

**SENTENÇA**

Processo n.º: 145/2021.

**REQUERENTE: A**

**REQUERIDAS: B**

#

**SUMÁRIO:** Os consumos verificados na instalação do requerente entre 6 de Novembro de 2019 e 22 de Abril de 2020, apesar de não ter havido alteração do agregado familiar do requerente ou dos equipamentos na residência instalados como alegado pelo mesmo, se encontram dentro dos padrões de consumo anteriores da instalação, aumentados como os da maior parte dos cidadãos, em função do estado de emergência decretado a 18 de Março de 2020 e o dever geral de recolhimento domiciliário decretado pelo artigo 5.º do Decreto n.º 2-A/2020 de 20 de Março de 2020. Estes consumos aumentados são congruentes com os consumos posteriores à substituição do contador e registados novo contador, como resulta da análise da fatura datada de 14 de Maio de 2020 junta aos autos a folhas 4, 5 e 6.

#

**I – RELATÓRIO:**

1 – No pedido dirigido ao CNIACC na sua reclamação inicial, a requerente pede o esclarecimento de toda esta situação, respondendo a todas as questões por si suscitadas, a comprovação inequívoca para os valores das leituras que constam da segunda fatura que lhe foi enviada e que configuram uns consumos de mais do dobro do consumo do ano anterior no mesmo período, por exemplo, como podem verificar, e sem nenhuma alteração do seu agregado familiar ou nos seus equipamentos elétricos que o justifique, e que lhe seja integralmente devolvido o valor que lhe foi indevidamente cobrado uma vez que este se baseou em leituras que não dizem respeito ao contador que foi retirado da sua residência e substituído.

2 – Alega na sua reclamação inicial, resumidamente, que no dia 23/04/2020 a requerida procedeu à substituição do seu contador de luz, que teria a pilha gasta, retiraram o contador e levaram-no sem lhe darem conhecimento das leituras que esse contador marcava, situação que achou pouco correta, pelo que contactou e a linha de apoio ao cliente dando conta da sua insatisfação. Passado algum tempo após esta substituição recebeu uma fatura de e poucos dias antes de esta lhe ser debitada na conta bancária e sem qualquer justificação, recebeu uma nota

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

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

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

de cancelamento desta fatura acompanhada de uma nova fatura relativa ao mesmo período, mas com uma leitura com valores de consumo muito superiores que implicavam o pagamento de mais do dobro do que constava da primeira fatura enviada. Telefonicamente pediu esclarecimentos para o facto, aguardou mais de 1 mês, mas nunca lhe foram fornecidas quaisquer explicações pelo que reclamou no livro de reclamações. A ERSE interveio após esta reclamação e enviou um e-mail no qual seguia anexo a resposta dada pela B, vaga, que não fornecia qualquer esclarecimento digno desse nome. Voltou a solicitar por e-mail novo esclarecimentos desta vez para a requerida que lhe enviou um e-mail com uma foto de um contador anexa como sendo o contador que foi retirado da sua residência para comprovar que a leitura da segunda fatura enviada estaria correta. Esta foto não é do contador que foi retirado, é impossível que seja, pois, o contador da foto ou não tem pilha nem permite leituras bi-horárias tal como consta das suas faturas, facto confirmado telefonicamente com a linha do de apoio ao cliente. Voltou a insistir e a pedir esclarecimento desta situação e uma vez mais a resposta ignorou todas as questões por si colocadas. Voltou a pedir a reabertura do processo de reclamação junto ERSE, enviou estes novos dados, mas a resposta voltou a ser sempre a de sempre, ou seja, vaga e sem qualquer explicação digna desse nome.

3 - Notificada da data agendada para a realização de audiência a requerida B veio apresentar contestação na qual esclarece que a partir de janeiro de 2021 por determinação da ERSE alterou a sua designação de B para B. Esclareceu a distinção e separação entre as atividades de distribuição de eletricidade e de comercialização da mesma. Por este motivo a requerida desconhece os factos alegados pela requerente relativos à emissão e ao conteúdo das faturas uma vez que se trata de matéria de natureza contratual. Esclarece ainda que para o local de consumo, sito na rua X, se encontra ativo um contrato de fornecimento de energia celebrado com a C desde 04/03/2013. No local de consumo da requerente encontrava-se instalado um equipamento de contagem estático, que pelo facto de ter a pilha gasta veio a ser substituído a 23/04/2020 pelo contador atualmente instalado, uma B box, encontrando-se instalado no exterior da habitação e com acesso da via pública permitindo o livre acesso ao mesmo para verificação e recolha de leituras. Quanto à reclamação alega que um leitor de serviço reportou uma situação anómala do contador o que gerou uma ordem para verificação e substituição do mesmo que veio a ocorrer a 23/04/2020, tendo sido feito registo fotográfico de leituras. Mais esclarece que a verificação do equipamento não depende da presença nem da autorização do titular do contrato de fornecimento por se tratar de um equipamento de propriedade da requerida e com livre acesso da via pública, pelo que, no que concerne ao

