



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 3933/ 2023

TÓPICOS

Serviço: Gás

Tipo de problema: Facturação injustificada

Direito aplicável: Lei 23/96, de 26 de julho; Lei nº 12/2008, de 26 de fevereiro
RRC – Regulamento das Relações Comerciais; Diretiva nº 5/2016, de 26 de fevereiro

Pedido do Consumidor: Pedido de redução dos valores cobrados de gás.

SENTENÇA Nº 62 /2024

SUMÁRIO:

1. Os serviços públicos essenciais são regulados pela Lei 23/96 quanto ao seu fornecimento e faturação;
2. Deve ainda atender-se quanto à forma de contabilização das leituras aos preceitos referentes ao RRC – Regulamento das Relações Comerciais, e a todas as Diretivas da ERSE em relação ao Guia de Medição;
3. São legalmente admissíveis faturas com valores estimados, tendo a entidade posteriormente de as corrigir quando não há leituras reais pelo ORD ou pelo Cliente.
4. Ora, cumprindo estes requisitos, a atuação da Reclamada não é mais do que o exercício normal da faturação emitida, com vista à obtenção da retribuição devida pelos serviços prestados ao utente.

1. Identificação das partes

Reclamante:

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 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 05 de fevereiro de 2024, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem, ainda que a audiência tenha decorrido parcialmente via TEAMS,

3. Do objeto do litígio

Alega o Reclamante no seu pedido, em síntese que o objetivo da presente reclamação será o pedido de redução do valores cobrados de gás, sendo a presente queixa feita devido à existência de faturas de gás com valores exorbitantes no que só pode ser descrito como erros de faturação, bem como de contactos incessantes e invasivos da privacidade para tentar obter o pagamento e impedir a mudança de empresa que presta serviços de gás.

O reclamante é dono de uma pequena loja de limpeza e preparação de roupa em Benfica não tendo disponibilidade financeira para arcar com um prejuízo tão grande como o pedido pela Reclamada 1, tendo a família e pouco rendimento disponível.

A Reclamada 1 era até junho 2023 a empresa que fornecia gás ao reclamante. O consumo considera ter sido sempre normal e em média varinado entre os 30 e 60€ mensais.

Por isso ficou espantado quando recebeu a fatura do período entre fevereiro e abril 2023 com o valor de €908.33, e no mês seguinte na ordem dos €211, valores que nada refletem o seu consumo, e nada tem a ver com os valores normais de faturação que costumam ser de valores na ordem de €50/mês.

Considera o reclamante estar-se por isso num erro de faturação pois esses valores são absolutamente impossíveis de terem ocorrido.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Atendendo ao apresentado considera que os valores dados como consumidos de fevereiro a abril 2023 são falsos pelo que em nada refletem a realidade do valor consumido, atendendo a que também indica não ter alterado os seus hábitos de consumo, pelo que nada prevê um aumento de 3000% no valor normal da fatura de gás.

Entende que a Reclamada 1 deve assim justificar os valores. Em maio 2023 o reclamante apresentou a sua queixa relativamente aos valores das duas faturas, uma de €908 e a outra de €211, e aí informaram-no de que os valores cobrados eram reais e não erros de faturação ou contagem. A ----reportou a situação indicando ao reclamante que:

“ Comunicamos ainda que o consumo máximo anual de um consumidor de gás com o Escalão 1 poderá ser de 220m³/ano de acordo com a regulamentação da ERSE pelo que o consumo faturado pela --- está de acordo com esta informação.”

Assim na fatura em reclamação no valor de €908 está indicado que o valor de consumo entre janeiro e abril foi de 378m³, contradizendo assim o valor máximo regulado anual para o escalão 1, a que o reclamante pertence. Mais ainda quando só de 4.4. a 13.5 a Reclamada 1 reporta um consumo de 71m³, um valor de 1/3 do valor anual num só mês.

Acrescenta ainda o Reclamante que a Reclamada 1 começou a contactar incessantemente instando-o a regularizar a situação o mais rápido possível. Posteriormente começaram a contactar a esposa – naquilo que entende ser uma violação de privacidade – para alterar o contrato para seu nome.

Pretende assim a alteração do valor cobrado das duas faturas de €908.33 e de €211.03, bem como um reconhecimento da má conduta por parte da ---- pois considera que não agiu segundo as melhores práticas.

A reclamada 1 – ---- pronunciou-se em contestação sumariamente no sentido de referir que exerce a sua atividade enquanto comercializadora de gás natural, em regime de livre concorrência, estando devidamente licenciada para o efeito pela Direção-Geral de Energia e Geologia (cfr. alínea l) do artigo 3.o, alínea g) do artigo 9.o e número 1 do artigo 48.o do Decreto-Lei n.o 62/2020, de 28 de agosto).

