

Sentença Arbitral

Processo n.º 953/2019.

Demandante: **A**

Demandada: **B**

Demandada: **C**

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): **1.º** Nos pontos de medição de instalações de clientes finais a entidade responsável pela leitura dos equipamentos de medição é o operador da rede a que as instalações estão ligadas (**ponto 27.6** do Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados); **2.º** Os operadores de rede de distribuição e os comercializadores devem coordenar-se no sentido de garantir que todas as leituras válidas, comunicadas pelos clientes, sejam registadas, transmitidas entre si, e utilizadas para todos os efeitos, legalmente previstos, designadamente, no âmbito do regulamento de relações comerciais da ERSE do setor elétrico (**ponto 27.6** do Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados); **3.º** O incumprimento destas regras traduz-se na violação do disposto nos **artigos 3.º, 4.º, 7.º e 9.º**, da Lei n.º23/96, de 26/07, na sua redação atualizada, e **artigos 8.º e 9.º**, da Lei n.º24/96, de 31/07, na sua redação atualizada, e torna a ilegal a faturação e cobrança de fornecimento de energia elétrica aos utentes pelo comercializador.

I. - Relatório:

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

O demandante apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 953/2019, contra as demandadas “B” e “C” acima melhor identificadas.

Tendo-se frustrado a possibilidade de celebração de um acordo entre as partes, na fase de conciliação prévia à audiência arbitral, em virtude da ausência das mesmas na referida audiência, o processo prosseguiu, então, para a sua fase arbitral, por vontade expressa do demandante.

Por estar em causa um serviço público essencial (*“fornecimento de energia elétrica”*), o demandante exerceu o direito previsto no **artigo 15.º/1**, da Lei n.º23/96, de 26/07, na sua redação atualizada, e por se tratar de arbitragem necessária submeteu à apreciação do Tribunal Arbitral do CNIACC a resolução do litígio que a opõe às demandadas.

A instância arbitral estabilizou-se, por isso, com as partes acima identificadas, não se tendo verificado qualquer modificação subjetiva decorrente da intervenção de novas partes.

De igual modo o pedido e a causa de pedir constantes da reclamação inicial do demandante não foram objeto de alteração, que se dão aqui por integralmente reproduzidos para todos os efeitos, e consistem no reembolso do valor de €577,86 e dos valores das chamadas telefónicas e do correio postal registado, tudo com fundamento na atuação ilegal das demandadas “B” e “C”, designadamente a inexistência de leituras reais durante um período de tempo alargado e a existência de anomalias no equipamento de medição (contador).

A demandada “B” pugnou, por sua vez, pela improcedência total da ação e pela sua absolvição dos pedidos, alegando, para o efeito, factos relativos a questões de natureza técnica e comercial, tendo, ainda, deduzido pedido reconvenicional que será apreciado mais à frente nesta sentença arbitral.

Por sua vez a demandada “C” apresentou contestou escrita na qual alegou, em síntese, que nada sabe sobre os factos que fundamentam a causa de pedir do demandante relativamente à parte comercial e que relativamente à parte técnica impugna os factos apresentados pelo demandante contrapondo com outra versão dos factos, concluindo pela improcedência da ação e pela sua absolvição dos pedidos.

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 todos 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”, em virtude do demandante ter manifestado a sua pretensão de ver o litígio decidido pelo Tribunal Arbitral do CNIACC e estar em causa um serviço público essencial (**artigo 1.º/2/alínea b**), da Lei n.º23/96, 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.

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 21-11-2019, pelas 10:00.

As partes não se encontravam presentes nem se fizeram representar na audiência arbitral.

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:

Questão Prévia:

Pedido reconvenicional:

Na parte final da sua contestação escrita a demandada “B” peticiona a condenação do demandante no pagamento da quantia de €35,55.

Conjugando as normas do regulamento do CNIACC com a LAV e, ainda, com as normas do CPC, aplicadas supletivamente, temos, então, que a demandada “B” deveria ter formulado tal pedido em sede de reconvenção.

A reconvenção encontra-se expressamente prevista no **artigo 33.º/4**, da LAV, e é admissível desde que o seu objeto seja abrangido pela convenção de arbitragem.

