



ARBITRAGEM DE CONSUMO

**CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO**

Sentença n.º _____

Processo n.º 2301/2024

Sumário:

- 1.** A lei dos serviços públicos regula o fornecimento de serviços públicos essenciais, onde se inclui o serviço de energia elétrica.
- 2.** O diploma relativo à apropriação indevida de energia, no Decreto-lei n.º 15/2022, de 14 janeiro, veio regular os termos em que o consumidor se pode defender quanto a situações alusivas ao tema, entendendo este tribunal ser competente para discutir da forma de cobrança em causa quando não haja queixa-crime que seja levantada no processo.
- 3.** Dispondo o art. 251, nº 1, do Dec. Lei 15/2022, de 14 de Janeiro, que “havendo suspeita da existência de uma AIE, incluindo fraude, o operador de rede em causa deve determinar a realização de uma inspeção urgente ao local, sem notificação prévia, a realizar por uma equipa inspetora composta por um número mínimo de dois técnicos por si designados e devidamente identificados”.
- 4.** A responsabilidade civil por danos não patrimoniais só pode ser colocada se cumpridos todos os pressupostos legais nos termos do Código Civil.
- 5.** Os tribunais arbitrais não realizam a fiscalização da atuação das entidades do setor, nem tomam medidas com vista a sua punição ou avaliação de conduta.

1. Identificação das partes

Reclamante: A

Reclamada: B

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt



2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação sem fins lucrativos, autorizado 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 (doravante Lei RAL).

O Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), adiante designado abreviadamente como Centro, faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios (RAL) e prestando informação no âmbito dos direitos dos consumidores.

Nos termos do art. 13º do Regulamento do CNIACC foi indicada a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 19 de novembro de 2024, nas instalações da DGC, em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

Alega a Reclamante em síntese que recebeu em novembro de 2023 uma carta com uma comunicação da B que o seu contador teria de ser substituído por um mais evoluído.

A 12.01.2024 teve uma informação de que o contador fora substituído a 02.10.2023 e que foi alvo de uma suposta auditoria técnica. A mesma teria levado a um processo onde a mesma reclamante seria visada por alegada desselagem do contador antigo, consumo irregular de energia e que teria de pagar a quantia de €857.80. Detalhadamente seria €89.50 por encargos



ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

administrativos com a deteção e tratamento da anomalia e €768.30 por cálculo de um suposto consumo irregular de energia.

Solicitou esclarecimentos e a 09.02.2024 foram enviadas provas fotográficas, onde entende que um selo da tampa superior do lado direito é perfeitamente visível.

A reclamante indica não saber nem nunca conseguir perceber onde deveria estar, nem nunca foi esclarecida de quantos selos a dita tampa teria de ter ou onde estaria o alegado selo ou o que originaria a sua falta.

Questiona se será correto considerar esta anomalia detetada de procedimento fraudulento suscetível de falsear a medição de energia, ainda que se mantenha pelo menos um selo visível na dita tampa.

No dito Auto de Vistoria fornecido pela empresa só é referido a falta de um selo e nada mais.

Salienta que nos momentos em que fizeram a suposta vistoria, bem como a mudança do contador nunca foi informada nem esteve presente.

Retiraram o contador sem que tivesse direito a uma contra-análise, e ainda no dia 15.02.2024 recebeu uma carta da mandatária da Reclamada a dar um prazo de pagamento de 10 dias úteis e que caso não fosse realizado levaria a processo judicial.

Comenta que falou com alguns técnicos de eletricidade que analisaram as fotografias em questão e não sabem explicar as alegações da Reclamada, pois nunca viram um caso igual onde se acusa alguém sem provas.

Afirma a sua total inocência não tendo realizado nenhuma alteração no contador, bem como consumo irregular de energia. Sempre pagou as suas faturas de eletricidade pela sua comercializadora.

Depois de vários contactos e sem provas convincentes a empresa limita-se a mencionar a existência de um selo partido, sem fornecer evidências substanciais de que o contar em questão tenha sido manipulado com o intuito de consumo ilícito.

Segundo a Reclamada o período de cálculo de consumo irregular entre 31.03.2021 e 01.10.2023, verificando-se nas faturas e recibos de eletricidade

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt



que a reclamante detém que entre essas datas houve leituras periódicas realizadas pelos funcionários da mesma a 30.03.2021, 09.08.2021, 03.11.2021, 19.01.2022, 30.03.2022, 01.07.2022, 25.09.2022, 03.05.2023, 05.07.2023 e nunca foi detetada nenhuma irregularidade.