Para além da comercialização de outros produtos e serviços, a ---- dedica-se à venda de gás natural a consumidores (cfr. alínea k) do artigo 3.o do Decreto-Lei n.o 62/2020, de 28 de agosto).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Por força das disposições supranacionais de direito comunitário europeu e da demais legislação nacional vigente, que obriga à separação das atividades da cadeia de valor do setor energético (“unbundling”), a ----, na condição de comercializadora, não possui as responsabilidades e atribuições dos Operadores das Redes de Distribuição (doravante ORD), que se dedicam à atividade de distribuição de gás natural.

Equivale isto a dizer que a atividade desenvolvida pela Reclamada 1 é distinta da atividade de distribuição, sendo esta última uma atividade do setor onde os respetivos responsáveis asseguram a gestão, abastecimento e distribuição de gás natural aos locais de consumo, dispondo ainda de competências no que tange à instalação e monitorização dos equipamentos de medição.

Isto posto, para além de outros deveres e obrigações legais, caberá aos ORD transmitir aos comercializadores os dados relativos aos consumos e leituras registados nos equipamentos de medição, vulgo contadores (cfr. número 4 do artigo 7.º do Regulamento n.º 827/2023, de 28 de julho).

Deste enquadramento resulta hialino que a Reclamada 1 poderá faturar os seus clientes com os dados fornecidos pelos ORD, estando ambas as entidades adstritas ao cumprimento das regras e prazos legalmente estabelecidos.

Dir-se-á que face aos termos ora descritos não compete à mesma a realização de quaisquer diligências tendentes à averiguação de leituras e respetivos consumos, sendo antes uma responsabilidade dos ORD, nos termos do número 4 do artigo 7.º e do número 2 do artigo 37.º do Regulamento n.º 827/2023.

Pelo que, com respeito à reclamação que esboçou estes autos, à lbe--- apenas caberá conhecer das questões relativas à faturação do contrato de fornecimento de gás natural. O Reclamante celebrou um contrato de fornecimento de gás natural junto da ---no dia 04.01.2023, tendo subscrito a campanha “VANTGAS231”, que lhe garantia 6% de desconto-base (“Boas-vindas”) e um preço de energia de 0,1775 e/Kwh e um preço fixo de 0,1362€/dia.

Com efeito, logo após ter tomado conhecimento da reclamação, e uma vez que o que lhe subjaz é a faturação considerada elevada, a Reclamada 1 interpelou o ORD da área de concessão na qual se insere a morada de fornecimento com o propósito de obter esclarecimentos em relação às leituras e consumos do Reclamante, tendo o ORD respondido o seguinte:



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

“Em resposta ao seu contacto, esclarecemos que o fluxo de Mudança de Comercializador, não tendo sido solicitada a leitura extraordinária, foi concluído com leitura estimada conforme o método de estimativa estabelecido no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados no ponto 24.2.3, publicado na Diretiva n.o 7/2018, e nos termos do Procedimento de Mudança de Comercializador publicado na Diretiva n.o 15/2018.

A Mudança de Comercializador com leitura real ocorre nas situações em que existe uma leitura de ciclo, quando o Comercializador indica a leitura do contador através dos fluxos previstos ou com recurso à Leitura Extraordinária, desde que esta seja solicitada, de acordo com o previsto no art.o 60 da Diretiva n.o 15/2018.

O procedimento publicado pelo regulador não prevê em qualquer circunstância a obrigatoriedade de alterar a leitura de ativação e desativação comunicada ao sistema OLMC. Verificámos ainda que a estimativa a 10/01/2023 (2742m3) e a 23/05/2023 (3198m3) é coerente com o histórico de consumo do Cliente em período homólogo, e uma vez que já se encontra absorvido não existe a necessidade de correção.”

Considera a reclamada 1 que do exposto resulta, desde logo, que não foi solicitada qualquer leitura extraordinária ao contador situado no CPE do Reclamante, motivo pelo qual o ORD realizou uma leitura estimada consoante as estimativas de consumo registadas na instalação.

Relembrando que à --- não compete a realização de diligências de extração dos dados constantes dos contadores dos consumidores, coube ao ORD transmitir à --- as leituras do CPE do Reclamante. Assim sendo, considera que sempre faturou de acordo com os dados que lhe foram sendo comunicados pelo ORD. Mais se dirá que, não tendo havido qualquer alteração aos preços contratualizados, nenhuma outra conclusão se impõe retirar que não seja a de que a faturação do Reclamante se encontra correta e de acordo com os dados fornecidos à ---- no decorrer da relação contratual estabelecida entre as partes ora envolvidas.

