

Sentença Arbitral

Processo de Arbitragem n.º 2064/2018.

Demandante: A

Demandada: B

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): **1.º** Os acertos de faturação podem ser motivados por várias situações, designadamente faturação baseada em estimativa de consumo [(**artigo 131.º/1** do Regulamento de Relações Comerciais (RCC), do Setor Elétrico – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE)]; **2.º** O pagamento do valor apurado com o acerto de faturação a favor do cliente deve ser efetuado por compensação de crédito na própria fatura que tem por objeto o acerto, salvo declaração expressa em sentido diverso por parte do cliente (**artigo 131.º/3** do RCC da ERSE); **3.º** A cobrança ao utente de um valor que exceda o correspondente ao consumo efetuado, em virtude do método de faturação utilizado, é abatido da fatura em que tenha sido efetuado o acerto, salvo caso de declaração em contrário, manifestada expressamente pelo utente do serviço (**artigo 12.º**, da Lei n.º23/96, de 26/07).

I. - Relatório:

A. - Das Partes e do Objeto da Ação Arbitral:

A demandante A, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 2064/2018, contra a demandada B.

Da mesma resulta, em suma o seguinte:

- Em Julho de 2018 a requerente solicitou a mudança para o seu nome da titularidade do contrato do local de fornecimento n.º0066687921, que se encontrava em nome da sua mãe, já falecida, mas que aquela pagava há cerca de treze anos;
- Os valores mensais sempre foram entre os oito e vinte euros (contrato sazonal);



-Quando foi emitida a primeira fatura em seu nome, referente a Agosto de 2018, telefonou para a Demandada e solicitou a leitura do contador, a anulação da primeira fatura e a sua reemissão com o valor corrigido de acordo com a leitura real;

-A Demandada comunicou-lhe que deveria dirigir-se a uma loja, o que a mesma fez, porém a primeira fatura não foi anulada, corrigida ou substituída;

-A Demandada continuou a insistir em fazer acertos e estimativas;

-A demandante não pagou a primeira fatura e recebeu um aviso de corte de fornecimento;

-De modo a evitar o corte do fornecimento procedeu ao pagamento da primeira fatura no dia 13-10-2018, mantendo, no entanto, a sua pretensão de anulação e correção da primeira fatura e anulação do crédito feito na sua conta bancária sem o seu acordo e cerca de duas semanas depois de ter reclamado.

Respondendo à reclamação a demandada alegou, em suma, o seguinte:

-A primeira fatura foi emitida em 27-08-2018 baseada numa estimativa de consumo;

-No dia 01-09-2018 a demandada procedeu à correção dos consumos, com base na leitura indicada pela demandante, substituindo, desse modo, os consumos estimados pelos consumos reais e emitiu uma nota de crédito no valor de €24,78.

-A demandada atuou deste modo partindo do princípio que a demandante teria pago o valor da primeira fatura no prazo previsto para o efeito;

-O pagamento não se verificou em virtude de a demandante ter cancelado o débito direto, como meio de pagamento, junto da sua entidade bancária;

-A nota de crédito não tem data limite e por isso o seu valor foi depositado na conta bancária da demandante;

-Posteriormente a demandante pagou a primeira fatura em Dezembro de 2018;

-Para a demandante a situação desta fatura está devidamente regularizada.

B. – A Mediação e a Constituição do Tribunal Arbitral:

Nos termos do regulamento do CNIACC a fase da arbitragem é precedida da fase da mediação que tem como objetivo a obtenção de um acordo entre as partes litigantes com vista à resolução do litígio que as opõe.



Na fase da “Mediação” as Ex.mas Senhoras Juristas adstritas ao CNIACC promoveram todos os procedimentos previstos no regulamento do CNIACC e procuraram, insistentemente, a resolução, por acordo, do litígio que opõe as partes neste processo arbitral.

Fruto dessa “Mediação” foi possível reunir, desde logo, os factos e os documentos que os suportam, e concluir que foram cumpridos todos os requisitos e procedimentos relativos à fase da “Mediação” previstos no regulamento do CNIACC e da Lei da “Resolução Alternativa de Litígios”.