A Reclamada argumenta que após a substituição do contador o consumo de energia teria duplicado, no entanto este argumento baseia-se no valor total agregado.

Analisando detalhadamente o consumo diário revela que o aumento significativo ocorreu em apenas alguns dias específicos do período analisado de inverno de 03.11.2023 a 02.01.2024, por decisão da reclamante de utilizar aquecedores elétricos em vez de lenha, mas fora do período de inverno os consumidos reduziram sendo assim em sua opinião a comparação inadequada.

O contador esteve instalado de 24.03.2004 a 03.11.2023, quase 20 anos, e o compartimento onde estava instalado possuía uma porta que não fechava de forma eficaz, permanecendo aberta nas intempéries por longo tempo.

O danificado pode ser explicado por tal e pela proximidade do mar e exposição a condições adversas.

Mesmo sendo um fiel depositário do equipamento, considera a responsabilidade da manutenção e vistoria periódicas da empresa como proprietária, especialmente com um equipamento com esta idade.

Considera assim que está a ser responsabilizada por algo que poderá fazer parte da negligência da parte da empresa da Reclamada, tendo-se limitado a manter o contador acessível aos técnicos da referida empresa, sem interferir no mesmo.

Tendo questionado várias vezes sobre vistorias anteriores, a empresa nada faz além de manter a postura de cobrança.

Vem requerer assim que a reclamada forneça provas inequívocas de que houve de facto consumo ilícito de energia, o que reitera não aconteceu, e solicita que a acusação formulada pela Reclamada seja anulada e retirada a penalização no valor de €857.80.



Contactada a entidade Reclamada a mesma apresentou contestação no sentido de alegar desde logo sobre a incompetência material do Tribunal Arbitral, no âmbito da presente reclamação vem o Reclamante requerer a anulação do montante de € 857,80 (oitocentos e cinquenta e sete euros e oitenta cêntimos), peticionado pela Reclamada a título de indemnização por utilização irregular de energia.

Sucede que, e conforme melhor se exporá adiante, em virtude da vistoria efetuada à instalação do Reclamante, no dia 02.10.2023, a equipa técnica detetou uma ação ilícita que compromete a viabilidade do registo de consumos efetivamente realizados na instalação – “contador desselado na parte superior da tampa”.

Da prática ilícita detetada decorre a adulteração dos registos e, conseqüentemente, a subfacturação de energia consumida. A manipulação exposta consubstancia um procedimento ilícito de obtenção de energia pois permitiu que parte da energia elétrica consumida pela instalação não fosse registada pelo equipamento de contagem, verificando-se, deste modo, uma apropriação indevida de eletricidade para o utilizador daquela, que a consumia sem pagar o respetivo preço.

Por conseguinte, o utilizador da instalação consumiu energia que era disponibilizada pela rede, mas que não estava a ser contabilizada pelo equipamento de contagem nem, por essa razão, era alvo de faturação.

Desta forma, resulta que o(s) agente(s) dos factos agiu e pretendeu com a sua conduta a obtenção do resultado ilícito, que se traduz na apropriação de energia elétrica da rede de distribuição, beneficiando desse abastecimento ilegítimo e enriquecendo na medida dos consumos não pagos.

Os factos acima elencados consubstanciam a prática de um crime de furto, sob a forma continuada, previsto e punido nos termos do artigo 203.º e 30.º, ambos do Código Penal.

Ao abrigo do disposto no artigo 4.º do Regulamento do presente Centro de Arbitragem, “o centro não pode aceitar nem decidir litígios em que estejam



indiciados delitos de natureza criminal (...)”, ou seja, o mesmo é materialmente incompetente para tal.

Assim, tal indemnização tem como fundamento a prática de um ato suscetível de consubstanciar prática de um crime de furto de energia elétrica, sob a forma continuada, previsto e punido nos termos do artigo 203.º e 30.º, ambos do Código Penal, que se consumou com a apropriação ilegítima de energia elétrica por parte do utilizador da instalação, no caso o Reclamante, que beneficiou e enriqueceu com o ilícito praticado na medida dos consumos não faturados, considerando-se estar em causa um ilícito criminal, certo é que o tribunal arbitral é materialmente incompetente para conhecer desses factos.

E assim é, além do mais, ao abrigo do disposto no artigo 4.º do Regulamento do presente Centro de Arbitragem, “o centro não pode aceitar nem decidir litígios em que estejam indiciados delitos de natureza criminal (...)”, ou seja, o mesmo é materialmente incompetente para tal.

A Reclamada identifica de seguida jurisprudência para justificar a sua posição, como melhor pode ser consultado nos autos.