Por conseguinte, os valores faturados também se encontram corretos e vão ao encontro daquilo que foi transmitido ao comercializador. E assim, a --- é totalmente alheia a quaisquer das tarefas respeitantes à obtenção de dados relativos a consumos e leituras dos consumidores, servindo-se deles apenas para faturar os consumos de gás natural àqueles com os quais esteja contratualmente vinculada.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Nenhuma outra conclusão se impõe retirar que não seja a de que a faturação deste contrato se encontra correta e de acordo com aquilo que foi sendo transmitido à ---.

Com respeito ao pedido formulado pelo Reclamante, carece de qualquer sentido, pois que os valores que refere terem sido cobrados na verdade nunca o foram, uma vez que as faturas (em concreto, os respetivos valores) se encontram em dívida, por nunca terem sido por aquele liquidados.

Mais, não se compreende qual o nexó do pedido requerido, pois não parece afigura possível ressaltar qualquer motivo que leve a uma alteração dos valores das faturas referidas na reclamação. Face a tudo quanto se deixou dito, e porque a --- sempre cumpriu com a legislação e demais regulamentação aplicável ao setor energético, não poderá esta ser condenada à alteração de quaisquer valores, ainda para mais quando é evidente a manifesta falta de fundamentação jurídica e probatória da reclamação interposta.

Motivo pelo qual deverá a --- ser absolvida do pedido formulado.

A reclamada 2 – --- pronunciou-se também em contestação com a menção de que é uma entidade concessionária de um serviço público, incidindo o seu objeto social sobre a "[d]istribuição de gás natural em média e baixa pressão, exercida em regime de serviço público nos termos da regulamentação aplicável, na área geográfica da concessão, abrangendo designadamente a construção e operação de infraestruturas que integrem a Rede Nacional de Distribuição de Gás Natural, a promoção da construção, conversão ou adequação de instalações de utilização de gás natural, e ainda outras atividades acessórias ou complementares ao objeto principal, incluindo a exploração da capacidade excedentária da rede de telecomunicações instalada", conforme código de acesso disponível para consulta on-line com o número 2556-5104-0289.

Apenas se poderá pronunciar quanto ao âmbito e exercício da atividade que prossegue e das atribuições que lhe competem, as quais estão fora do âmbito de quaisquer questões referentes à faturação ou aos contactos estabelecidos entre a entidade comercializadora e o Demandante.

Neste sentido, cumpre começar por referir que a ---, enquanto entidade operadora da rede de distribuição de gás natural, cumpriu, como sempre cumpre, pontualmente com a recolha periódica das leituras.

No entanto, e no que concerne ao caso em apreço, é importante ter em consideração que o contador do ponto de consumo afeto à habitação do Demandante se situa no interior da habitação.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Por este motivo, os técnicos da --- não lograram sempre ter acesso ao equipamento de medição nem, como consequência desta impossibilidade, proceder à recolha de uma leitura real, por mais que se deslocassem ao local de consumo dentro da periodicidade prevista para o efeito.

Nestes casos, e existindo a necessidade de comunicar uma leitura, a ---recorreu ao método das estimativas de consumo, conforme o disposto no artigo 38.o do Regulamento das Relações Comerciais dos Setores Elétrico e do Gás.

Sem prejuízo do acima exposto, sempre se diga que, quando a entidade comercializadora, ou o Demandante, comunicavam leituras, as mesmas eram sempre consideradas para efeitos de atualização do histórico de consumos.

Após esta ressalva, cumpre referir que, no dia 3 de maio de 2023, o Demandante entrou em contacto com a --- a reportar uma eventual avaria do contador, o que levou ao agendamento de uma visita técnica com o Demandante, a qual ficou marcada para o dia 8 de maio de 2023, entre as 10h00 e as 12h00.

Sucedo que, após a deslocação dos técnicos da --- no dia e hora agendados, o Demandante não estava presente no local, pelo que a visita ficou sem efeito, por impossibilidade de acesso ao equipamento de medição. Neste seguimento, e após um novo contacto do Demandante, no dia 9 de maio de 2023, a solicitar o reagendamento da visita técnica, ficou acordado que a mesma se iria realizar no dia 10 de maio de 2023, no período entre as 14h e as 16h.

Assim, no dia e horários acordados, os técnicos da ---compareceram no local de consumo, com vista a dar seguimento à realização da visita técnica.

No entanto, e contra as suas expectativas, os técnicos da --- foram impedidos, pelo Demandante, de realizar os ensaios necessários à instalação e ao equipamento de medida, permitindo apenas que fosse recolhida a leitura.