Nos presentes autos não temos uma convenção arbitragem, mas, ao invés, uma arbitragem necessária prevista expressamente na lei e que foi desencadeada por vontade expressa pelo demandante.

Tal norma terá, por isso, de ser interpretada de com o regime de arbitragem aplicável aos presentes autos.

Promovendo tal exercício poderemos concluir que a reconvenção é admissível se o seu objeto estiver abrangido pelo objeto da arbitragem necessária.

Confrontando os pedidos e a causa de pedir do demandante podemos concluir, sem margem para dúvidas, que o objeto da reconvenção, que se traduz na condenação do demandante no pagamento da quantia de €35,55, encontra-se abrangido pelo objeto desta arbitragem necessária, na medida em que o mesmo inclui, desde logo, a discussão da legalidade dos valores de consumo de energia elétrica faturados ao demandante, a obrigação do seu pagamento e o direito ao seu reembolso.

Em suma: relativamente à quantia de €35,55 o demandante pretende que este tribunal o desonere do seu pagamento, através da declaração de ilegalidade dos consumos de energia que lhe foram faturados pela demandada “B” e, esta, por sua vez, pretende que este tribunal confirme a legalidade da sua atuação e condene o demandante no seu pagamento.

Tendo-se concluído quanto à admissível da reconvenção importa, agora, analisar se a mesma foi deduzida nos termos e condições legalmente previstos.



O regulamento do CNIACC e a LAV são totalmente omissas quanto à tramitação processual da reconvenção, justificando-se, por isso, a aplicação, supletiva, do regime previsto no CPC.

À luz de tal regime este tribunal seria forçado a concluir, desde já, que o pedido reconvenicional não foi deduzido corretamente e que por isso deveria ser rejeitado considerando a fase do processo arbitral em que nos encontramos.

Na verdade, a demandada “B” não menciona sequer a palavra reconvenção, limitando-se a pedir a condenação do demandante no pagamento da quantia de €35,55.

Não obstante, como se deu conta supra, de modo a assegurar a aplicação plena do princípio da economia processual em conjugação com o princípio da tutela jurisdicional efetiva, que tem, desde logo, consagração constitucional, este tribunal assume que o pedido da demandada “B” tem natureza reconvenicional e, por isso, será admitido, apreciado e decidido.

Conclui-se, então, que este tribunal arbitral é competente, foi validamente constituído, as partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas e o pedido reconvenicional é admissível.

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.

As partes não se encontravam presentes nem se fizeram representar na audiência arbitral.

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**).

O demandante pretende que este tribunal condene a demandada “B” a reembolsar-lhe a quantia de €577,86 e, ainda, os valores das chamadas telefónicas realizadas para as demandadas e o valor do correio registado.

Por sua vez a demandada “B” pretende que este tribunal condene o demandante no pagamento da quantia de €35,55.

Para efeitos de fixação do valor da causa, atendendo ao critério definido no **artigo 299.º/2**, do CPC, aqui aplicado supletivamente, o valor do pedido da demandada “B” em sede de reconvenção não é somado ao valor do pedido formulado pelo demandante porquanto os mesmos não se revelam distintos, dado que ambas as partes pretendem conseguir, em seu benefício, o mesmo efeito jurídico.

Em suma: o valor da causa terá de fixar-se por referência ao valor da fatura que constitui o objeto deste litígio arbitral, a saber: fatura emitida em 01-12-2017 no valor de €577,86.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€577,86** (quinhentos e setenta e sete euros e oitenta e seis cêntimos), nos termos dos **artigos 296.º/1 e 299.º/2**, ambos do CPC, por remissão do **artigo 19.º** do Regulamento do CNIACC para a Lei de Arbitragem Voluntária e desta para o Código de Processo Civil, com os fundamentos acima enunciados.