Nesta circunstância, considera a reclamada que resulta claro que é o presente Tribunal incompetente para julgar a ação em apreço, pelo que estamos perante uma exceção dilatória (cfr. artigos 576.º, nos 1 e 2 e 577.º, alínea a), ambos do Código Processo Civil), que importa a absolvição da instância da ora reclamada.

A este respeito, saliente-se que têm os tribunais superiores entendido, e recentemente, pela incompetência material dos tribunais arbitrais para julgar estas reclamações, seja (i) sem apresentação de queixa-crime, (ii) com apresentação de queixa-crime prévia à reclamação e, bem assim, (iii) com apresentação de queixa-crime posterior à reclamação, pelo que não se vislumbra a possibilidade do CNIACC ser competente para julgar os factos que ora estão em causa – entendimento que tem sido acompanhado neste e noutros



ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

Centros de Arbitragem, designadamente, no TRIAVE, CICAP, CIMAAL, CACCL e CIAB.

Resulta que o conflito em causa não se enquadra na competência do Tribunal Arbitral acima identificado, pelo que deverá ser julgada procedente a exceção invocada e, em consequência, a absolvição da Reclamada da instância.

Caso, ainda assim, assim não se entenda, o que por mera cautela se alvitra, da Reclamação A B (doravante apenas designada ofendida), exerce, nos termos do Decreto-Lei n.º 15/2022, de 14 de janeiro, as funções de operador de rede de distribuição de eletricidade. A atividade de distribuição de eletricidade é exercida em regime de concessão de serviço público, em exclusivo, mediante a exploração da Rede Nacional de Distribuição (RND) e das redes de distribuição de eletricidade em baixa tensão, atento o disposto nos artigos 110.º e seguintes e 115.º e seguintes, todos do citado Decreto-Lei n.º 15/2022.

No âmbito da sua atividade, a ora reclamada gere toda a rede de distribuição de energia elétrica, coordenando, entre outros aspetos, a ligação à rede elétrica, a assistência técnica à rede e a clientes e a leitura de equipamentos de contagem.

Na qualidade de concessionária, pode, ainda, realizar vistorias e inspeções aos locais de consumo, com o propósito de aferir a conformidade das ligações existentes e a integridade dos aparelhos de contagem de eletricidade, bem como detetar irregularidades e condutas ilícitas praticadas pelos consumidores, uma vez que as ligações à rede são da sua responsabilidade. Vejamos, a instalação em causa situa-se na X, à qual corresponde o local de consumo com o número X.

Para esta instalação vigora, desde 31.08.2019 um contrato de fornecimento de energia elétrica, titulado pela Reclamante e celebrado com o comercializador C, como melhor se alcança através do histórico contratual junto aos autos.

No âmbito da sua atividade, a Reclamada gerou a ordem de serviço n.º X, de substituição de equipamento BTN, no sentido de proceder à



ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

troca do equipamento por outro tecnologicamente mais evoluído, sendo que, no dia 02.10.2023, um técnico ao seu serviço deslocou-se àquela instalação, tendo verificado uma ação ilícita que compromete a viabilidade do registo de consumos efetivamente realizados na instalação – “contador desselado na tampa superior”, como se verifica por meio do print, auto de vistoria e registo fotográfico respetivo. Ou seja, o referido equipamento de contagem, quando colocado na instalação em apreço, detinha 3 selos (de fabricante) de chumbo, colocados em três pontos distintos do equipamento, como melhor se perceberá do documento n.º 3 junto.

O contador em questão deveria apresentar um selo na parte superior, do lado direito, e dois selos na parte inferior, em ambos os lados. Sucede que, no caso concreto, estava em falta o selo do lado inferior direito, sendo que basta a ausência desse selo, para ser possível abrir, lateralmente o contador.

Ademais, e como descrito nas observações inseridas no Auto de Vistoria, já junto, estavam os “os condutores acessíveis a montante do contador”. Os documentos então juntos, nomeadamente o Auto de Vistoria e o respetivo registo fotográfico evidenciam, uma “(...) viciação, (...), do funcionamento normal dos equipamentos de medição (...)” que, de acordo com as disposições regulamentares do Setor Elétrico Nacional, designadamente o Ponto 31.1. do Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados, o Ponto 31.1. da Diretiva 5/2016 da ERSE, e do Decreto-Lei n.º 15/2022, constitui uma apropriação indevida de energia, ou seja, uma ação suscetível de falsear a medição da energia elétrica consumida.

