

**Processo: 1744/2023**

**Demandante: A**

**Demandadas: B e C**

**Resumo: 1. O devedor cumpre a sua obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado – nº 1 do artigo 762º do Código Civil;**

**2. O relacionamento comercial entre os intervenientes no setor elétrico é estabelecido pelo Regulamento de Relações Comerciais (RRC) nº 827/2023 de 28 de julho, aprovado pela ERSE, atualmente comum para o setor elétrico e para o sector do gás, e**

**3. a Diretiva nº 7/2018 de 28 de março, tem por objeto as regras e os procedimentos a observar na medição, leitura e disponibilização de dados e aplica-se, designadamente aos consumidores, comercializadores e operadores de rede (1. e 2.);**

**4. Não tendo sido detetado erro no apuramento dos consumos (estimados ou reais) e/ou na respetiva faturação, resta concluir pelo cumprimento da obrigação contratual ou regulamentar do comercializador e do operador de rede.**

## **A – Relatório**

### **1. Reclamação do Demandante e posição das Demandadas**

**1.1.** O Demandante **A** formalizou no dia 1 de agosto de 2023, junto do CNIACC/Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, reclamação contra as Demandadas **B** (ou, **B**) e **C.**, (ou, **C**) nos termos da qual vem peticionar a retificação da fatura (FT .... de 2.01.2023, €1001,09)

Reclama a fatura de energia/gás emitida em 2 de janeiro de 2023 na qual a G (aqui, B), com base em estimativa errada, solicita o pagamento de 401 m3 de gás não consumido

o assunto começou com a mudança de comercializador em novembro de 2022 segundo comunicação efetuada pelo novo fornecedor, R, em 6 de setembro teria sido recusada a existência de uma dívida – plano de pagamento acordado com o anterior comercializador assim, por erro de terceiro (F) a 7 de dezembro de 2022, o contrato de fornecimento de energia/gás foi mudado para outro comercializador



## ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO  
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO



o distribuidor à data da mudança (7 de dezembro) informou ambas as empresas de que a leitura do contador era de 15.565m<sup>3</sup>, quando 5 dias antes (2 de dezembro) era de 15.164m<sup>3</sup> (diferença de 401 m<sup>3</sup> em 5 dias) segundo informação fornecida em contacto estabelecido, a leitura foi dada numa base estimativa de consumo para os dois meses seguintes

deixou de ser cliente G e não deve qualquer consumo a partir de 7 de dezembro tanto mais que existe uma nova leitura de 15 de dezembro (já novo comercializador) de 15.223 m<sup>3</sup> pelo que, solicitou à G a retificação da fatura, com base no real consumo efetuado, devidamente documentado

após contactos houve sempre recusa da G em proceder à retificação com base de que está dentro da lei a utilização de estimativas ainda, têm sido sucessivamente enviados códigos para pagamentos de valores não condizentes com as dívidas e não acompanhados de faturas foram solicitados dois pagamentos, com base na mesma estimativa por parte de dois comercializadores (G - €1001,09 e R - €729,37) no mesmo período temporal solicita retificação a ser efetuada pela G e emissão de fatura de fim de contrato anexa histórico de leituras que reflete os consumos

perante a ameaça de corte e/ou redução de potência, aceitou o pagamento através de plano prestacional, acordado pelo telefone e com a ressalva do não reconhecimento da dívida, nada assinou

Juntou – comunicação à G, cópia da fatura, histórico de leituras (fls 4 a 15)

**1.2. A Demandada B.** contestou, nos seguintes termos,

Refere que, a operadora de rede de distribuição de gás natural, no caso, é a C e a entidade responsável pela recolha de leituras dos consumos registados nos equipamentos de medição pelo que, a Demandada limita-se a emitir a faturação de acordo com a informação disponibilizada por aquela – em cumprimento das obrigações contratuais e regulamentares a que se encontra obrigada

e, a ação devia ter sido instaurada contra aquela, que tem as competências para proceder à recolha de leituras dos equipamentos de medição enquanto comercializadora, a Demandada, apenas procedeu à emissão de faturação com base



## ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO  
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO



nas leituras que lhe foram sendo disponibilizadas pela operadora de rede, existindo entre ambas uma relação causa-efeito., sendo a emissão de faturação consequência direta da medição, recolha e disponibilização dos dados de consumo efetuada pela C que, por sua vez, confirmou as leituras fornecidas como corretas – pelo que, não há lugar a qualquer correção

as partes celebraram um contrato de fornecimento de energia elétrica e gás natural para o local de consumo em vigor até 7.12.2022

no âmbito do qual, a Demandada procedeu à emissão da faturação nos termos acordados com o Demandante, tendo por base os dados de consumo disponibilizados pelo operador de rede – entidade responsável pela leitura dos equipamentos de medição das instalações dos clientes ligados às suas redes tendo o cliente a faculdade de efetuar a leitura do equipamento e a respetiva comunicação como previsto no RRC (artº 36º)

a Demandada não realiza nos equipamentos de medição qualquer intervenção, nem dispõe de técnicos para o efeito

não pode proceder à retificação da fatura uma vez que procedeu em conformidade com a informação disponibilizada pela D e em cumprimento do contrato e da legislação aplicável a Demandada emitiu a faturação e o Demandante procedeu ao respetivo pagamento tendo celebrado um plano de pagamento para liquidar a fatura em causa, ainda em vigor a C não enviou qualquer comunicação suscetível de alterar/corrigir a informação dos dados de consumo que disponibilizou ao longo do tempo - se tal tivesse acontecido a faturação teria sido emitida

a C, em sede de pedido de esclarecimento solicitado pela Demandada, informou que, aquando da mudança de entidade comercializadora, não foi solicitada uma leitura extraordinária o que levou a que o processo fosse concluído com recurso a uma leitura estimada – conforme Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados

a C procedeu à estimativa de 15.565 m<sup>3</sup>, coerente com o histórico de consumo do Demandante no período homologado

a fatura foi emitida em conformidade com os dados de consumo comunicados pela C que, inclusive comunicou que o consumo já se encontra absorvido, motivo pelo que não existe lugar a qualquer correção de faturação

a Demandada não tem como averiguar nem justificar o cálculo dos consumos efetuados pelo Demandante

o Demandante assume, na sua reclamação, que o distribuidor à data da mudança (7 de dezembro) informou ambas as empresas da leitura de contador de 15.565 m<sup>3</sup>

e, bem sabe, que a Demandada é alheia à situação da causa, atenta a atividade desenvolvida

**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



pugna, então, pela sua absolvição tendo em conta que não há fundamento para imputação de qualquer ilícito suscetível de causar danos, atuou no cumprimento dos termos do contrato e da legislação aplicável, a faturação está corretamente retificada e não há danos ou prejuízos registados

Requeru, ainda, a intervenção da C, enquanto entidade operadora da rede de distribuição e responsável pela recolha e disponibilização dos dados registados no equipamento de medição e tendo em conta os princípios inerentes ao funcionamento do sector de gás natural nacional e interação entre os seus intervenientes

Juntou: cópia da fatura e dos contactos com a operadora de rede (5 documentos)

### **1.3. Chamada a intervir, também a C deduziu contestação**

Alega, em síntese

no âmbito e exercício das suas atividades limitou-se a cumprir as suas obrigações de acordo com a legislação e procedimentos aplicáveis

no dia 25 de novembro de 2022, recebeu um pedido de mudança de entidade comercializadora, efetuado pela R concluído em 8 de dezembro de 2022

não recebeu qualquer comunicação de uma leitura real e/ou pedido de deslocação ao local de consumo para recolha de leitura extraordinária, seja por entidade comercializadora, seja por parte do consumidor, para que fosse possível dar seguimento ao processo de mudança de comercializador – o que foi confirmado pelo comercializador