Cumpre, por isso, apreciar e 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) O demandante encontra-se emigrado em França e só se desloca a Portugal duas vezes por ano;
- b) Em data que não foi possível determinar o demandante e a demandada “B” celebraram um contrato para fornecimento de energia elétrica na habitação daquele com o CPE (código ponto entrega) PT000000007PY;
- c) O demandante utiliza esta habitação apenas no período de férias em que se desloca de França a Portugal;



ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

- d) Em 01-12-2017 a demandada “B” emitiu uma fatura no valor de €577,89 mencionando o período de faturação de 02-10-2017 a 01-12-2017;
- e) A fatura em causa menciona na sua folha 2 de 4, no campo “Consumo real”, os períodos de consumos de 29-10-2016 a 05-01-2017, 06-01-2017 a 14-01-2017 e 15-01-2017 a 16-11-2017;
- f) Da fatura consta um plano de pagamento em prestações cuja primeira prestação é no valor de €577,86;
- g) Por ofício datado de 29-12-2017 a demandada “B” comunicou ao demandante que a fatura em causa tinha sido corretamente emitida;
- h) Em 08-01-2018 a demandada “B” cobrou a quantia de €577,86 através de débito direto na conta bancária, do demandante.
- i) Em 01-02-2018 a demandada “B” emitiu uma fatura no valor de €122,69 mencionando o período de faturação de 02-12-2017 a 01-02-2018;
- j) Em 01-02-2018 a demandada “B” emitiu uma fatura mencionando o período de faturação de 02-10-2017 a 01-02-2018 da qual resulta um crédito a favor do demandante no valor de €165,49;
- k) A demandada “B” reembolsou o demandante da quantia de €165,49;
- l) O contador encontra-se no exterior da habitação do demandante;
- m) No dia 16-11-2017 a demandada “C” inseriu no histórico de leituras do contador existente na habitação do demandante uma leitura que não correspondia à leitura real;
- n) No dia 11-05-2019 a demandada “C” corrigiu a situação com a anulação das leituras de 16-11-2017, 15-01-2018 e 09-02-2018;
- o) A demandada “C” corrigiu a faturação ao comercializador.

Os factos contantes das alíneas a) a o), 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.

Não **resultaram provados**, com relevância para a decisão da causa, os factos seguintes:

- a) O contador encontra-se no exterior da habitação do demandante **com** livre acesso a partir da via pública;
- b) O contador encontra-se no exterior da habitação do demandante **sem** livre acesso a partir da via pública;
- c) A demandante “C” enviou **mais do que uma** carta ao demandante por impossibilidade de obtenção de leituras do contador;
- d) A fatura emitida em 01-12-2017 pela demandada “B” reflete o consumo real na instalação;
- e) As estimativas de consumo são inferiores ao consumo médio mensal do demandante;
- f) A demandada “B” corrigiu a faturação relativa ao contrato celebrado com o demandante no seguimento da correção introduzida pela demandada “C” no histórico de leituras daquele.

Os factos contantes das alíneas a) a f), da matéria de facto dada como não provada, foram alegados pelas partes nos seus articulados não resultando, contudo, provados para este tribunal, em virtude de não terem produzido prova suficiente nesse sentido.

Na verdade, as partes limitaram-se a alegar estes e outros factos sem que contudo fizessem prova dos mesmos.

O ónus da prova dos factos constitutivos dos direitos alegados recai sobre a parte que os invoca.

Como decorre da lei não basta que as partes invoquem um determinado direito, é necessário, igualmente, que façam “...*prova dos factos constitutivos do direito alegado.*”, conforme dispõe o **artigo 342.º/1**, do Código Civil.

Aplicando esta norma aos factos em apreço temos, então, que caberia as partes fazer prova daqueles factos.

Sucede, porém, que nenhuma das partes logrou provar os factos alegados.

Na verdade limitaram-se a alega-los e não apresentaram nenhuma prova e/ou requereram a produção de meios de prova que permitissem a este tribunal dar como provados os factos alegados em defesa do seu direito.

Por isso, não foi possível a este tribunal concluir quanto à existência ou não de um acesso livre, a partir da via pública, ao contador existente na habitação.

Dos autos consta um documento (fls.51), que consubstancia um aviso da demandada “C” dirigido ao demandante no sentido de aceder ao contador de energia existente na sua habitação.

Do teor do documento resulta que aquela demandada não tem leituras do contador há 12 meses em virtude de não ter acesso ao contador.

Refere, igualmente, a existência de comunicações anteriores relativas ao mesmo assunto, ou seja, a impossibilidade de obtenção de leituras a partir do contador.