Conforme resulta do disposto no artigo 250.º do Decreto-Lei n.º 15/2022: “1— A apropriação indevida de energia (AIE) ocorre quando há captação de energia elétrica em violação das regras legais ou regulamentares aplicáveis e independentemente da vigência de contrato e sob quaisquer modalidades de acesso ou utilização. 2 — Constituem, designadamente, indícios da ocorrência de AIE os seguintes: (...) b) A viciação, por qualquer meio, do funcionamento normal dos equipamentos de medição ou de controlo de potência



ou consumo de energia elétrica, incluindo os respetivos sistemas de comunicação de dados.

Ademais, e ainda que o Reclamante disso possa não ter conhecimento, de tais diplomas também se afere que qualquer procedimento fraudulento detetado no recinto ou local exclusivamente servido por uma instalação de utilização de energia elétrica presume-se imputável ao consumidor.

Por conseguinte, à luz do disposto no artigo 250.º, n.º 3 do Decreto-Lei n.º 15/2022, de 14 de janeiro, uma vez detetada essa situação, é o titular do contrato de fornecimento de energia elétrica, in casu o Reclamante, o responsável pelo procedimento fraudulento, e principal beneficiário do mesmo.

Deste modo, tendo em consideração a data da deslocação ao local e os critérios legais admitidos para o efeito, foi apurado o valor de € 857,80 (oitocentos e cinquenta e sete euros e oitenta cêntimos), – para o período de 31.03.2021 a 01.10.2023, tendo por base o consumo real registado no equipamento de contagem entre 03.11.2023 a 02.01.2024.

A título adicional, e no que ao registo de consumos concerne, importará referir que após análise, verifica-se um decréscimo nos consumos a partir de 31.03.2023, sendo que a partir de 02.11.2023 (data em que foi substituído o equipamento), se verificou um aumento do consumo médio diário (CMD).

Assim, foi apurado o montante total de € 857,80 (oitocentos e cinquenta e sete euros e oitenta cêntimos), englobando o valor de energia e o montante referente aos encargos administrativos com a deteção e tratamento da anomalia, como se alcança por via da folha de cálculo junta aos autos.

A este respeito, importa salientar que ao abrigo do preconizado pelo n.º 3 do artigo 256.º do já mencionado Decreto-Lei n.º 15/2022 de 14 janeiro, “o operador de rede pode, ainda, cobrar os encargos por si incorridos com a deteção e tratamento da anomalia, de acordo com os montantes limite definidos pela ERSE”, sendo nesses exatos termos determinados os “encargos administrativos com a deteção e tratamento da anomalia”.



Como referido, o cálculo foi, então, efetuado para o período compreendido entre de a 31.03.2021, considerando a data em que se verificou uma quebra de consumos, e 01.10.2023, a data em que foi detetada anomalia em causa, atendendo, sempre, ao limite que é indicado por lei, concretamente aquele que vem previsto no ponto 31.2. do diploma Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados do Setor Elétrico (Diretiva 11/2016 da ERSE), ou seja, 36 meses.

Dado que o equipamento de contagem se encontrava manipulado e, portanto, suscetível de comprometer a viabilidade do registo de consumos, o cálculo foi efetuado tendo por base o consumo real registado pelo equipamento “num período bom”, sem fraude, entre 03.11.2023 a 02.01.2024. 41. Sem olvidar, é de referir que a energia consumida e não registada nunca foi faturada pelo respetivo comercializador, sendo os utilizadores da instalação, in casu o Reclamante, a única beneficiária de tal situação.

Com efeito, atenta a separação jurídica e organizacional das atividades de distribuição e comercialização de energia elétrica, prevista no artigo 226.º do Decreto-Lei n.º 15/2022 de 14 janeiro, a Reclamada não celebra contratos de fornecimento de energia elétrica com os utilizadores/consumidores das instalações, sendo os comercializadores que celebram esses mesmos contratos, pelo que, desse modo, nesta concreta situação, o direito à indicada € 857,80 (oitocentos e cinquenta e sete euros e oitenta cêntimos) decorre do instituto da responsabilidade civil, na medida em que estamos perante factos que permitiram a adulteração do equipamento de contagem e ocasionaram perdas de energia elétrica na rede da Reclamada, não estando, dessa forma, relacionados com o pagamento de faturas ao comercializador.

Como tal, resulta que o direito ao recebimento do valor da quantia solicitada não se encontra prescrito. Aliás, nos termos do n.º 4 do artigo 33.º do Regulamento das Relações Comerciais (RRC), “os erros de medição da energia e da potência resultantes de qualquer anomalia verificada no equipamento de



medição, com origem em procedimento fraudulento, são tratados nos termos aprovados pela ERSE.”