teve de recorrer ao método da estimativa de consumo, com base no método histórico homologado corrigido, em conformidade com o disposto na legislação em vigor e procedimentos aplicáveis ao setor, porquanto a ativação do pedido de mudança de comercializador se encontra condicionada à determinação de um valor de consumo – a mudança de comercializador pode ocorrer com ou sem atuação no local de consumo

o qual foi obtido com recurso a uma estimativa de acordo com o histórico homólogo corrigido, tendo calculado a leitura final e inicial de 15.565 m<sup>3</sup>

em 13 de fevereiro de 2023, procedeu à recolha de uma leitura real (i.e., leitura de ciclo) de 15.640 m<sup>3</sup>, o que permitiu que a leitura estimada tivesse sido absorvida/corrigida – pelo que, não há lugar a qualquer correção dos consumos comunicados

as leituras estão corretas e coerentes com o histórico de consumos do Demandante e registo no equipamento de medição

é, pois, falso o alegado pelo Demandante que existiu um erro de uma terceira empresa (F)



já tinha prestado estes esclarecimentos às entidades comercializadoras bem como ao próprio Demandante – comunicação de 11.08.2023

não existe lugar a qualquer correção uma vez que as leituras se encontram corretas e coerentes com o consumo real e atual do Demandante

não lhe pode ser imputada qualquer responsabilidade e atuou de acordo com a legislação e procedimentos aplicáveis

Junta – histórico de leituras e troca de comunicações com o comercializador (2 documentos)

**1.4.** Em julgamento, o Demandante procedeu à junção de 5 (cinco) documentos, alvo de posterior análise e resposta, por parte de ambas as Demandadas.

A B respondeu, referindo que as faturas em causa foram emitidas pelo comercializador R, após a alteração contratual verificada, e da respetiva análise resulta não haver lugar a retificação uma vez que não se demonstra a sobreposição de consumos.

foi tida em consideração a mesma leitura comunicada pela operadora de rede de distribuição e a nova comercializadora teve em consideração uma leitura real (15.612 m3), não existiu sobreposição de leituras, que são coerentes e sucessivas conclui, como em audiência de julgamento, que a leitura estimada de 15.565 m3 que consta da fatura FT .... já foi absorvida nas faturas emitidas pela atual comercializadora

A C esclareceu que o documento “*Histórico Leituras*”, já havia sido anteriormente junto ao processo e discutido, pelo que nada haveria a referir.

reitera a posição já assumida - a leitura de 15 de dezembro de 2023, de 15.223 m3, recolhida posteriormente ao processo de mudança de entidade comercializadora, não foi considerada uma leitura válida, porquanto a mesma não era coerente por ser inferior à leitura de início de contrato.

Neste sentido, e como já foi explicado anteriormente, a conclusão do procedimento de mudança de comercializador ocorreu no dia 8 de dezembro de 2023, pelo que, não tendo sido rececionada qualquer leitura real nessa data nem sido solicitada a realização de uma recolha de leitura extraordinária, a C recorreu ao método das estimativas, conforme previsto na regulamentação aplicável ao setor.

aquando da recolha da leitura de ciclo em fevereiro, a C procedeu à comunicação dessa leitura real à atual entidade comercializadora, tendo a leitura anteriormente estimada sido absorvida, razão pela qual não existe lugar a qualquer retificação, encontrando-se as leituras corretas e coerentes com o histórico de consumos do Reclamante



## ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO  
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

procede à recolha e comunicação de leituras de forma sucessiva e coerente, sem que exista qualquer sobreposição nas leituras que são comunicadas às respetivas entidades comercializadoras

as leituras são coerentes e sucessivas, sem que tenha ocorrido sobreposição e a leitura anteriormente estimada já se encontra absorvida pela leitura real, pelo que não há lugar a retificação

foi cumprida a legislação em vigor e os procedimentos aplicáveis ao sector



### **B - Saneador**

#### **1. Legislação aplicável**

Conforme o Regulamento do CNIACC (nº 3 do artº 19º), aplica-se a este processo, subsidiariamente e com as necessárias adaptações, a Lei da Arbitragem Voluntária (Lei 63/2011 de 14 de dezembro).