Todavia, este documento não é, por si só, suficiente para este tribunal concluir quanto à inexistência de um acesso livre ao contador a partir da via pública.

De igual modo a demandada “B” não logrou provar que refletiu na faturação do demandante a correção introduzida no histórico de leituras por parte da demandada “C”.

Tendo a demandada “C” anulado, em 21-05-2019, as leituras de 16-11-2017, de 15-01-2018 e 09-02-2018 e, consequentemente, corrigido a faturação ao comercializador, caberia a este (“B”), demonstrar que tal correção se refletiu na faturação imputada ao demandante.

Isso não foi feito, pelo contrário, a demandada “B” afirmou que a fatura objeto desta causa arbitral foi emitida com base no consumo real do demandante.

Confrontando o histórico de leituras apresentado pela demandada “C”, reproduzido, inclusive e integralmente, na contestação da demandada “B”, constata-se a falsidade de tal afirmação.

A última leitura presencial do contador existente na habitação do demandante foi realizada em 28-10-2016, de acordo com aquele histórico de leituras.

Considerando que as três leituras seguintes foram anuladas, como é confessado, expressamente, pela demandada “C”, nos termos e com efeitos previstos nos **artigos 355.º/1 e 358.º/1**, ambos do Código Civil, isto significa que só em 14-05-2018 é que foi realizada outra leitura presencial daquele contador, conforme resulta, também, do histórico de leituras apresentado nas contestações das demandadas.

Este tribunal conclui, por isso, que os consumos debitados na fatura emitida em 01-12-2017 resultam de estimativas e não de leituras reais, porquanto a última leitura presencial do contador foi realizada em 28-10-2016.

Não resultou igualmente provado que a demandada “B” tenha corrigido a faturação relativa ao contrato celebrado com o demandante no seguimento da correção introduzida pela demandada “C” no histórico de leituras daquele porque tal correção só foi realizada em 21-05-2019, como é confessado pela demandada “C” na sua contestação, e, ainda, porque a fatura objeto do litígio foi emitida em 01-12-2017.

Em suma: da matéria de facto dada como provada e não provada não resulta, para este tribunal, qualquer evidência que a demandada “B” tenha refletido na sua faturação as correções promovidas pela demandada “C” com a anulação das leituras de 16-11-2017, 15-01-2018 e 09-02-2018.

Ora, são precisamente estes períodos que foram postos em causa pelo demandante ao contestar a legalidade da fatura emitida em 01-12-2017.

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

IV. – Enquadramento de Direito:

A questão objeto deste litígio arbitral resume-se em saber se ao demandante assiste o direito ao reembolso do valor da fatura emitida em 01-12-2017 pela demandada “B”, assim como o reembolso dos custos suportados com as chamadas telefónicas e com o correio registado enviado para as demandadas por conta deste litígio.

Relativamente ao primeiro pedido, que constitui, em suma, o pedido principal deste litígio arbitral, este tribunal afirma, desde já, que em face da matéria de facto dada como provada e não provada o mesmo tem de ser julgado totalmente improcedente.

Em face da realidade acima descrita este tribunal considera que a fatura emitida em 01-12-2017 não tem por base consumos reais, mas, ao invés, consumos estimados, no período de 29-10-2016 a 05-01-2017, 06-01-2017 a 14-01-2017 e 15-01-2017 a 16-11-2017.

Este tribunal considera, igualmente, que esta situação não é imputável, de modo algum, ao demandante, porquanto as atividades distribuição e comercialização de energia elétrica, assim como a colocação, manutenção e registo de leituras dos contadores, são competência das demandadas.