Assim, de acordo com o n.º 5 do mesmo artigo, é possível aferir que “nas situações previstas no número anterior, cabe ao operador da rede de distribuição que serve a instalação de consumo assegurar a recuperação integral para o Sistema Elétrico Nacional ou para o Sistema Nacional de Gás dos consumos de energia não faturada, neles incluindo o valor da energia, que foi considerada em perdas, e a componente dos acessos, valorizada por aplicação da tarifa transitória correspondente, ou na sua ausência, da tarifa de acesso acrescida da tarifa de energia.”

Ademais, não se pode descorar que, ao abrigo do consagrado no n.º 5 do artigo 194.º do RRC, os clientes ficam fiéis depositários dos equipamentos de medição, tendo um dever de guarda dos mesmos. Por todo o exposto, deverá ser julgada procedente a exceção invocada e, em consequência, a absolvição da Reclamada da instância.

Caso assim não se entenda, deverá ser julgado improcedente o pedido do Reclamante, devendo a Reclamada ser ressarcida do montante total de € 857,80 (oitocentos e cinquenta e sete euros e oitenta cêntimos), por devido.

4. Valor da Causa

Nos termos da lei, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido final formulado pela reclamante.

Assim e de acordo com o apresentado no caso, e compreendendo o pedido formulado com toda a prova realizada, fixa-se o valor da causa em **€857.80** (oitocentos e cinquenta e sete euros e oitenta cêntimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral



Na data e hora designada para a audiência verificou-se estar presente a Reclamante, acompanhada pela jurista da DECO Dra. D, e a Reclamada, representada pela sua ilustre mandatária.

Foi ainda ouvida a Sra. E como testemunha e vizinha da reclamante.

Nos termos do art. 14º do Regulamento, e da LAV deu-se lugar ao andamento da audiência, e foram ouvidas as partes, e a testemunha.

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 entende ser competente considerando a vontade manifestada pela Reclamante consumidora, a natureza do litígio, e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15º da citada lei, alterada pelo art. 2º, da Lei n.º 6/2011, de 10.03).

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

Sobre a questão prévia colocada, o tribunal considera-se competente. Ora, prevê o art. 1º do regulamento deste Tribunal Arbitral, que o Tribunal é “um meio de resolução alternativa de litígios (RAL)”, tendo (art. 4º, n.º 1, do regulamento) competência para “promover a resolução de conflitos de consumo”.

E “consideram-se conflitos de consumo os que decorrem da aquisição de bens, da prestação de serviços ou da transmissão de quaisquer direitos destinados a uso não profissional e fornecidos por pessoa singular ou coletiva, que exerça com carácter profissional uma atividade económica que visa a obtenção de benefícios” (n.º 2, do art. 4º).



Já o n.º 4, do mencionado art. 4º refere que

estão excluídos da competência do presente tribunal os litígios de natureza criminal, bem como os litígios que estejam excluídos do âmbito de aplicação da lei RAL.

Por sua vez, nos termos do disposto no n.º 8 do artigo 18º da Lei da Arbitragem Voluntária (LAV), aprovada pela Lei n.º 63/2011, de 14 de dezembro, “o tribunal arbitral pode decidir sobre a sua competência quer mediante uma decisão interlocutória quer na sentença sobre o fundo da causa”.

Assim, se é verdade que o n.º 4, do art. 4, do regulamento deste centro de arbitragem estabelece que “o centro não pode aceitar nem decidir litígios em que estejam indiciados delitos de natureza criminal”, verifica-se que nada está documentado nos autos, que comprove ter já sido apresentada contra a/o reclamante uma queixa-crime.

Por outro lado, tal normativo (n.º 4, do art. 4, do regulamento deste centro) é anterior à entrada em vigor do Dec. Lei 15/2022, de 14 de janeiro (em vigor desde 15.01.2022 (art. 307.º)), que no seu artigo 262, preceitua, que (n.º 1):

«considera-se conflito de consumo o litígio existente entre uma pessoa singular e o operador de rede sobre a existência de AIE e o seu beneficiário» e (n.º 2) que «sem prejuízo do direito de recurso aos tribunais, a pessoa singular a quem seja imputado o benefício por AIE pode, por sua opção expressa, submeter o litígio à apreciação dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados, inclusive no que respeita ao montante pecuniário a pagar».

Este normativo legal veio, não só, reconhecer, expressamente, a competência deste tribunal arbitral para conhecer do objeto deste litígio, como, também, derogar a previsão daquele normativo regulamentar, no que a esta matéria diz respeito.