fundamento da pretensão a requerida apenas pode responder quanto aos factos relacionados com a medição e registo dos consumos de energia elétrica, apresentando estas leituras uma sequência e que se afiguram corretas como consta do histórico que junta. A 22/04/2020 foi recolhida a leitura de 71221 kWh no contador substituído, correspondendo a consumos reais registados corretamente. A requerida procedeu à análise dos consumos registados mantendo na integrante as leituras recolhidas no local de consumo. Conclui alegando que cumpre ao comercializador e não à requerida a faturação da energia consumida naquele local de consumo, pedindo a sua absolvição da instância e do pedido.

4 – Foi realizada a audiência de julgamento e foi ouvida a testemunha apresentada pela requerida.

#

## **II – SANEAMENTO, OBJECTO DE LITÍGIO E QUESTÕES A RESOLVER:**

O tribunal é competente em razão da matéria (uma vez que se trata de um conflito de consumo fundado no serviço de fornecimento de energia elétrica para uso particular do requerente), do território (o serviço é prestado para uma residência do requerente sita no concelho de Y, município que não se encontra abrangido por outro centro de arbitragem), cabendo na competência deste Tribunal nos termos do artigo 3.º do regulamento do CNIACC por despacho proferido pelo Secretário de Estado da Justiça n.º 20778/2009 de 8 de Setembro) e as partes são legítimas e capazes.

No mais não existem nulidades processuais ou irregularidades da instância que impeçam o conhecimento do mérito da causa.

O objeto do litígio concentra-se na questão de saber se ao requerente assiste o direito (1) ter o esclarecimento de toda esta situação, respondendo a todas as questões por si suscitadas, (2) à comprovação inequívoca para os valores das leituras que constam da segunda fatura que lhe foi enviada e que configuram uns consumos de mais do dobro do consumo do ano anterior, e (2) que lhe seja integralmente devolvido o valor que lhe foi indevidamente cobrado uma vez que este se baseou em leituras que não dizem respeito ao contador que foi retirado da sua residência e substituído.

São questões a resolver as de 1) conhecer do cumprimento por parte da requerida e 2) do direito do requerente a (1) ter o esclarecimento de toda esta situação, respondendo a todas as questões por si suscitadas, (2) à comprovação inequívoca para os valores das leituras que

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

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

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

constam da segunda fatura que lhe foi enviada, e (3) que lhe seja integralmente devolvido o valor que lhe foi indevidamente cobrado uma vez que este se baseou em leituras que não dizem respeito ao contador que foi retirado da sua residência e substituído.

#

### **III - FUNDAMENTOS DA SENTENÇA:**

#### **A – Matéria de facto provada com interesse para a decisão da causa:**

1 – O requerente foi titular de um contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a C para uma sua habitação localizada em na X, Y, fornecido de energia elétrica pela requerida B desde pelo menos 04/03/2013, conforme resultou da sua reclamação do requerente, da cópia das faturas da C junto a folhas 4 13 e seguintes dos autos, do artigo 19.º da contestação da requerida E-REDES e do documento n.º 1 junto com a mesma.

2 – No dia 1 de Janeiro de 2020, a requerida abriu no seu sistema informático uma ordem de serviço na qual consta que o equipamento de contagem instalado na residência do requerente se encontra avariado/pilha gasta, com a indicação de substituir contador, como resultou do documento n.º 3 junto com a contestação da requerida.

3 - Na execução da ordem de serviço mencionada em 2, a 23 de Abril de 2020 um técnico da requerida procedeu à mudança do contador instalado no local de consumo do requerente colocando uma B Box, como resultou da reclamação do requerente, do artigo 27 da contestação apresentada pela requerida e dos documentos n.º 3 e 4 juntos com a contestação.

4 – O contador que estava instalado na residência do requerente encontrava-se no exterior da sua propriedade acessível pela via pública, possuindo dois totalizadores de contagem, um analógico e outro digital, como resultou das declarações da requerente em audiência, do documento n.º 4 junto com a contestação da requerida e do depoimento da testemunha por esta apresentada.

5 – O contrato de fornecimento de energia existente entre o requerente e a C, pressupunha uma só leitura de consumo, resultante da soma dos valores indicados nos dois totalizadores do contador, como resultou das faturas juntas aos autos a folhas 4 a 13 da contestação e do depoimento da testemunha apresentada pela requerida.