Na fase de “Mediação” não foi possível conciliar as partes e obter um acordo para a resolução amigável do litígio, razão pela qual o processo seguiu para a fase “Arbitral” porquanto trata-se de um litígio de consumo no âmbito de um serviço público essencial (fornecimento de energia elétrica), sujeito à arbitragem necessária, e a demandante optou, expressamente, por esta via para a sua resolução, nos termos e para os efeitos previstos nos **artigos 1.º e 15.º** da Lei n.º 23/96, de 26/07, na sua redação atualizada.

Nos termos do **artigo 13.º** do regulamento do CNIACC o tribunal arbitral é constituído por um único Árbitro.

O árbitro signatário da presente sentença arbitral foi designado para o efeito pelo CNIACC e aceitou a nomeação na data mencionada nos autos deste processo.

As partes foram notificadas para apresentarem, querendo, as suas posições relativamente ao litígio, e ambas reiteraram as posições assumidas na fase de “Mediação”, mas a demandante ampliou o seu pedido, pretendendo, agora, com a sua reclamação, que a demandada anulasse a primeira fatura, reemissão da primeira fatura com base na nova leitura real efetuada a 04-09-2018, leitura trimestral do contador e reemissão de todas as faturas seguintes.

C. – Audiência Arbitral (artigo 14.º do Regulamento do CNIACC):

Nos termos do **artigo 14.º** do Regulamento do CNIACC as partes foram notificadas da data, hora e local da audiência arbitral, precedida da tentativa de conciliação prevista no **artigo 11.º** do referido regulamento, assim como para apresentarem, querendo, até 48 horas antes da data da referida audiência, todos os meios de prova que entendessem por convenientes.



A audiência arbitral realizou-se na sede do CNIACC no dia 17-05-2019, pelas 10:30.

No último dia útil anterior à audiência arbitral, através de e-mail enviado às 20:10, a demandante solicitou o adiamento da audiência arbitral com fundamento numa consulta médica agendada para o mesmo dia e hora no centro hospital universitário de Coimbra.

O pedido da demandante foi indeferido no início da audiência arbitral com os fundamentos constantes da ata da audiência arbitral que lhe foi notificada no mesmo dia da referida audiência.

Demandante e demandada não se encontravam presentes ou representadas por terceiro.

Finda a audiência arbitral foi elaborada a respetiva ata e assinada pelo árbitro signatário e pela Ex.ma Senhora Jurista do CNIACC presente na audiência.

II. – Saneamento e Valor da Causa:

Este tribunal arbitral é competente e foi validamente constituído.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não é obrigatório que as partes se façam representar e/ou acompanhar por terceiros, pese embora lhes assista esse direito, nos termos do disposto no **artigo 12.º** da Lei n.º 144/2015, de 08/09, na sua redação atualizada.

A demandante representou-se a si mesma e a demandada foi representada pelo Dr.º X da Direção de Clientes e Stakeholders.

O processo é o próprio tendo em conta a causa de pedir e o pedido e está isento de quaisquer nulidades que tenham de ser apreciadas ou questões que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

Nenhuma das partes atribuiu valor à causa nas fases de “Mediação” ou “Arbitral”.



Compete a este tribunal fazê-lo no uso dos poderes que lhe são conferidos pelo disposto no **artigo 14.º** do regulamento do CNIACC e, subsidiariamente, pela remissão operada pelo disposto no **artigo 19.º**, nos termos da Lei da Arbitragem Voluntária e do Código do Processo Civil (**artigo 306.º/1**).

Analisado o pedido e a causa de pedir à luz das regras previstas no CPC para a verificação do valor da causa fixa-se o valor da causa em €59,37, recorrendo ao critério previsto no **artigo 297.º/1**, do CPC, em virtude de ser este o valor da fatura que a demandante requereu a “...*anulação e correção...*” (cfr. fls.1 da reclamação inicial).