Deste modo, nos termos do disposto naquele art. 262, do Dec. Lei 15/2022, de 14 de janeiro, art.18º, n.º 8, da LAV e art.14º, n.º 3, do Regulamento deste Tribunal arbitral, considero que este tribunal é materialmente competente



para conhecer do objeto deste litígio, pelo que se julga improcedente a exceção de incompetência deduzida pela Reclamada.

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

7. Da Fundamentação:

Dos fundamentos de facto com relevância no caso em apreço:

a. A Reclamante é titular do contrato de fornecimento de energia elétrica, que corresponde o CPE melhor identificado nos autos;

b. Para esta instalação vigora há vários anos um contrato com o comercializador C, local onde a reclamante reside há vários anos;

c. Sendo que o contador em apreço esteve no local de 2004 a 2023 sem que tivesse apresentado qualquer anomalia;

d. A Reclamada exerce as funções de operador de rede de distribuição de eletricidade.

e. No âmbito da atividade referida no item anterior, a Reclamada gere toda a rede de distribuição de energia elétrica, coordenando, entre outros aspetos, a ligação à rede elétrica, a assistência técnica à rede e a clientes e a leitura de equipamentos de contagem (vulgarmente designado de contador de luz).

f. No âmbito da sua atividade, a Reclamada gerou a ordem de serviço n.º X de substituição de equipamento, tendo, por isso, em 02.10.2023 uma equipa se deslocado à instalação, tendo procedido à substituição do contador;

g. Nesta vistoria a consumidora reclamante não esteve presente nem foi informada de tal;

h. Posteriormente a Reclamante recebeu da Reclamada uma notificação, datada de 13.02.2024, onde apenas lhe é referida a vistoria de



ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

outubro de 2023 e o valor a pagar, sem qualquer justificação ou factos, apresentados para justificar a quantia cobrada.

i. Através da comunicação provada foi a Reclamante informada que teria de pagar à Reclamada o valor de €857.80, correspondentes a €89.50 de encargos administrativos. e de €768.30 referentes a energia;

j. Outras comunicações no mesmo sentido de cobrança foram enviadas, sem ser justificado a que se reportava a mesma cobrança;

k. Nunca tendo estado a reclamante no local, sido convocada, ou ter-lhe sido informado que poderia pedir uma contra-análise ao contador pelo que tinha sido alegadamente apurado.

l. O valor apurado a pagamento quanto a consumos indevidos de energia corresponde a cálculos dos períodos de 31.03.2021 a 01.10.2023;

m. Foram realizadas diversas reclamações escritas sobre o sucedido.

n. Não foi apresentada nenhuma prova quanto aos demais factos, nomeadamente, que tenha sido detetado no local de consumo uma qualquer ação ilícita sobre o mencionado instrumento de medição aí instalado, comprometedor da correta aferição dos consumos de eletricidade aí realizados.

o. Nem ficou provado que no local de consumo tenham existido consumos abusivos de eletricidade.

p. A vistoria ocorreu apenas com a assinatura de um técnico, cujo n.º de credencial nem sequer está identificado no mesmo Auto.

q. A reclamante ao longo dos anos foi pagando sempre a fatura mensal que lhe era apresentada;

r. Nunca existiu qualquer queixa-crime sobre o caso contra a Reclamante.

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.

Sublinhe-se ainda que no que ao documento intitulado “auto de vistoria de ponto de medição” diz respeito, cabe dizer o seguinte: dispõe o art. 251, nº 1, do Dec. Lei 15/2022, de 14 de Janeiro, que “havendo suspeita da existência de uma AIE [apropriação indevida de energia], incluindo fraude, o operador de rede em causa deve determinar a realização de uma inspeção urgente ao local, sem notificação prévia, a realizar por uma equipa inspetora composta por um número mínimo de dois técnicos por si designados e devidamente identificados”.

Por via deste normativo legal, havendo suspeitas de AIE, é obrigatória a existência de uma inspeção ao local de consumo, a ser realizada por uma equipa de, pelo menos, dois técnicos.

Ora, não foi produzida nos autos qualquer prova, nomeadamente documental ou testemunhal (e tal prova incumbia à Reclamada produzir), que confirme a realização da alegada inspeção por dois técnicos, sendo certo que do documento junto aos autos, intitulado de “auto de vistoria de ponto de medição”, apenas consta que a alegada inspeção, a existir, foi realizada por um único técnico (o técnico portador da credencial sem nº, e com as letras X), pelo que tal documento não comprova a realização de uma inspeção nos termos impostos pela lei, configurando, assim (a ter existido a alegada vistoria), um ato nulo, na medida em que não cumpriu o formalismo legalmente imposto.

