesse seguimento, a Requerida --- procedeu a um novo pedido de esclarecimentos junto do operador de rede, que respondeu que a situação já estaria corrigida em sistema, reiterando depois a informação a 15.06.2023.

Pelo que, tudo que seja relacionado com os equipamentos de medição a Requerida é alheia a tal facto, não tendo qualquer tipo de competência para analisar e explicar o sucedido, porquanto é matéria da exclusiva responsabilidade do operador de rede.

Com efeito, a Requerida desenvolveu os esforços necessários para obter a certeza de que a sua faturação se encontrava a ser corretamente emitida, conforme se provou supra.

E a faturação encontra-se corretamente emitida e sem alvo de mais acertos, pelo menos sem que o operador de rede decida nesse sentido. Isto porque, a Requerida tem de cumprir o regulamentarmente imposto, e não pode retificar qualquer fatura sem a prévia decisão do operador de rede.

Motivo pelo qual deve a presente ação improceder, tendo resultado em audiência a menção de que estão à data em dívida €483,30.

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".



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



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.

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

Certo é que a --- 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.

Atendendo à reclamação, a Reclamada 2 no entanto vem verificar que na presente situação estão em apreciação as faturas apresentadas a pagamento pelo comercializador ao cliente (valores faturados), e das leituras registadas.

Como Operador da Rede (ORD) cumpre estabelecer que a instalação se encontra situada em Lisboa, com o local de consumo n.º 11738879, vigorando desde 03.07.2012 em mercado livre um contrato de fornecimento de energia titulado pelo Reclamante e celebrado com o comercializador ----.

Cumpre esclarecer, antes de mais, que o equipamento de medição aí instalado se encontra no exterior da exterior da instalação, com acesso à via pública instalação, com acesso à via pública. No que diz respeito à recolha de leituras, as mesmas são realizadas segundo o estabelecido no Regulamento das Relações Comerciais, ou seja, o ORD procede à leitura dos aparelhos de medida com uma periodicidade trimestral, desde que seja possibilitado o acesso ao equipamento.

Acrescenta a Reclamada 2 que no dia 23.11.2021, foi criada a Ordem de Trabalhos (OT) no 19000002182 de substituição do equipamento BTN (campanha), na sequência da qual foi efetuada substituição de equipamento de medição por um tecnologicamente mais evoluído.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Tal foi alvo de comunicação ao reclamante, por via eletrónica, a informar da substituição de equipamento por um tecnologicamente mais evoluído. No dia 25.11.2022, foi criada a Ordem de Trabalhos (OT) no 110004445388 de Substituição de Equipamento BTN (campanha), na sequência da qual foi efetuada nova substituição de equipamento de medição por um tecnologicamente mais evoluído devido a avaria do equipamento instalado.

O equipamento de medição substituído no referido local de consumo, tratava-se do equipamento no 168000002162018321, sendo este um SAGEMCOM ---- BOX TRIFASICA PLC PRIME com atualização de DCP, em rede inteligente / com telecontagem ativa.

A 21.03.2023 foi remetida comunicação ao reclamante, por via eletrónica, que iria ser realizada visita técnica para efetuar intervenção no equipamento de medição. No dia 29.03.2023, foi criada a Ordem de Trabalhos (OT) no 110006419641 de substituição do Equipamento BTN (campanha), na sequência da qual foi efetuada colocação de modem GPRS com extensão.

A 19.05.2023 foi remetida comunicação ao reclamante, por via eletrónica, que iria ser realizada visita técnica para efetuar intervenção no equipamento de medição.

No dia 30.05.2023, foi criada a Ordem de Trabalhos (OT) no 110007155263 de Resolução de anomalia de comunicação AC BTN, na sequência da qual foi efetuada nova substituição de equipamento de medição por um tecnologicamente mais evoluído compatível com GPRS.

O equipamento de medição substituído no referido local de consumo, tratava-se do equipamento no 168000002262033291 2262033291, sendo este um SAGEMCOM --- BOX TRIFASICA PLC PRIME.