Mais tarde, no dia 17 de maio de 2023, o Demandante entrou em contacto com a linha de emergência da --a reportar uma fuga de gás. No seguimento deste contacto, a --- diligenciou prontamente pela deslocação de um técnico à habitação do Demandante, para averiguar o equipamento de medição e, se necessário, adotar as diligências adequadas a repor as condições de segurança.

Nesse mesmo dia, o técnico da Demandada, após se ter dirigido à habitação do Demandante, efetuou os ensaios necessários e não detetou qualquer anomalia tendo concluído que o equipamento de medição se encontrava a funcionar corretamente.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Quanto à questão do volume de gás consumido pelo Demandante, importa esclarecer que a leitura de 3067 m³ foi comunicada pelo próprio e, através dela, a Demandada procedeu à correção dos consumos anteriormente estimados.

Após a correção dos consumos, a --- comunicou prontamente esta informação à entidade comercializadora, para que esta última procedesse à emissão da faturação a refletir esse acerto, o que poderá justificar o valor mais elevado dos consumos, não estando em causa qualquer sobreposição de leituras, as quais estão corretas e coerentes com o histórico de leituras.

Por tudo o que antecede, facilmente se compreende que a --- atuou, como sempre atua, em conformidade com a legislação em vigor e os procedimentos aplicáveis ao setor.

Com efeito, resta concluir que a ----cumpriu com a periodicidade da recolha de leituras a que está obrigada, procedeu à realização dos ensaios técnicos necessários, sem que tivessem sido detetadas quaisquer anomalias na instalação ou no equipamento de medição, encontrando-se as leituras corretas e coerentes com o histórico de consumo do Demandante, não existindo lugar a qualquer correção.

Não obstante o supra exposto, sempre se diga que o Demandante tem a possibilidade de requerer uma verificação extraordinária do equipamento de medição, caso ainda persistam dúvidas sobre o funcionamento do contador, ao abrigo do disposto no artigo 188.o do RRC, encontrando-se a --- inteiramente disponível para agendar a realização dessa visita técnica, bastando, para o efeito, que o Demandante o solicite.

A este respeito, importa esclarecer que existem encargos com a verificação extraordinária dos equipamentos de medição, no valor de 65,00 EUR (sessenta e cinco euros) acrescidos de IVA à taxa legal em vigor, os quais serão da responsabilidade da entidade que a solicitar, nos casos em que a verificação efetuada ao equipamento vier a comprovar que o mesmo funciona dentro dos limites de tolerância definidos, ou do proprietário do equipamento, nas restantes situações.

Por último, e uma vez que a presente reclamação versa sobre a faturação emitida pela entidade comercializadora, bem como sobre alegadas condutas que o Demandante entende terem interferido com a sua privacidade por parte da mesma, matéria sobre a qual a --- é totalmente alheia, a mesma deverá ser remetida para a respetiva entidade comercializadora.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Por fim considera a reclamada 2 que atuou, como sempre atua, em conformidade com a legislação aplicável e com os procedimentos aplicáveis ao setor, pelo que não lhe poderá ser imputada qualquer responsabilidade, seja a que título for, devendo a presente ação arbitral ser julgada totalmente improcedente em tudo que à Reclamada diz respeito e, em consequência, ser esta absolvida do pedido, com as legais consequências daí advenientes

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 pelo reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000. A presente causa tem o valor total de €1100 (mil e cem euros).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, que se realizou parcialmente via Teams verificou-se estar presente o Reclamante, e o seu mandatário Dr. ---, bem como a Reclamada 2, representada pela sua ilustre mandatária Dra. ---, e a Reclamada 1 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).

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.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

7. Da Fundamentação:

Dos fundamentos de facto:

7.1. Resultam como factos provados:

1. O reclamante em consequência de contrato celebrado com comercializadora de gás, é abastecido no local de consumo melhor identificado nos autos;
2. A reclamada 1 é a entidade comercializadora que procedeu à emissão de faturação;
3. A Reclamada 2 é o ORD;
4. O contrato foi celebrado a 04.01.2023;
5. A faturação deste serviço de gás tem vindo a ocorrer por estimativa nalguns meses, noutros de forma real;
6. Antes da atual comercializadora na ENDESA também havia consumos reais e estimados;
7. Com leituras de gás no contador de 2651m³ em Setembro 2022; 2698 m³ em Outubro 2022; de 2705 em novembro 2022; de 2723 em janeiro 2023; de 2740m³ em fevereiro 2023,
8. Mas com um consumo medido como real e de acerto em abril de 2023 de 3115m³
9. Existe ausência de leituras reais dadas pelo Reclamante no prazo determinado em fatura
10. Bem como na ausência de leituras reais que tivessem sido comunicadas ao comercializador pelo operador de rede.
11. O que permitiu cobranças por estimativas em mais de 1 ano praticamente;
12. Não foi realizada uma aferição do contador;