6 – A 6 de Novembro de 2019 a requerida tem registado no seu sistema informático uma leitura do contador, efetuada pelo serviço externo de recolha de leituras, dentro do prazo regulamentar de 3 meses, num total de 68168 kWh , como resultou do documento 5 junto com a contestação da requerida.

7 – A 22 de Abril de 2020 a requerida tem registado no seu sistema informático uma leitura do contador efetuada pelo serviço externo de recolha de leituras, fora do prazo regulamentar de 3 meses, num total de 71221kWh, como resultou do documento 5 junto com a contestação da requerida.

8 – Da fatura do serviço contratado emitida a 14 de Maio de 2020 pelo comercializador C, consta a faturação do preço do consumo de 3053 kWh para o período entre 7 de Novembro de 2019 e 22 de Abril de 2020 e uma faturação do consumo de 372 kWh para o período entre 23 de Abril de 2020 e 14 de Maio de 2020, como resultou do documento junto a folhas 4, 5 e 6 dos autos.

#

### **B – Motivação:**

A instância arbitral de consumo, atendendo às fases processuais que a compõem, é sempre mutável e sofre alguma instabilidade com contestações a serem apresentadas muitas vezes a dias da audiência, os pedidos a serem alterados em sede de audiência em função do cumprimento parcial ou da alteração de circunstâncias, tudo em vicissitudes que somente em audiência e com a audição de testemunhas se conseguem sanar e sanear.

Para além da motivação acima indicada quanto a cada facto dado como provado, a factualidade dada como provada foi obtida através da consulta da documentação e comunicações remetidas ao CNIACC pelas partes, do que resulta nos autos por confissão ou admissão das mesmas.

Da reclamação do requerente resultam factos que não foram contraditados pela requerida, nomeadamente os relativos ao local de consumo, constituição do seu agregado familiar, equipamentos utilizados no local de consumo, ou seja, consubstanciam os factos invocados pela requerente.

Da posição da requerida não resulta uma refutação dos factos descritos pelo requerente, antes uma defesa do seu entendimento quanto às obrigações da requerida, em função do

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

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

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

cumprimento dos regulamentos da ERSE e da sua atuação no sistema elétrico nacional, não tendo apresentado quaisquer factos que coloquem em causa o afirmado pelo requerente quanto à ligação da instalação particular da mesma à rede de baixa tensão, nomeadamente quanto à localização do contador e da sua possibilidade de acesso a partir da via pública.

Foi ouvida a testemunha apresentada pela requerida, que apesar da ligação profissional a esta prestou um depoimento credível e esclarecido acerca da matéria, cujo conhecimento obteve pelo exercício de funções laborais, tendo de forma clara explicado os procedimentos encetados pela requerida, o funcionamento do contador instalado na residência do requerente a coerência dos consumos anteriormente resgatados na instalação e a discrepância dos valores do consumo médio diário da instalação entre Novembro de 2019 e Abril de 2020.

Em conclusão, com base na análise crítica da prova trazida aos autos, acima descrita, se formou a convicção do tribunal na verificação dos factos acima dados como provados.

#

## **C – O Mérito da Causa:**

### **1) - conhecer do cumprimento por parte das requeridas:**

Está em causa a responsabilidade da requerida B que se obrigou a prestar à requerente um serviço de ligação à rede de baixa tensão fundamental para a prestação do serviço público essencial de fornecimento de energia elétrica contratado com C, estando assim abrangida pelas disposições da Lei dos Serviços Públicos Essenciais - SPE, independentemente da sua natureza jurídica ou do título a que sejam prestados.

O fornecimento de energia elétrica à residência do requerente pressupõe a existência de um contrato de fornecimento com uma empresa comercializadora, no caso a C atenta a separação entre esta função e a de distribuição de energia.

Mas para que exista este fornecimento é necessário que exista um contrato prévio de ligação à rede de distribuição gerida e mantida pela requerida B, contrato esse nos termos do disposto no Regulamento de Acesso às Redes e às Interligações do setor elétrico da ERSE n.º 620/2017, nomeadamente do que decorre do disposto nos artigos 5º, 9º e 10º.

A lei estabelece para a requerida o cumprimento de regras, designadamente quanto aos ónus da prova (artigo 11.º) relativo ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços a que se refere a Lei.

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

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

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

Decorre do artigo 3.º da Lei SPE um princípio geral segundo o qual o prestador do serviço deve proceder de boa fé tendo em conta a importância dos interesses dos utentes que se pretende proteger.