No dia 01.06.2023, foi criada a Ordem de Trabalhos (OT) no 110007314692 de Alteração de parametrização BTN, na sequência da qual foi efetuada, de forma remota, parametrização do equipamento de medição para adequado funcionamento do mesmo.

Quanto às leituras vem o reclamante solicitar a retificação dos valores referentes à faturação emitida entre 01.03.2023 e 26.04.2023 e que, alegadamente, ascendem a aproximadamente € 849,13, após a instalação de painéis fotovoltaicos para regime de autoconsumo desde 03.01.2022, requerendo a correção das mesmas de acordo com os consumos reais.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Por consideração ao lapso temporal sobre o qual recai a reclamação e respetivo teor, remeteu a Reclamada 2 aos autos um Mapa de Leituras desde 23.11.2021 a 29.05.2023, correspondendo aos equipamentos de medição no 168000002162018321e n.o 1680000002262033291 (já substituídos).

O equipamento de medição atual no 259000002136102452 2136102452, instalado a 30.05.2023 e com alteração de parametrização a 01.06.2023, trata-se de um SAGEMCOM --- BOX TRIFASICA PLC PRIME e dispõe de telecontagem ativa.

Pelo que, as respetivas leituras encontram-se a ser realizadas e comunicadas de forma correta, as quais são reais.

Após análise ao histórico de leituras, verificou-se que no período peticionado pelo reclamante, e no que diz respeito ao equipamento no 1680000002162018321 2162018321, as leituras de saldo quarto horário (SQH) foram corretamente calculadas até ao dia 22.05.2022, data em que entrou em anomalia de comunicação.

A partir dessa data e até à data de substituição de equipamento, a 25.11.2022, as leituras de saldo foram alvo de estimativas, sendo que, foi necessário proceder ao reprocessamento das mesmas através de novos diagramas de carga e com base nas leituras finais do equipamento para o período em falta bem como recalcular as novas leituras de saldo desde o início do saldo quarto horário (SQH).

Relativamente ao equipamento no 1680000002262033291, verificou-se que as leituras de saldo foram corretamente calculadas até ao dia 16.01.2023, data em que entrou em anomalia de comunicação.

A partir dessa data e até à data de resolução da anomalia a 29.03.2023, as leituras de saldo foram alvo de estimativas com base na leitura recolhida a 30.03.2023, tendo sido necessário efetuar reprocessamento desta estimativa remontando a 25.11.2022 para corrigir a leitura de saldo em vazio, visto a mesma ter ficado acima da leitura medida.

Assim sendo, as correções efetuadas aos registos do equipamento de medição no 1680000002162018321 resultaram num decréscimo de consumo de cerca de 950 kWh, e as correções efetuadas aos registos do equipamento de medição no 1680000002262033291 resultaram num aumento de consumo de 22 kWh.

Encontrando-se, deste modo, as leituras comunicadas para este e para os restantes períodos coerentes com o histórico do reclamante. E considerando-se, assim, as leituras em questão para emissão de faturação retificada pelo comercializador.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Importa salientar que, a instalação em causa, enquanto Unidade de Produção para Autoconsumo – UPAC, encontra-se com o saldo quarto horário aplicado nas suas leituras desde 03.01.2022.

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 Art. 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.

Acresce que, uma vez que a instalação é de autoconsumo, ao abrigo do disposto nos art.o 95.o e 243.o do Decreto-Lei n.o 15/2022, de 14 de Janeiro e do disposto no art.o 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.

Através da área reservada, disponível em [hwps://online.e-redes.pt](https://online.e-redes.pt) , as leituras registadas pelo equipamento de medição estão disponíveis para consulta, igualmente, é possível consultar livremente o registo dos valores registados de produção e consumo (com resolução quarto-horária) por intermédio de acesso à porta HAN do equipamento de medição.

A Reclamada 2 acrescenta ainda que conforme informação prestada ao comercializador a situação relativa a esta instalação encontra-se regularizada do ponto de vista de disponibilização de leituras para a faturação anterior à unidade de leitura de autoconsumo e para a unidade de leitura de dia 20.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Tendo as leituras sido devidamente comunicadas ao comercializador para efeitos de faturação. Atento exposto cumpre evidenciar que a --- 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.