7.2. Resultam como factos não provados:

- a. Que as Reclamadas tenham violado os deveres legais impostos pelo Regulamento das Relações Comerciais;
- b. Que exista anomalia no contador face às leituras reais comunicadas em abril 2023:



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



- c. Que tenha a Reclamada 2 violado as disposições relativas ao Guia de Mediação Leitura e Disponibilização de dados do Setor do Gás Natural,
- d. Que tenha existido a violação das regras de consumo de perfil publicadas de acordo com a Diretiva n.o 05/2016 emitida pela ERSE a 26 de fevereiro;
- e. Que os consumos reais verificados não estejam assim marcados no contador;
- f. A existência de prejuízos causados, e com culpa, e nexo de causalidade pelas reclamadas;
- g. Que tenha existido violação da lei dos serviços públicos essenciais.
- m. O reclamante apresentou reclamação escrita para retificação de procedimentos e da faturação;
- n. As reclamadas nada reconhecem.

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

Importa enquadrar legalmente o presente caso, para a efetiva determinação do Direito em causa.

Assim 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, vem desde logo propor no seu âmbito de aplicação que para efeitos do disposto no art. 1o 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 (...)

c) Serviço de fornecimento de gás natural e gases de petróleo liquefeitos canalizados;
(...)



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



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.»

Com o diploma dos serviços públicos essenciais, veio conferir-se aos utentes destes serviços um maior grau de proteção, mas o legislador não usou apenas deste mecanismo para regular as relações comerciais e contratuais entre as partes.

Desta feita impera desde logo o contrato celebrado entre as partes e as determinações que o comercializador indicar ao cliente/utente.

Contudo deverá haver aqui juridicamente o recurso ao estudo do que prevê o RRC – Regulamento das Relações Comerciais, e a todas as Diretivas da ERSE quanto ao assunto de faturação do gás, e perfis de consumo, para poder responder adequadamente à questão de base levantada com o pedido da Reclamante.

Ainda que efetivamente a lei não obrigue o consumidor a dar as leituras nos serviços energéticos, o que no entanto é aconselhável pela doutrina em estudo, como única forma de evitar a cobrança por estimativas, a mesma lei determinou critérios para que em favor das entidades comercializadoras possam existir regras específicas para a faturação ser realizada.

Assim foi previsto regulamente que o relacionamento comercial entre os intervenientes no setor é estabelecido no Regulamento de Relações Comerciais (RRC) aprovado pela ERSE, atualmente comum para o setor elétrico e para o setor do gás, e é de aplicação a todo o território nacional.

As principais matérias tratadas no regulamento são as seguintes:

- Identificação dos intervenientes no setor elétrico e respetivas atividades e funções;
- Princípios e regras gerais de relacionamento comercial, incluindo as obrigações de serviço público e de serviço universal;
- Relacionamento comercial dos operadores das redes de transporte e de distribuição, dos produtores de energia elétrica, dos agregadores e dos comercializadores, nomeadamente para efeitos de faturação e de pagamento;
- Relacionamento com os clientes (obrigações de fornecimento, celebração do contrato, faturação e pagamento, bem como interrupção e restabelecimento do fornecimento);



- Regime de mercado (modalidades de contratação, registo de agentes, regime dos mercados organizados e da contratação bilateral, escolha e mudança de comercializador, escolha e mudança de agregador, quadro de supervisão do funcionamento dos mercados de eletricidade);
- Condições comerciais de ligação à rede;
- Medição, leitura e disponibilização de dados de consumo e de produção;
- Resolução de conflitos.

A aplicação de algumas das regras estabelecidas no RRC depende da aprovação de normas complementares, com um conteúdo mais detalhado e uma natureza procedimental.

A aprovação das normas complementares inicia-se, geralmente, com a apresentação de propostas fundamentadas por parte das empresas reguladas (enquanto destinatárias das obrigações estabelecidas) e envolve um processo de consulta prévia, assim como a obtenção de pareceres dos órgãos consultivos da ERSE.

O Regulamento n.º 827/2023, de 28 de julho, aprovou o Regulamento das Relações Comerciais dos Setores Elétrico e do Gás e revogou o Regulamento n.º 1129/2020, de 30 de dezembro.