De qualquer modo e sem prescindir do que ficou dito, mesmo que tivesse existido uma inspeção ao local de consumo em causa nos autos e dela tenha sido lavrado o referido documento intitulado de “auto de vistoria”, não podemos deixar de referir que todos os instrumentos de medição de energia são aferidos e lacrados, de modo a não serem manipulados.



É a existência do lacre que atesta a sua a inviolabilidade e integridade, sendo que quem os lacra é, no caso, a operadora de rede, no momento que os instala. Ora, do referido documento resulta que “não foi possível medir a corrente no ramal, tampa superior do contador sem selo do lado direito; condutores acessíveis a montante do contador.”

Se assim é, não vemos (nem nos autos ficou demonstrado) em que termos concretos é que a Reclamante se possa ter apropriado indevidamente de energia, sendo que tal prova cabia à Reclamada produzir e não o fez. Por outro lado, referir também que apesar de constar do dito documento, não pode ser entendida nem permite afirmar que da parte da reclamante tenha existido uma manipulação do contador. Na dúvida não se pode concluir pela existência do facto ilícito.

Também não houve comunicação formal que desse a possibilidade e informação à reclamante de poder solicitar à DGEG de uma contra-análise, em 48h do conhecimento dos factos conforme art. 261 do aludido diploma da AIE – DL n.º 15/2022.

Os demais documentos em nada se mostraram relevantes para a formação da convicção deste tribunal. Por sua vez, no que às declarações da Reclamante diz respeito, esta, além de ter negado qualquer manipulação do instrumento de medição de energia (vulgo contador), sendo que afirmou que as únicas pessoas que nele mexeram foram os técnicos da reclamada quando, por ordem desta, à sua residência se deslocaram.

As referidas declarações do Reclamante foram proferidas de forma espontânea e isenta, demonstrando ser verdade tudo aquilo que relatou ao tribunal.

Assim como a sua testemunha pode indicar o mesmo.

Assim, da análise conjugada das declarações da Reclamante com os documentos acima juntos aos autos, bem como da ausência de outras provas capazes de abalar a sua convicção, este tribunal arbitral não teve dúvidas em



considerar com provados e não provados os factos que acima considerou como tal.

Quanto à demais matéria dada como não provada, tal resulta do facto de nenhuma prova ter sido produzida no sentido de demonstrar tais factos.

8. Do Direito

Prevê o artigo 2º, n.º 1, da Lei 24/96, de 31 de julho, que “considera-se consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios”.

Sendo que, nos termos do n.º 2 do citado art. 2º, “consideram-se incluídos no âmbito da presente lei os bens, serviços e direitos fornecidos, prestados e transmitidos pelos organismos da Administração Pública, por pessoas coletivas públicas, por empresas de capitais públicos ou detidos maioritariamente pelo Estado, pelas regiões autónomas ou pelas autarquias locais e por empresas concessionárias de serviços públicos”.

Neste sentido, veja-se, também, o art.º 3º, al. c), da “Lei RAL” (Lei n.º 144/2015, de 08 de setembro) que refere ser “«Consumidor», uma pessoa singular quando atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional”.

No caso dos autos, estamos perante uma relação jurídica que tem por objeto a prestação por parte da Reclamada à Reclamante, de um serviço de fornecimento de eletricidade, previsto nos termos do art.1, n.º 2, al. b), da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, que a Reclamante destinou a uso no seu dia-a-dia, na sua habitação, constituindo, assim, tal relação jurídica, uma relação de consumo (um contrato bilateral, sinalagmático), na medida que a Reclamada, no exercício da sua atividade profissional, mediante uma contraprestação – pagamento do preço – a pagar pela Reclamante, se obrigou a prestar a esta aquele referido serviço.



No âmbito da referida relação jurídica de consumo, é imputado pela Reclamada à Reclamante um ato de apropriação indevida de energia, pretendendo, tendo por isso exigido que fosse paga a quantia de €857.80.

A Reclamante negou tal apropriação indevida de energia, pretendendo, por isso, em que seja reconhecido que nada deve à Reclamante a esse título, e que lhe seja devolvido o valor pago.

Assim, o que se discute nos autos é saber se tal ato de apropriação indevida existiu ou não e, conseqüentemente, se assiste à Reclamada direito a exigir da Reclamante os montantes que acima se deram como provado.