O valor da causa fixa-se, assim, em €59,37 (cinquenta e nove euros e trinta e sete cêntimos), nos termos do **artigo 297.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 29.º** do Regulamento do CNIACC para a Lei de Arbitragem Voluntária e desta para o Código de Processo Civil, com os fundamentos acima enunciados.

Cumpra, por isso, decidir.

III. – Enquadramento de Facto:

Considerando os meios de prova admissíveis no regulamento do CNIACC (**artigo 14.º**), designadamente os documentos juntos aos autos pelas partes, os factos admitidos por acordo, confessados e provados por documentos, resultaram provados, com relevância para a decisão da causa, os factos seguintes:

- a) Em 27-09-2018 a demandante alterou, para si, a titularidade do contrato de fornecimento de energia elétrica relativa ao local 0066687921 no concelho da Guarda;
- b) A primeira fatura emitida após a alteração da titularidade do contrato diz respeito ao período de faturação de 30-07-2018 a 27-08-2018;
- c) O valor dessa fatura (€59,37) foi calculado com base em estimativa de consumos;



- d) A demandante contactou a demandada, reclamou do valor da fatura, solicitou a sua anulação e a emissão de nova fatura com o valor corrigido;
- e) Em 01-09-2018 demandante corrigiu os consumos estimados na primeira fatura com base na leitura comunicada pela demandante e emitiu uma nota de crédito no valor de €24,78;
- f) A demandada transferiu o valor da nota de crédito para a conta bancária que a demandante indicou para efeitos de débito direto do pagamento das faturas;
- g) A demandante não concordou com a transferência bancária do valor da nota de crédito;
- h) A demandante pagou a primeira fatura em 13-10-2018;
- i) A demandada não procedeu ao acerto de faturação a favor da demandante por compensação de crédito na fatura que tem por objeto o acerto;
- j) A demandante não declarou, expressamente, que autorizava o acerto através de emissão de nota de crédito e transferência bancária do respetivo valor.

Os factos contantes das alíneas a) a j), da matéria de facto dada como provada, foram alegados pelas partes nos seus documentos e resultaram provados, em parte, da sua admissão por acordo e/ou por confissão, bem como do teor dos documentos juntos aos autos e não impugnados.

Embora com relevância para a causa não resultaram provados, por ausência de prova documental suficiente, os factos seguintes:

- a) Os consumos de energia no local em causa antes da alteração da titularidade do contrato cifravam-se entre os oito e vinte euros.

Este facto foi alegado pela demandante e por isso a mesma tinha o ónus da sua prova.



Poderia e deveria ter junto aos presentes autos cópias das faturas anteriores à alteração da titularidade do contrato.

Não o tendo feito este tribunal não poderá dar como provado que os consumos nesse período variavam entre oito e vinte euros.

Não existem outros factos, provados ou não provados, com relevância para esta sentença arbitral.

IV. – Enquadramento de Direito:

Na sua reclamação inicial a demandante exigiu da demandada a anulação e correção da primeira fatura emitida após a titularidade do contrato, a emissão de nova fatura com base na leitura comunicada por si à demandada, a anulação do valor da nota de crédito transferida para a sua conta bancária ou autorização escrita da demandante para que a sua entidade bancária anulasse aquela transferência.

Na fase da “Mediação” a demandante ampliou o seu pedido e aos pedidos formulados na reclamação adicional requereu, ainda, a leitura trimestral do contador e reemissão de todas as faturas seguintes à primeira fatura.

Vejam, então, se assiste razão à demandante nas suas pretensões:

O **artigo 131.º/1** do Regulamento de Relações Comerciais (RCC), do Setor Elétrico – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) dispõe que: “1 - *Os acertos de faturação podem ser motivados, designadamente pelas seguintes situações: a) Anomalia de funcionamento do equipamento de medição. b) Procedimento fraudulento. c) Faturação baseada em estimativa de consumo. d) Correção de erros de medição, leitura e faturação.*”.