#### **2. Do Tribunal Arbitral**

A Lei 144/2015 de 8 de setembro transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo (RAL), e estabeleceu os princípios e regras a que deve obedecer o funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios e o respetivo enquadramento jurídico (artº1º).

Assim, a Lei RAL é aplicável aos procedimentos quando os mesmos sejam iniciados por consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços e respeitem a obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços, celebrados entre vendedores ou prestadores e consumidores residentes em Portugal.

O Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios (RAL), o que decorre, desde logo, do artº 1º do seu Regulamento.

Para prossecução deste fim, o Centro utiliza os procedimentos previstos na Lei RAL, incluindo a arbitragem necessária - sendo certo que, também, está prevista a submissão de litígios de consumo à decisão deste tribunal através de convenção das partes (sob a forma de compromisso arbitral ou clausula compromissória).

A Lei nº 23/96 de 26 de julho consagra as regras a que deve obedecer a prestação de serviços públicos essenciais, nomeadamente do serviço de fornecimento de energia elétrica e gás natural e prevê a submissão dos respetivos litígios de consumo a arbitragem necessária, quando, por opção expressa dos utentes (no caso, consumidor) sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral (artº 1º, nº 2 alin. b) e c), artº 15º, nº 1 e, também, nº 1 do artº 10º do Regulamento).

**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



## ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO  
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

Por outro lado, e ainda, o CNIACC tem competência geográfica de âmbito nacional e atuação supletiva, relativamente aos restantes centros de arbitragem de consumo.

Como resulta do respetivo Regulamento, nomeadamente do artº 3º.



### 3. Do valor do processo

A toda a causa é atribuído um valor certo que representa a utilidade económica imediata do pedido e que determina, nomeadamente, a competência do tribunal, sendo para o efeito atendível o momento em que a ação é proposta (nºs 1 e 2 do artº 296º e nº 1 do artº 299º, ambos do CPC).

Ao juiz compete fixar o valor da causa, sem prejuízo do dever de indicação que impende sobre as partes.

O Demandante atribuiu ao processo o valor de €1001,09 (mil, e um euros e nove cêntimos), o que se enquadra no âmbito da competência do Tribunal (artº 6º do Regulamento).

Não foram deduzidas exceções.

As partes são legítimas e capazes.

Cumpra apreciar.

### C – Delimitação do objeto do Litígio

Cumprimento das obrigações contratuais e regulamentares em vigor, decorrentes do contrato de prestação de serviço de fornecimento de eletricidade e gás natural, pelos intervenientes, designadamente pela B, na qualidade de comercializador, e pela C, enquanto operador de rede, aquando da alteração de comercializador.

### D – Fundamentos, com interesse para a decisão da causa

#### I - Factos provados:

- I. Entre o Demandante e a Demandada B esta na qualidade de entidade comercializadora, foi celebrado um contrato de fornecimento de energia elétrica e gás natural, para a morada daquele, em vigor até 7 de dezembro de 2022;
- II. A Demandada C, na qualidade de operadora da rede de distribuição de gás natural é responsável pela leitura dos consumos registados nos equipamentos de medição, designadamente no contador do Demandante, e pela respetiva recolha;
- III. Em novembro de 2022, o Demandante mudou de comercializadora (R), o que se veio a concretizar em dezembro de 2022, não obstante a existência de dívida;
- IV. No dia 25 de novembro de 2022, a Demandada C recebeu um pedido de mudança de entidade comercializadora, efetuado pela R, concluído no dia 8 de dezembro de 2022;
- V. A Demandada C em novembro de 2022 e aquando da mudança de comercializadora de fornecimento de energia e gás, pelo Demandante, não recebeu uma leitura real do contador deste nem qualquer solicitação de deslocação ao local para recolha de leitura extraordinária – nem por comercializadora, nem pelo consumidor;