Na sua versão consolidada e à semelhança do que acontecia no anterior ficou plasmado que:

« Artigo 36.º Leitura dos equipamentos de medição

- 1 - As indicações recolhidas por leitura direta dos equipamentos de medição prevalecem sobre quaisquer outras.
- 2 - Os operadores das redes são as entidades responsáveis pela leitura dos equipamentos de medição das instalações dos clientes ligadas às suas redes.
- 3 - Sem prejuízo do estabelecido no número anterior, os clientes também têm a faculdade de efetuar a leitura dos equipamentos de medição e a sua comunicação, nos termos do número seguinte.
- 4 - A comunicação das leituras recolhidas pelo cliente pode ser efetuada através dos meios que o operador de rede e o comercializador disponibilizem para o efeito, nos termos previstos no RQS.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

5 - Sempre que a leitura seja comunicada pelo cliente ao comercializador, este transmite a informação ao respetivo operador de rede no prazo máximo de 48 horas contadas da receção da leitura.

6 - Para efeitos do n.º 4, deve ser disponibilizada ao cliente aquando da comunicação uma confirmação da boa receção da leitura comunicada, sendo esta válida após a referida confirmação de boa receção.

7 - A leitura dos equipamentos de medição da responsabilidade dos operadores das redes deve respeitar as seguintes regras: a) Periodicidade diária nas instalações de clientes em Muito Alta Tensão, Alta Tensão, Média Tensão e Baixa Tensão Especial; b) Periodicidade diária nas instalações de clientes em Baixa Tensão Normal, nos casos previstos na legislação e na regulamentação, designadamente, nas instalações integradas em rede inteligente, em regime de autoconsumo ou integradas na rede de mobilidade elétrica; c) Nas restantes instalações de clientes em Baixa Tensão Normal, o operador de rede deve cumprir o padrão para o indicador previsto no RQS para o desempenho na frequência da leitura local de equipamentos de medição; d) Periodicidade intradiária nas instalações de clientes ligadas à rede de transporte de gás; e) Periodicidade diária nas instalações de clientes ligadas à rede de distribuição que disponham de equipamento de telecontagem, nos termos do Artigo 31.º; f) Para os clientes em Baixa Pressão com consumo anual inferior ou igual a 10 000 m³ (n), o operador de rede deve cumprir o padrão para o indicador previsto no RQS para o desempenho na frequência da leitura local de equipamentos de medição; g) Para os restantes clientes de gás, quando as instalações não disponham de equipamento de telecontagem, a periodicidade de leitura deve ser mensal.

8 - No caso dos clientes em Baixa Tensão Normal e dos clientes em Baixa Pressão com consumo anual igual ou inferior a 10 000 m³ (n), os operadores das redes de distribuição devem efetuar, pelo menos, uma das seguintes diligências, utilizando os meios que considerem adequados: a) Avisar os clientes da data em que irá ser efetuada uma leitura direta do equipamento de medição; b) Avisar os clientes de que foi tentada, sem êxito, uma leitura direta do equipamento de medição.

9 - Os avisos previstos nos números anteriores devem conter informação sobre os meios disponíveis para o cliente transmitir ao operador da rede de distribuição os seus dados de consumo, fixando um prazo para o efeito.

10 - Os operadores das redes de distribuição não são responsáveis pelo incumprimento da periodicidade de leitura, caso este tenha ocorrido por facto imputável ao cliente.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



11 -No caso dos clientes em Baixa Tensão Normal e dos clientes em Baixa Pressão com consumo anual igual ou inferior a 10 000 m³ (n), considera-se facto imputável ao operador da rede de distribuição caso este não cumpra nenhuma das diligências mencionadas no n.o 8 -. 12 -O operador da rede deve atualizar e transmitir aos respetivos comercializadores, no prazo máximo de 48 horas após comunicação recebida, todas as leituras por si recolhidas ou que lhe tenham sido comunicadas por clientes relativamente a cada instalação de consumo.»

Prevê ainda o art.o 38 deste RRC as regras relativas à estimativa de valores de consumo, que legalmente é admissível:

Artigo 38.o Estimativa de valores de consumo

1 - Nos casos em que não seja possível recolher leituras dos equipamentos de medição de clientes, os operadores das redes podem utilizar métodos para estimar o consumo.

2 - Os operadores das redes, quando 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 refletidos na fatura do comercializador.

3 - O método utilizado pelos operadores das redes para estimar o consumo tem como objetivo aproximar o melhor possível os consumos faturados dos valores reais de consumo.

4 - A estimativa de valores de consumo deve basear-se na unidade de medida do respetivo equipamento de medição instalado.

5 - Os métodos de estimativa de valores de consumo são estabelecidos no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados.»

Ora in casu, foram realizadas estimativas em quase todas as faturas emitidas, que e bem permitiram à luz desta regulamentação levar a Reclamada 1 a proceder à faturação.

Sendo que podem ser estas medidas realizadas de acordo com o Guia de Medição, nunca se contabilizando um consumo a zero, e devendo em ausência de referência de dados reais de consumo servir de base estas referências.