Por sua vez o **artigo 131.º/3** do RCC da ERSE estipula que: “3 - *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 tem por objeto o acerto, salvo declaração expressa em sentido diverso por parte do cliente.*”



A norma acabada de citar está em linha com o disposto no **artigo 12.º** da Lei n.º23/96, de 26/07, que sob a epígrafe “*Acerto de valores cobrados*”, consagra que “*Sempre que em virtude do método de faturação utilizado, seja cobrado ao utente um valor que exceda o correspondente ao consumo efetuado, o valor em excesso é abatido da fatura em que tenha sido efetuado o acerto, salvo declaração em contrário, manifestada expressamente pelo utente do serviço.*”.

Subsumindo o enquadramento jurídico acabado de enunciar aos factos dados como provados este tribunal pode concluir, desde logo, que assiste razão à demandante na sua pretensão relativa à correção do valor da primeira fatura emitida pela demandada quando aquela já era titular do contrato em causa.

De facto, conforme é reconhecido pela demandada nos articulados apresentados nas fases de “Mediação” e “Audiência Arbitral”, revelou-se necessário corrigir os consumos debitados na primeira fatura em virtude de os mesmos terem sido baseados em estimativas.

Logo que a demandante lhe comunicou a sua leitura do contador a demandante corrigiu os valores estimados para os valores reais, tal como dispõe o citado **artigo 131.º** do RCC da ERSE.

Quanto a esta questão este tribunal não tem dúvidas que a demandada estava obrigada a proceder à correção das leituras e, conseqüentemente, ao acerto da faturação.

Para este tribunal não restam, igualmente, dúvidas que a demandada corrigiu as leituras.

Por isso reconhece-se, desde já, razão à demandante na sua pretensão de ver os consumos da primeira fatura corrigidos, tendo por base, desde logo, a confissão desse facto pela demandada nos seus articulados.

A questão seguinte que este tribunal tem de responder é se a demandada procedeu ao acerto da faturação nos termos legalmente previstos no RCC e na Lei n.º23/96, de 26/07.



Confrontando os factos dados como provados com as normas acima citadas (artigo 131.º/3 do RCC da ERSE e artigo 12.º da Lei n.º23/96, de 26/07), este tribunal tem de responder negativamente, ou seja, a demandada não atuou como deveria em virtude de não ter procedido ao acerto nos termos em que estava obrigada.

Dos factos dados como provados resulta que a demandada emitiu uma nota de crédito e transferiu o respetivo valor para a conta bancária da demandante.

Em tese esta possibilidade seria admissível caso a demandante o tivesse declarado expressamente.

Sucedde, porém, que a demandante nada declarou nesse sentido, pelo contrário, a mesma opôs-se à nota de crédito e à transferência bancária logo que tomou conhecimento da mesma.

Por isso a demandada poderia e deveria ter procedido ao acerto que estava obrigada, no valor de €24,78, nos termos do **artigo 133.º/3** do RCC da ERSE, ou seja, através de compensação daquele crédito na fatura objeto do acerto.

Todavia, a demandada não agiu desse modo, pelo que, também nesta situação, este tribunal reconhece razão à pretensão da demandante no sentido em que demandada não cumpriu o RCC e a Lei n.º23/96, de 26/07, relativamente ao modo do acerto do excesso de faturação resultante da primeira faturação.

No entanto, em face desse mesmo enquadramento de facto e direito, do mesmo modo que se reconhece que a demandada não cumpriu as normas a que estava obrigada, este tribunal reconhece, igualmente, que o acerto da faturação não poderia ser realizado nos termos pretendidos pela demandante.

A demandante pretende que a anulação da primeira fatura, a sua correção e a reemissão da primeira fatura com o valor corrigido.



Ora, esta pretensão não encontra apoio nas normas dos **artigos 131.º/3 e 12.º**, acima citadas, porquanto das mesmas resulta, que o prestador de serviços, no caso a demandada “EDP”, está obrigada a compensar o crédito resultante do valor apurado em excesso na fatura que tem por objeto o acerto.

A demandada não estava, por isso, obrigada à anulação e reemissão da primeira fatura nos termos requeridos pela demandante, razão pela qual este tribunal não reconhece razão à mesma nesta pretensão e, conseqüentemente, não condenará a demandada nesses termos.