**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



- O processo de mudança de comercializador foi concluído com recurso a uma leitura estimada de 15.565m<sup>3</sup>, que corresponde a leitura final e inicial de contrato;
- VII. A estimativa de consumo de 15.565m<sup>3</sup> é coerente com o histórico de consumo do Demandante no período homologado corrigido (doc. 1 da contestação da C);
  - VIII. No dia 2 de janeiro de 2023 foi emitida, pela Demandada B, a fatura ..., no valor de €1.001,09, com base na informação prestada pela Demandada C e nos dados de consumo do Demandante (fls 9 da Reclamação);
  - IX. No dia 13 de fevereiro de 2023, a C procedeu à recolha de uma leitura real no contador do Demandante, correspondente a leitura de ciclo, de 15.640m<sup>3</sup>, pelo que a leitura anteriormente estimada (VII) se encontra corrigida e absorvida pela leitura real;
  - X. A Demandada C informou a Demandada B que o consumo de 15.565 m<sup>3</sup> já se encontra absorvido;
  - XI. A Demandada B propôs ao Demandante um acordo de pagamento em prestações para liquidação do valor de €1.001,09 (doc. 1 da contestação) e que este se encontra a liquidar;
  - XII. Na sequência da reclamação do Demandante, a Demandada B interpelou (em 27.01.2023, 20.02.2023 e 10.05.2023 e 08.08.2023) e a Demandada C para aferir da correção das leituras faturadas ao Demandante e obteve a respetiva confirmação (doc. 2 da contestação da Demandada B e da C);
  - XIII. A comercializadora R, no início do contrato celebrado com o Demandante, teve em consideração a leitura comunicada à B e refletida na FT ..., no dia 2 de janeiro de 2023.

## II - Factos não provados

Com relevância para a decisão não foram identificados factos não provados:

- I. Não se provou erro na recolha da leitura estimada ou real de consumo do Demandante, suscetível de correção em sede de faturação emitida ou a emitir;
- II. Não se provou erro na faturação emitida e apresentada pela B, suscetível de correção;
- III. Não se provou a sobreposição de consumos, relativamente a faturas emitidas pela B ou R
- IV. , para o mesmo período;
- V. Não se provou qualquer erro de uma terceira entidade no processo de mudança de comercializador.

## E – Da fundamentação de facto

O tribunal formou a sua convicção tendo por base os documentos apresentados e as explicações prestadas em julgamento.

Foi objeto de análise a fatura reclamada pelo Demandante e o procedimento seguido pelas Demandadas aquando da mudança de comercializador.



## ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO  
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO



Ficou visível que as Demandadas procederam à verificação, na sequência da reclamação, dos consumos estimados e reais faturados e a respetiva conformidade com os procedimentos aplicáveis ao caso concreto.

Ainda, ficou demonstrado, mediante apresentação e análise da faturação (B e R) não ter ocorrido sobreposição de consumos valorizados nem da respetiva faturação.

A leitura estimada de 15.565 m<sup>3</sup> foi a considerada para fim e início de contrato – o que ficou visível da análise da faturação e, tendo em conta, a leitura real recolhida já em fevereiro de 2023, conclui-se que está absorvida.

Não se apurou qualquer erro no histórico de consumos do Demandante.

O tribunal ouviu e atendeu às declarações prestadas pelo Demandante e pelas mandatárias das Demandadas em julgamento, em conformidade com o princípio da cooperação, consagrado no CPC (artº 7º), ao abrigo do qual o juiz pode ouvir as partes e os seus representantes ou mandatários, convidando-os a fornecer esclarecimentos sobre a matéria de facto ou de direito que se afigurem pertinentes.

Às partes cabe alegar os factos essenciais que constituem a causa de pedir e aqueles em que se baseiam as exceções invocadas (artº 5º, nº 1 do CPC) sendo, ainda, considerados pelo juiz os factos instrumentais (os que resultem da instrução da causa), e os factos complementares (os que resultem como complemento ou concretização dos que as partes tenham alegado e da instrução da causa, desde que sobre eles tenham tido a possibilidade de se pronunciar).