Dispõe o nº 1, do art. 250, do Dec. Lei nº 15/2022, de 14 de janeiro, que “a apropriação indevida de energia (AIE) ocorre quando há captação de energia elétrica em violação das regras legais ou regulamentares aplicáveis e independentemente da vigência de contrato e sob quaisquer modalidades de acesso ou utilização”, estatuidando o nº 2, do mesmo preceito legal que “constituem, designadamente, indícios da ocorrência de AIE os seguintes:

a) A captação de energia elétrica dissociada de equipamentos de medição ou de controlo de potência ou consumo;

b) A viciação, por qualquer meio, do funcionamento normal dos equipamentos de medição ou de controlo de potência ou consumo de energia elétrica, incluindo os respetivos sistemas de comunicação de dados;

c) A alteração dos dispositivos de segurança dos equipamentos referidos nas alíneas anteriores, nomeadamente, através da quebra de selos, violação de fechos ou de fechaduras, ou ainda de incidente de cibersegurança; ou

d) Situações fraudulentas nas atividades de produção, armazenamento, comercialização, consumo, agregação e outras prestações de serviços análogas, nomeadamente o falseamento de valores de energia medidos através da viciação da medição ou de outras práticas fraudulentas”.

Conforme acima referido, nos termos do art. 251, nº 1, do referido Dec. Lei 15/2022, “havendo suspeita da existência de uma AIE, incluindo fraude, o operador de rede em causa deve determinar a realização de uma inspeção



urgente ao local, sem notificação prévia, a realizar por uma equipa inspetora composta por um número mínimo de dois técnicos por si designados e devidamente identificados”.

Para além de que e como testemunhado, a reclamante nunca foi chamada ou notificada para estar presente na referida vistoria, que decorreu sem o seu conhecimento ou consentimento.

E perante o que foi vistoriado, deveria ter sido dada a possibilidade com base no mesmo diploma de ser solicitado à DGEG uma contra-análise do dito contador, informação essa que nunca foi prestada de acordo com a prova feita nos autos.

Incumbia à Reclamada demonstrar a existência por parte da Reclamante da referida apropriação indevida de energia. Ora, como atrás ficou demonstrado, a Reclamada não logrou produzir tal prova.

Assim, não tendo sido demonstrado que a Reclamante se apropriou indevidamente de eletricidade, também não pode a Reclamada exigir da Reclamante os montantes acima referidos a esse título.

Mais se acrescente que no período em que a mesma foi chamada a pagar uma correção ou acertos de consumos, de 31.03.2021 a 01.10.2023, a reclamante foi sempre pagando as suas faturas mensais, apresentadas pelo Comercializador.

E as mesmas tiveram por base leituras que passaram pelas indicações comunicadas pelo ORD, que esteve com técnicos no local, para as comunicar, e os quais ao longo dos anos não reportaram nenhuma anomalia, não tendo o consumidor de conhecer ou conceber se essas pessoas que estiveram ao longo dos anos no local eram ou não possuidoras de conhecimentos técnicos e adequados para se aperceber de alguma apropriação indevida.

Certo é que a consumidora reclamante também não o é.



Os valores em apreço em cobrança dizendo assim respeito a correção de consumos tidos, têm ainda de cumprir e passar por outro crivo para que pudessem ter de ser devidos, em nosso entendimento.

Nomeadamente e à luz da lei dos serviços públicos essenciais, Lei n.º 23/96, de 31 julho, com as suas alterações, o utente consumidor tem direito a uma faturação mensal, e a correção ou acerto pode reportar-se genericamente a um período retroativo de 6 meses sobre a dita prestação ou apresentação a correção.

Ora o processo em si não está a considerar tal e apresenta uma correção de 36 meses, com base em elementos que não ficaram provados.

Uma cobrança em apreço que quisesse corrigir faturas tinha de ser apresentada pelo comercializador, o que não foi, e à data estaria totalmente prescrita uma cobrança que se reporta a acertos que têm em conta os anos de 2021 a 2023.

Nesse sentido nenhum direito assiste a esta cobrança no entender do tribunal, pelo que nestes termos deve decair a pretensão da reclamada, e ser a reclamante ganhadora da causa, no sentido de nada dever.

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 Regulamento é determinado que “ os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao pagamento de taxas de valor



ARBITRAGEM DE CONSUMO

**CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO**

reduzido, sendo nesse caso definida a existência de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança.”

Não há assim custas devidas no presente processo por isenção, por parte da Reclamante.

10. Da decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se:

- 1. Ser improcedente a exceção dilatória de incompetência;**
- 2. Ser totalmente procedente o pedido, condenando-se a reclamada no mesmo, declarando-se de nada ser devedora a Reclamante.**

Deposite e notifique.

Lisboa, 03 de dezembro de 2024

A juiz-árbitro

Eleonora Santos