Assim importa atender aos termos do Guia supramencionado, o art.o 26 determina que:

« 26. GRANDEZAS CALCULADAS



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Quando não é possível a obtenção de todas as grandezas necessárias por consulta aos equipamentos de medição, torna-se necessário proceder à sua determinação através de cálculos auxiliares. Enquadra-se ainda neste âmbito a estimativa necessária à correção dos erros de medição ou leitura ou à falta de dados.»

Desta feita importa ainda ter presente a Diretiva n.º 5/2016, de 26 de fevereiro que quanto aos contadores e leituras indica:

« 27.6 Pontos de medição de instalações de clientes finais

Nos pontos de medição de instalações de clientes finais a entidade responsável pela leitura dos equipamentos de medição é o operador da rede a que as instalações estão ligadas.

Têm ainda a faculdade de efetuar a leitura dos equipamentos de medição e a sua comunicação, bem como de verificar os respetivos selos, quer o cliente final ou seu representante, quer o respetivo comercializador.

Os clientes finais em BTN podem comunicar as leituras do equipamento de medição ao ORD ou ao comercializador respetivo, devendo utilizar os meios que estes disponibilizem para o efeito, nomeadamente a comunicação telefónica ou eletrónica. Os ORD e os comercializadores devem coordenar-se no sentido de garantir que todas as leituras válidas comunicadas pelos clientes sejam registadas, transmitidas entre si e utilizadas para todos os efeitos legais previstos, designadamente, no âmbito do RRC.»

Assim e perante o previsto nesta Diretiva quanto às estimativas que tenham de ser realizadas, o legislador previu na mesma Diretiva que:

« 33. DETERMINAÇÃO DO CONSUMO ESTIMADO EM CLIENTES FINAIS EM BTN

Para a obtenção do consumo estimado de um cliente em BTN, num período de tempo definido, o cliente pode optar entre os métodos de estimativa A (“Perfil”) e B (“Consumo Fixo”), a serem aplicados pelo ORD e comercializador respetivos.

Na falta de indicação do cliente será atribuído o método de estimativa A, que tem por base a definição do Consumo Médio Diário, nos termos do ponto 33.1. 33.1 Cálculo do Consumo Médio Diário.

Neste ponto descrevem-se as diferentes formas de determinação do Consumo Médio Diário, para pontos de entrega com e sem histórico de leituras e em função da opção tarifária do cliente.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Para os pontos de entrega com histórico de leituras, consideram-se as leituras reais anteriores. A determinação do consumo entre leituras é desejavelmente efetuada entre duas leituras reais realizadas pelo ORD, pelo comercializador ou pelo cliente, com um intervalo de pelo menos 12 meses.

No caso dos pontos de entrega sem histórico de leituras ou para os quais ocorreu uma mudança de titular do contrato ou uma alteração da potência contratada, utiliza-se como base o Consumo Médio Anual, nos termos do ponto 33.1.2. »

Alem disso determina-se ainda que:

« 33.1.2 Ponto de entrega sem histórico de leituras

Para os pontos de entrega sem histórico de leituras ou para os quais ocorreu uma mudança de titular do contrato ou uma alteração da potência contratada, define-se um Consumo Anual por Escalão de Potência Contratada (CAEPC), dependente do consumo verificado e da potência contratada, sendo calculado para cada ano, (...)»

33.2 Método de estimativa A – “Perfil” A determinação do Consumo Estimado descrita neste ponto, baseia-se no Consumo Médio Diário obtido para um Ponto de Entrega e no Perfil Inicial que lhe foi atribuído. (...)

33.3 Método de estimativa B – “Consumo Fixo” O método do Consumo Fixo aplica-se por acordo de um valor de consumo médio mensal a registar pelo ORD ou pelo comercializador, quando não exista leitura real. Este valor será corrigido por solicitação fundamentada de uma das partes, nelas se considerando o ORD, o comercializador e o cliente.

A aplicação do método do Consumo Fixo cessa na eventualidade de ocorrência de uma leitura extraordinária sem sucesso, devendo o ORD dar imediato conhecimento do facto ao comercializador respetivo. Nesta circunstância, há lugar à aplicação do método de estimativa previsto no ponto 33.2. (...)

E quanto aos perfis de consumo, resulta ainda da lei que:

«35. PERFIS DE CONSUMO

Os perfis de consumo são aplicados a todos os clientes finais que não dispõem de equipamento de medição com registo de consumos em períodos de 15 minutos. (...)