Ainda, são atendíveis, os factos notórios, aqueles que o tribunal toma conhecimento em virtude do exercício das suas funções (tudo conforme o previsto no artº 5º, nºs 1 e 2, do CPC).

### **F - Da fundamentação de Direito**

#### **Do contrato de fornecimento de eletricidade e gás natural celebrado entre o Demandante e a Demandada B e procedimento de mudança de comercializador**

Como se apurou em julgamento, entre as partes Demandante e Demandada B foi celebrado um contrato de prestação de serviços para fornecimento de eletricidade e gás natural com termo no dia 7 de dezembro de 2022, data a partir da qual passou a vigorar um contrato entre o Demandante e a R.

Há que verificar, então, o procedimento consagrado para a mudança de comercializador e se o mesmo foi cumprido pelos intervenientes.



O Regulamento nº 827/2023 de 28 de julho, aprovou o Regulamento das Relações Comerciais dos Sectores Elétrico e do Gás, tem por objeto as regras aplicáveis às relações comerciais entre os vários sujeitos intervenientes no Sistema Elétrico Nacional e no Sistema Nacional de Gás, às condições comerciais para ligação às redes públicas, à medição, leitura e disponibilização de dados de energia, à escolha de comercializador e ao funcionamento dos mercados de energia elétrica ou de gás.

Para os presentes efeitos, entende-se por «*Cliente*» a pessoa singular ou coletiva que compra energia elétrica ou gás para consumo próprio, incluindo a fase pré-contratual e «*Comercializador*» a entidade cuja atividade consiste na compra a grosso e na venda a grosso e/ou a retalho de energia elétrica e/ou de gás, em nome próprio ou em representação de terceiros, incluindo comercializadores em regime de mercado e comercializadores de último recurso.

Ora, nos termos do artº 36º deste Regulamento, os operadores das redes são as entidades responsáveis pela leitura dos equipamentos de medição das instalações dos clientes ligadas às suas redes, sendo certo que os clientes também têm a faculdade de efetuar a leitura dos equipamentos de medição e a sua comunicação, nos termos do número seguinte.

E, conforme artº 38º, “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.

Ainda, (cf. artº 239º), “A escolha pelo cliente do comercializador de energia elétrica ou de gás, para cada instalação de consumo, concretiza-se mediante a celebração de um contrato com uma entidade legalmente habilitada a fornecer energia elétrica ou gás.”, e

Por seu turno, o artº 242.º, consagra os princípios gerais da mudança de comercializador e de agregador.

Assim,

“1 - O processo de mudança de comercializador e de agregador deve respeitar os princípios da transparência, da objetividade e do tratamento não discriminatório, bem como as regras aplicáveis em matéria de proteção de dados.



## ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO  
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO



2 - O processo de mudança de comercializador e de agregador inclui, além das citadas mudanças: a) O

acesso ao registo do ponto de entrega, a contratação inicial e a denúncia de contratos, no caso da operação logística da mudança de comercializador;

b) A constituição inicial de agregador e a cessação de contrato de agregação, no caso da operação logística da mudança de agregador.

3 - A mudança do comercializador está isenta de encargos para os clientes, devendo ocorrer num prazo máximo de três semanas contadas a partir da data do pedido de mudança, salvo prazo legal ou regulamentar inferior.

4 - Sem prejuízo do disposto no número anterior, o cliente e o novo comercializador podem acordar numa data específica para a mudança de comercializador.”

Ainda, “11- Na sequência da mudança de comercializador, o cliente deve receber do comercializador cessante uma única fatura contendo o acerto final de contas, no prazo máximo de 6 semanas após a efetivação da mudança, salvo se os dados para faturação, relativamente a instalações integradas em autoconsumo coletivo, tenham sido disponibilizados pelo operador de rede de distribuição com menos de 10 dias úteis de antecedência relativamente ao decurso do prazo de 6 semanas.