Por tudo o exposto, deverá o pedido do Reclamante improceder totalmente e em consequência ser a Reclamada 2 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, alterado após a audiência, não podendo o valor ser superior a €5000. A presente causa tem o valor total de €483,30 (quatrocentos e oitenta e três euros, e trinta

cêntimos) que foi reformulado em sede de audiência retificando os Reclamantes o valor inicialmente reclamado nos autos.

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, que se realizou presencialmente e por via Zoom, verificou-se estarem presentes os Reclamantes, a Reclamada 1 ----, representada pela sua ilustre mandatária Dra. ----, e a Reclamada 2 ---, representada pelo seu ilustre mandatário Dr. ----.

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.

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).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

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 11738879, vigora desde 03.07.2012 em mercado livre, e com um contrato de fornecimento de energia titulado pelo Reclamante e celebrado com a ----.

d. Existiram ao longo do processo várias Ordens de Trabalho, para a substituição do equipamento de mediação sempre por um tecnologicamente mais avançado (existindo também anomalias) pela ---;

e. Nomeadamente a 25.11.2022, e a 30.05.2023;

f. O atual instrumento de mediação foi instalado nesta última data e desde 01.06.2023 dispõe de telecontagem ativa.

g. Até à data da resolução da anomalia, a 29.03.2023 as leituras foram algo de estimativas;

h. Mas houve reprocessamento desde 25.11.2022 até essa data;

i. Houve emissão de uma nota de crédito no NC2023 K2323/230000228815, referente ao período de faturação de 21 de novembro 2022 a 20 de março 2023, no valor de 0,33€;

j. Montante esse que foi compensado na fatura reclamada de 1 de março de 2023.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

k. A Reclamada --- emitiu a fatura de correção a 01.03.2023 no valor de € 452.72 EUR e a Nota de Crédito na quantia de € - 51.31 que corrige o consumo real entre o período de 22.10.2022 a 20.2.2023;

l. A 2 de março de 2023 foi devolvido o valor ao cliente que este tinha pago das faturas emitidas em 23.01.2023 na quantia de € 60,61, e emitida em 21.12.2022 no valor de € 156,15.

m. Houve um plano de pagamentos feito a 22.03.2023 tendo a primeira prestação do plano de €147,35, e as demais de €27,76;

n. Foi apurado um valor a pagar do remanescente da fatura de 01 de março de 2023 à fatura de 24.03.2023, de €596,78 conforme fatura emitida a 26.04.2023, para o período de 21.11.2022 a 20.03.2023.

o. A fatura final foi emitida a 12.07.2023, corrigindo o período de faturação de 21.02.2023 a 20.06.2023, com um valor final total de €483,30.

p. Sendo este valor repartido pela fatura em dívida parcial de março 2023, a de junho, e serviços emitidos a 25.06.2023 e 10.07.2023.

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.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



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 dos reclamantes 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.

Determina a alínea b) do n.º 7 do artigo 37º 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.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

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 43º e 49º do RRCSEG.

Sucede 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.

Ainda que tenham existido diversos processos de retificação considerando as anomalias nos instrumentos de mediação, que após leituras reais, obrigam a retificação dos valores.

As leituras que servem de base para o cálculo dos consumos da instalação dos reclamantes podem no entanto 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.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



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 faturação emitida para os consumos que o mesmo considera como reais.

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.»

Verifica-se, no entanto, neste caso concreto que a fatura final de €483.30 – em discussão - detém as informações inerentes ao acima estipulado, considerando-se cumprido genericamente o direito à informação nos termos da faturação realizada e do que a lei determina.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

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.

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).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

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 houve uma correção, e que conforme consta da fatura final e quanto à energia elétrica há apenas nesta data a pagamento o valor de €483,30, que deve ser pago.

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, nada mais havendo a reclamar.

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.»



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



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 procedente a exceção de ilegitimidade invocada pela Reclamada 1 ----, absolvendo-a da instância;

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

Devem os Reclamantes proceder ao pagamento do valor em dívida apurado.

Deposite e notifique.

Lisboa, 11 de dezembro 2023

A juiz-árbitro

Eleonora Santos