É o que resulta, desde logo, do **ponto 27.6**, do Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados, da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), que dispõe que **“Nos pontos de medição de instalações de clientes finais a entidade responsável pela leitura dos equipamentos de medição é o operador da rede a que as instalações estão ligadas. Tem ainda a faculdade de efetuar a leitura dos equipamentos de medição e a sua comunicação, bem como de verificar os respetivos selos, quer o cliente final ou seu representante, quer o respetivo comercializador. Os clientes finais em BTN podem comunicar as leituras do equipamento de medição ao ORD ou ao comercializador respetivo, devendo utilizar os meios que estes disponibilizem para o efeito, nomeadamente a comunicação telefónica ou eletrónica. Os ORD e os comercializadores devem coordenar-se no sentido de garantir que todas as leituras válidas comunicadas pelos clientes sejam registadas, transmitidas entre si e utilizadas para todos os efeitos legais previstos, designadamente, no âmbito do RRC.”**

Da leitura do **ponto 27.6** do referido guia resulta, então, que a entidade responsável pela leitura dos equipamentos de mediação, no caso o contador da demandante, é a demandada “C”, assim como que esta, na qualidade de “ORD” (operação da rede de distribuição), tem de coordenar-se com os comercializadores, no caso a demandada “B”, e vice-versa, no sentido de garantir que todas as leituras válidas comunicadas pelos clientes sejam utilizadas no âmbito do “RRC” (regulamento das relações comerciais da ERSE relativo ao setor elétrico).

Do exposto conclui-se, então, que as demandadas não cumpriram o disposto no referido **ponto 27.6**, designadamente não se coordenaram no sentido de garantir que a leitura do demandante fosse utilizada para efeitos comerciais, assim como não se coordenaram, sequer, para garantir que as leituras do “ORD” seriam as comunicadas pela

comercializadora à demandante e consideradas, por isso, para efeitos de faturação àquela do fornecimento de energia elétrica.

Aliás, na sua contestação escrita a demandada “B” afirma que a fatura emitida em 01-12-2017 tem por base os consumos reais do demandante, ao mesmo tempo que reproduz o seu histórico de leituras, do qual resulta, claramente, que não houve qualquer leitura presencial do contador no período de 28-10-2016 a 16-11-2017.

Acresce que, já no decurso da fase arbitral, em 21-05-2019, a demandada “C” corrigiu as leituras do histórico do demandante, tendo, inclusivamente, anulado três dessas leituras, o que fez com que não tivesse ocorrido nenhuma leitura presencial do contador no período de 28-10-2016 a 15-04-2018.

Sendo certo que este período compreende, igualmente, o período mencionado na folha 2 de 4 da fatura emitida em 01-12-2017.

O incumprimento pelas demandadas das regras de medição, leitura e disponibilização dos equipamentos de medição permite a este tribunal concluir, também, que não há garantias mínimas de veracidade e fiabilidade dos consumos que estão na origem dos valores faturados pela demandada “B” em 01-12-2017, e conseqüentemente, validar a quantia de €577,86 que foi paga pelo demandante mediante débito direto na sua conta bancária.

Tal incumprimento consubstancia, igualmente, a violação das regras previstas nas Leis n.ºs 23/96, de 27/06, e 24/96, de 31/07, que se destinam a proteger a demandante na qualidade de utente deste serviço público essencial.

Acresce, ainda, a circunstância da demandada “B” ter emitido a fatura de 01-12-2017 mencionando o “Consumo real” quando, na realidade, tratavam-se, apenas, de consumos estimados, conforme resulta da análise do histórico de leituras apresentado nas contestações das demandadas.

Confrontado a matéria de facto dada como provada com os deveres previstos no primeiro daqueles diplomas este tribunal considera que a demandada “B” ao agir deste modo não cumpriu, desde logo, o princípio geral da “boa-fé” e o dever de informação previstos nos **artigos 3.º e 4.º**, respetivamente, do primeiro dos diplomas acima citados: “O prestador do serviço deve proceder de boa-fé e em conformidade com os ditames que decorram da natureza pública do serviço, tendo igualmente em conta a importância dos interesses dos utentes que se pretende proteger.” (...) “1 - O prestador do serviço deve informar, de forma clara e conveniente, a outra parte das condições em que o serviço é fornecido e prestar-lhe todos os esclarecimentos que se justifiquem,

de acordo com as circunstâncias. 2 - O prestador do serviço informa diretamente, de forma atempada e eficaz, os utentes sobre as tarifas aplicáveis pelos serviços prestados, disponibilizando-lhes informação clara e completa sobre essas tarifas.”