12 -A existência de plano de pagamento fracionado de valores em dívida do cliente ao comercializador constitui, na vigência do referido plano, objeção admissível à mudança de comercializador, sendo esta comunicada nos termos dos procedimentos de mudança de comercializador e de agregador, nos termos da norma complementar respetiva.

13 -O disposto no número anterior não é aplicável em caso de acordo de cessão de créditos entre comercializadores, assunção de dívida pelo novo comercializador ou de antecipação de pagamento, para o que o comercializador com quem tenha sido celebrado o acordo deve manter o consumidor informado do plano das prestações e da possibilidade de antecipação a todo o tempo.

14 -Para efeitos de apuramento dos valores a repercutir em cada contrato, na mudança de comercializador, envolvendo faturas que abrangem um período diferente do acordado para faturação, designadamente, dos encargos de acesso à rede, considera-se uma distribuição diária uniforme desses encargos, salvo se existir informação com desagregação diária, situação na qual esta prevalece para apuramento de encargos.

15 -A existência de valores em dívida de um cliente junto de um comercializador de energia elétrica ou de gás não impede a mudança para outro comercializador.”

Conforme a Diretiva nº 15/2018 de 10 de dezembro, que veio consagrar os procedimentos de mudança de comercializador no setor elétrico e no sector do gás natural, dispõe o artº 10º, que

“1 - Para efeitos de concretização do pedido de mudança de comercializador, pode ser necessária atuação no local de consumo para as seguintes ações:



a) *Verificação técnica e de segurança da instalação consumidora nos termos da legislação aplicável.*

b) *Realização de leitura extraordinária, se solicitada pelo comercializador.*

c) *Alteração do equipamento de medição, se solicitada pelo comercializador.*

d) *Alteração da parametrização no equipamento de medição, se solicitada pelo comercializador.*

e) *Alteração do transformador de potência ou regulação do DCP, se solicitada pelo comercializador e para o setor elétrico.*

f) *Restabelecimento do fornecimento de energia elétrica ou de gás natural, consoante o caso.*

A Diretiva nº 7/2018 (Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de dados do setor do gás natural), e quanto à determinação de consumos de gás natural, estabelece o ponto 24. que

*“No âmbito do relacionamento entre os diferentes agentes do SNGN, quer para efeitos de faturação, quer para efeitos de apuramento de desequilíbrios, desvios, ajustamentos e conciliações nos termos do MPGTG, deve-se privilegiar a utilização de dados reais. No entanto, pode ser necessário proceder a estimativas dos consumos a atribuir a determinado ponto de entrega quando esses dados reais não estejam disponíveis.”*

Refere, de seguida, os princípios a alcançar com os métodos de estimativa e as regras para apuramento da estimativa de leitura aquando da mudança de comercializador (24.2.3).

Por outro lado,

de acordo com o artº 762º do Código Civil o devedor cumpre a sua obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado (nº 1).

Posto isto, tendo em conta o enquadramento legal apurado e a matéria de facto (provada e não provada), se conclui

- a leitura estimada considerada no fim do contrato com a Demandada foi corretamente apurada, de acordo com as regras e procedimentos aplicáveis
- em fevereiro de 2023, foi absorvida pela leitura real e consumo do Demandante
- não há retificação a efetuar na fatura FT ... de 02.01.2023, emitida pela B ao Demandante, e
- não houve sobreposição de consumos na faturação emitida pelo novo comercializador (R)

Motivo pelo qual não pode proceder a reclamação do Demandante.

**C – Decisão**

Termos em que se julga como não provada e improcedente a reclamação do Demandante **A** e, em consequência se absolve do pedido as Demandadas **B** e **C**.

De acordo com o nº 1 do artº 44º da Lei 63/2011 de 14 de dezembro (LAV), determino o encerramento do processo.

Notifiquem-se as partes da decisão.

Braga, 22 de dezembro de 2023

A Juíz-árbitro

Margarida Granwehr de Sousa