No artigo 4.º da mencionada Lei é estabelecido um dever de informação do prestador dos serviços para com o consumidor, de forma clara e conveniente, prestando todos os esclarecimentos que se justifiquem de acordo com as circunstâncias.

Na presente reclamação, a requerida logrou demonstrar o cumprimento das regras regulamentares a que está adstrita, nomeadamente quanto às leituras trimestrais do contador instalado na residência do requerente, que demonstrou ter efetuado a 06/11/2018, 05/02/2019, 11/04/2019, 07/05/2019, 05/08/2019 e 06/11/2019. Após esta última leitura a única leitura real registada demonstrada pela requerida sucedeu a 22 de Abril de 2020, resultante do ato de substituição do contador, que ocorreu por alerta de avaria/falta de pilha do equipamento pelo leitor externo de contagens que se dirigiu à instalação do requerente em janeiro de 2020, ou seja, entendemos que a leitura teria sido realizada dentro dos prazos regulamentares estivesse o equipamento em correto funcionamento.

Logrou também a requerida B provar que o contador instalado na residência do requerente se encontrava a funcionar corretamente, como resultou do depoimento da testemunha apresentada, apesar de esta indicar a verificação de uma discrepância dos valores de consumo médio diário da instalação entre Novembro 2019 e Abril de 2020.

Por outro lado, a requerida C logrou demonstrar que cumpriu de forma conveniente as suas obrigações de informação junto do requerente, atuando de boa fé, como resultou das comunicações pela requerida enviadas à ERSE e à própria requerente, esclarecendo o sucedido, como se retira de folhas 19, 21 e 26 dos autos.

\*

**2) - do direito do requerente (1) ter o esclarecimento de toda esta situação, respondendo a todas as questões por si suscitadas,**

**(2) à comprovação inequívoca para os valores das leituras que constam da segunda fatura que lhe foi enviada, e**

**(3) que lhe seja integralmente devolvido o valor que lhe foi indevidamente cobrado uma vez que este se baseou em leituras que não dizem respeito ao contador que foi retirado da sua residência e substituído:**

Quanto a (1) ter o esclarecimento de toda esta situação, respondendo a todas as questões por si suscitadas, os esclarecimentos prestados pela requerida nas comunicações remetidas à ERSE, ao requerente e o depoimento prestado pela testemunha apresentada pela requerida são esclarecedoras das questões levantadas pela requerente, nada havendo a decidir quanto a esta matéria.

Relativamente (2) à comprovação inequívoca para os valores das leituras que constam da segunda fatura que lhe foi enviada, essa comprovação foi dada pela testemunha apresentada pela requerida, consubstanciando e confirmando a documentação, registo e fotografia já juntas aos autos pela requerida, entendendo quanto a esta matéria ela estar esclarecida e comprovada.

Quanto ao pedido de (3) que lhe seja integralmente devolvido o valor que lhe foi indevidamente cobrado uma vez que este se baseou em leituras que não dizem respeito ao contador que foi retirado da sua residência e substituído, afastada que está a possibilidade de as leituras não dizerem respeito ao contador instalado na residência do requerente como acima demonstrado, o pedido de devolução do valor que foi cobrado ao requerente não poderá ser dirigido a esta requerida, uma vez que a relação comercial existente verifica-se estabelecida entre o requerente e a C, entidade que fatura o serviço ao requerente e relativamente à qual poderia dirigir esse pedido.

De qualquer forma e mais a título de esclarecimento do requerente que de decisão da causa, sempre se dirá que os consumos verificados na instalação do requerente entre 6 de Novembro de 2019 e 22 de Abril de 2020, apesar de não ter havido alteração do agregado familiar do requerente ou dos equipamentos na residência instalados, como alegado pelo mesmo, se encontram dentro dos padrões de consumo anteriores da instalação, aumentados como os da maior parte dos cidadãos, em função do estado de emergência decretado a 18 de Março de 2020 e o dever geral de recolhimento domiciliário decretado pelo artigo 5.º do Decreto n.º 2-A/2020 de 20 de Março de 2020. Estes consumos aumentados são congruentes com os consumos posteriores à substituição do contador e registados novo contador, como resulta da análise da fatura datada de 14 de Maio de 2020 junta aos autos a folhas 4, 5 e 6.

\*

**IV – DECISÃO:**

Julgo improcedente a reclamação apresentada, absolvendo a requerida dos pedidos formulados nos autos.

Sem Custas.

Valor: € 336,29.

Notifique.

Lisboa, 28 de Setembro de 2021.

O Juiz-árbitro,

(  
P  
e  
d  
r  
o

A  
r  
e