Do que se acaba de referir parece resultar que este tribunal estaria, aparentemente, numa encruzilhada, na medida em que por um lado a demandada não realizou o acerto nos termos legalmente previstos e, por outro, que o acerto não pode ser promovido nos termos pretendidos pela demandante.

A aplicação sem mais do disposto nos **artigos 131.º/3 e 12.º** levaria este tribunal a condenar a demandada na anulação da nota de crédito, no reembolso do valor do crédito pela demandante à demandada, e, por fim, na concretização do acerto do valor em excesso, que corresponde ao valor do crédito, numa futura fatura.

No entanto, sem prejuízo de reconhecer que a demandante não realizou o acerto nos termos legalmente previstos, e considerando o tempo decorrido desde a emissão da primeira fatura e da nota de crédito, este tribunal considera que não se revelaria razoável condenar a demandante na promoção de todos aqueles atos contabilísticos.

As normas dos **artigos 131.º/3 e 12.º** visam proteger o utente do serviço em causa de modo a que os créditos resultantes de valores pagos em excesso lhe sejam devidamente compensados.

Ora, no caso em concreto, ainda que de modo enviesado, porque não cumpriu as normas acima referidas, esse objetivo foi alcançado, ou seja, a demandante, enquanto utente, foi compensada do valor pago em excesso através da transferência para sua conta bancária do valor resultante dos consumos estimados e os consumos da leitura que comunicou à demandada.



Em suma: considerando que o escopo das normas dos **artigos 131.º e 12.º** foi alcançado este tribunal entende não condenar a demandada na promoção do acerto de faturação nos termos legalmente previstos, com os fundamentos acima enunciados.

Resta, então, a este tribunal pronunciar-se acerca dos pedidos que a demandante apresentou na fase de “Mediação”.

Quanto à leitura trimestral do contador a demandante está obrigada a fazê-lo por força do disposto no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados aprovado pela ERSE, pelo que se revelaria uma redundância condenar a demandada no cumprimento das normas desse “Guia”.

No que concerne ao pedido de reemissão de todas as faturas seguintes à primeira fatura este tribunal não poderá pronunciar-se porquanto a demandante não alegou e provou factos que justificassem a condenação da demandada nesse pedido.

V. – Decisão:

a) Assim, em face do exposto, **julgo parcialmente procedente**, por provada, **a presente ação arbitral**, porquanto ficou provado que embora a demandada não tivesse cumprido o disposto nos **artigos 131.º/3**, do RRC da ERSE, e **12.º**, da Lei n.º23/06, de 27/06, a mesma não estava obrigada, nos termos desses preceitos legais, à correção do valor da primeira fatura e a sua reemissão com o valor corrigido, e, por isso, **determino a absolvição da demandada do pedido de “...anulação e correção da 1.ª fatura (emissão da fatura corrigida)...”**, pois, pese embora não tenha sido realizado o acerto nos termos daquelas normas, o efeito pretendido com tal acerto (pagamento do valor pago em excesso), foi assegurado com a emissão de uma nota de crédito e o reembolso do respetivo valor através de transferência bancária para a conta bancária da demandante, tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do CNIACC.

b) Os demais pedidos da demandante são julgados improcedentes.



VI. – Encargos processuais e Depósito da decisão arbitral:

O valor da causa fixa-se, assim, em €59,37 (cinquenta e nove euros e trinta e sete cêntimos), nos termos do **artigo 297.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 29.º** do Regulamento do CNIACC para a Lei de Arbitragem Voluntária e desta para o Código de Processo Civil, com os fundamentos acima enunciados.

Os eventuais encargos processuais decorrentes deste processo arbitral serão liquidados e cobrados pelo CNIACC nos termos do **artigo 16.º** do seu regulamento.

Notifiquem-se as partes com cópia desta decisão e deposite-se o seu original no CNIACC nos termos do **artigo 15.º/2** do referido regulamento.

Braga, 26-06-2019.

O Árbitro,
Alexandre Maciel.