35.1 Os perfis iniciais e o Diagrama de Carga de Referência são aprovados e publicados anualmente pela ERSE, após apresentação conjunta pelos operadores das redes de proposta fundamentada. Deverão existir os seguintes perfis iniciais:

a) Um perfil a aplicar a clientes finais em BTE e MT que não disponham de telecontagem.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



b) Um perfil a aplicar a consumos de IP.

c) Perfis a aplicar a clientes finais em BTN, nos termos do ponto seguinte. Sem prejuízo do disposto anteriormente, os operadores das redes poderão propor à ERSE o estabelecimento de outros perfis de consumo (...).»

Ora, cumprindo estes requisitos, a atuação da Reclamada não é mais do que o exercício normal deste direito legal, com vista à obtenção da retribuição devida pelos serviços prestados ao utente.

Conclui-se, pois, pela validade da emissão das diversas faturas, que não têm de conter por estimativa um consumo de zero, mas sim serão legalmente baseadas em consumos reais que sejam recolhidos pelo operador ou dados pelo consumidor no período determinado pelo mesmo a cada mês, ou ficará o cliente sempre sujeito à possibilidade de cobrança por estimativa e posterior acerto.

Sendo a faturação possível por estimativa, até ao limite do mesmo prazo de 6 meses, quando se realizam os acertos reais, por consumos comunicados, haverá ou não a realização de notas de crédito.

Mas sublinhe-se que numa fatura apenas do serviço de gás, e de acordo com a lei dos serviços públicos essenciais, não há a possibilidade de quitação parcial da fatura, porque esta depende de serviços diferentes (por exemplo água e saneamento) que sejam separáveis na faturação entre si.

Desta feita e perante o supra descrito resta apurar se há responsabilidade das Reclamadas pelo alegado.

É entendimento deste tribunal que ficou provado que o contador marcava em abril o consumo real de 3115m³ que levou à devida comunicação pelo ORD, e emissão da fatura pela comercializadora.

Não tendo ficado provado, por falta de verificação que o contador tem ou teve alguma anomalia – ainda que pudesse ser pedida pelo reclamante peritagem – na ausência de prova em contrário tem este tribunal de validar os valores comunicados pelo ORD, considerando que mesmo em agosto 2023 já havia um consumo de 3314m³.

Houve correções entre os consumos reais de 08/08/2022 (de 2264m³ até abril de 2023, quando ocorreu a correção pela leitura real de 3115m³). Esta considerou ainda uma leitura real de 10.01.2023 de 2742m³.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Por fim e quanto à mencionada presunção de culpa do devedor – artigo 799o e n. 1 do artigo 344o C.C. –, nos restantes pressupostos, tal prova, de acordo com os princípios da repartição do ónus da prova, cabem ao Requerente/ Consumidor, nos termos do artigo 342o, n. 1 do C.C.

Trata-se da aplicação do princípio “actor incumbit probatio; reus in exipiendo fit actor”. Ou seja, o ónus da prova recai, assim, sobre todos os intervenientes processuais, devendo o Reclamante provar os factos constitutivos do direito que alega ter, sendo que às Reclamadas cabe provar os factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito que aquele invoca.

Não se trata de repartir o encargo da prova em atenção à qualidade do facto probando, mas à posição na lide daquele que o invoca, sempre ressalvando (e no que ora releva) o citado disposto no n. 1 do artigo 344o da lei civil. (cf. Prof. Vaz Serra, “Provas”, BMJ 112-269/270).

Ora, e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, não pode o Reclamante fazer prova de qualquer incumprimento contratual das Reclamadas, nem da sua culpa no sucedido.

Ainda que se sugira a ponderação de dar as leituras mensalmente, cremos que à data (e considerando que estamos a tratar de accertos que se reportam a 2022), nem a peritagem do contador terá efeito útil, uma vez que o mesmo vai avançando no consumo.

O valor em dívida que se mantém deve assim ser pago, considerando ainda que o reclamante poderá solicitar um pagamento prestacional.

Pelo que, e sem mais considerações, decaem todas as pretensões do Reclamante, tendo o pedido necessariamente de improceder.

9. Das custas

Nos termos do n.o 5 do artigo 42.o da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Nos termos do art. 16o do Regulamento do CACCL é determinado que “ os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao pagamento de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança.”

Tendo em conta o supramencionado deve atender-se ao constante do art. 4o do Regulamento de TUS – Taxa de Utilização dos Serviços, que isenta do pagamento de qualquer taxa de utilização dos Serviços do Centro, a situação referente a um Reclamante com conflito referente a Serviços Públicos Essenciais.

Não há assim custas devidas no presente processo por isenção regulamentada, por parte dos Reclamantes.

10. Da Decisão

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

Deposite e notifique.

Lisboa, 16 de fevereiro 2024

A juiz-árbitro

Eleonora Santos