Da conjugação do incumprimento do princípio geral da boa-fé e do dever de informação resulta, também, para este tribunal, que a demandada não cumpriu os padrões de qualidade previstos no **artigo 7.º**, da Lei n.º23/96, de 26/07, na sua redação atualizada: *“A prestação de qualquer serviço deverá obedecer a elevados padrões de qualidade, neles devendo incluir-se o grau de satisfação dos utentes, especialmente quando a fixação do preço varie em função desses padrões.”*

Não respeitou, de igual modo, o direito da demandante, na qualidade de utente, a *“...uma fatura que especifique devidamente os valores que apresenta.”*, conforme dispõe o **artigo 9.º**, da referida lei.

Ao atuar deste modo a demandada “B” violou, por isso, os direitos da demandante, previstos nos **artigos 8.º e 9.º**, da Lei n.º24/96, de 31/07, na sua redação atualizada: *1 - O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto, nomeadamente sobre: (...).”*; (...). *“1 - O consumidor tem direito à proteção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa-fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos.”*

Em suma: este tribunal considera que a inexistência de garantias mínimas de fiabilidade e veracidade dos consumos vertidos na fatura emitida em 01-12-2017 resulta da atuação ilegal da demandada “B”.

Importa, finalmente, extrair as devidas conclusões do acima exposto, e neste sentido este tribunal conclui que não sendo possível determinar, com as garantias legalmente exigíveis, os consumos de energia elétrica nos períodos de 29-10-2016 a 05-01-2017, 06-01-2017 a 14-01-2017 e 15-01-2017 a 16-11-2017, de terá de reconhecer o direito do demandante ao reembolso do valor da fatura emitida em 01-12-2017 e, conseqüentemente, condenar a demandada “B” a refletir na sua faturação as correções introduzidas pela demandada “C” no histórico de leituras do demandante e, conseqüentemente, a faturar a este os consumos de energia nos períodos de 29-10-2016 a 05-01-2017, 06-01-2017 a 14-01-2017 e 15-01-2017 a 16-11-2017, de acordo com a aquela correção.

No que concerne aos demais pedidos formulados pelo demandante este tribunal julga-os improcedentes, por não provados, na medida em que tendo alegado que realizou chamadas telefónicas e envio correio registado para as demandadas, aquele não logrou, contudo, fazer prova de tais factos e, também, dos custos decorrentes dos mesmos.

Por fim, cumpre apreciar e decidir o pedido de reconvenção deduzido pela demandada “B”. Pelas razões acima enunciadas este tribunal terá, necessariamente, de julgar totalmente improcedente, por não provado, o pedido reconvenção, na medida em que o mesmo se traduz no pagamento de uma fatura que este tribunal já considerou ilegal de acordo com a fundamentação de facto e direito acima enunciadas, e, conseqüentemente, absolver o demandante do mesmo.

V. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo parcialmente procedente, por provada, a presente ação arbitral e, conseqüentemente:**

- a) **Condono a demandada “B”** a reembolsar, no prazo de **10** (dez) dias, o demandante da quantia de €577,86 (quinhentos e setenta e sete euros e oitenta e seis cêntimos), relativa à fatura emitida em 01-12-2017;

- b) **Condono a demandada “B”** a refletir na sua faturação as correções introduzidas pela demandada “C” no histórico de leituras do demandante e, conseqüentemente, a faturar a este os consumos de energia nos períodos de 29-10-2016 a 05-01-2017, 06-01-2017 a 14-01-2017 e 15-01-2017 a 16-11-2017, de acordo com a aquela correção, observando, designadamente, o disposto nos **artigos 3.º, 4.º, 7.º e 9.º**;

- c) **Absolvo a demandada “B”** dos demais pedidos formulados pelo demandante;

- d) **Absolvo a demandada “C”** de todos os pedidos formulados pelo demandante;

- e) Absolvo o demandante do pedido reconvenção da demandada “B”.

Tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do CNIACC;

VI. – Encargos processuais e Depósito da decisão arbitral:

O valor da causa fixa-se, assim, em **€577,86** (quinhentos e setenta e sete euros e oitenta e seis cêntimos), nos termos dos **artigos 296.º/1 e 299.º/2**, ambos do CPC, por remissão do **artigo 19.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.



ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

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, 05-12-2019.

O Árbitro,

Alexandre Maciel