

**Processo: 57/2021**

**Demandante: A**

**Demandadas: B**

**C**

*Resumo: 1. A Lei 23/96 de 26 de Julho (que cria no ordenamento jurídico alguns mecanismos destinados a proteger o utente de serviços públicos essenciais), veio impor a boa fé do prestador nas relações com o consumidor e que decorram da natureza pública do serviço, o dever de informação e a qualidade da prestação – o que, também, está garantido pela Lei 24/96 de 31 de Julho – Lei de Defesa do Consumidor,*

*Designadamente, o direito à qualidade dos bens e dos serviços e à protecção dos seus interesses económicos (cfr. alin. a) e e) do artº 3º), que devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor (artº 4º);*

*3. Por outro lado, de acordo com o artº 341º do CC “as provas têm por função a demonstração da realidade dos factos”, e “aquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado sendo que a prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita” e, em caso de dúvida, os factos devem ser considerados como constitutivos do direito (artº 342º, nºs 1, 2 e 3).*

## **A – Relatório**

### **Reclamação da Demandante e posição das Demandadas**

**1.1** A Demandante **A** formalizou no dia 28 de Dezembro de 2020, junto do CNIACC/Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, reclamação contra **B**, nos termos da qual peticiona o pagamento de quantia justa pela prestação do serviço.

Refere que da análise da facturação (acerto e consumo estimado) se chega a um total de €218,55 no período de 16.03.2020 a 15.07.2020, e a uma média mensal de €54,64.

Após a transferência do contrato para a D, os consumos entre 31.07.2020 a 31.08.2020 foram de €26,86 (real) e €18,96 (estimado) – mais adequados e reais à família e utilização, que foi idêntica aos meses anteriores.

Pretende análise.

O recurso à ERSE foi infrutífero.

O contrato com a D foi celebrado a 21.07.2020.



Junta: facturas emitida pela Demandada B entre Abril e Julho de 2020 (fls 4 a 15), e pela D entre Outubro e Dezembro de 2020 (fls 16 a 23); comunicação com a ERSE e DECO (fls 44 a 46).

**1.2.** A Demandada B notificada da reclamação da Demandante, reiterou a posição já assumida perante a cliente, e esclarece que as facturas têm por base as leituras reais (quando existem) ou estimadas (considerando os métodos e regras estabelecidas pela ERSE no Guia de Mediação, Leitura e Disponibilização de dados, aprovado pela Directiva 2/2012 de 6 de Janeiro).

O contrato iniciou-se em 16.03.2020.

Elenca, ainda, as leituras dos períodos em causa e correspondentes às facturas emitidas (fls 25 e 26), do que resulta que a Reclamante durante 3 meses pagou leituras estimadas e que não refletiam o seu padrão de consumo, o que poderia ter sido evitado com a simples comunicação de leituras – o que não aconteceu.

A Demandada limitou-se a proceder à facturação nos moldes estabelecidos pelo Regulador do Sector Energético, não existindo qualquer correção a efectuar.

E, solicitou a intervenção da C, para confirmar o histórico de leituras do LC afecto à Reclamante. Ainda, contestou a reclamação em sede de audiência arbitral, manteve a resposta anterior, designadamente as leituras relativas ao período em questão, de acordo com as facturas emitidas.

Não havendo comunicação de leituras por parte da cliente, limitou-se a proceder à facturação nos moldes estabelecidos com o Regulador sustentando não haver qualquer correcção a efectuar.

**1.3.** A Demandada C, contestou,

Desde logo, esclareceu a alteração da sua designação social e a actividade que desenvolve, em face da separação da sua actividade com a dos comercializadores, que actuam no mercado livre ou regulado.

A C exerce em regime de concessão de serviço público a actividade de distribuição de energia em alta, média e baixa tensão no concelho de G, e na qualidade de operador da rede eléctrica, abastece de energia eléctrica os locais de consumo que tenham contratado com os diferentes comercializadores legalmente constituídos no mercado livre ou regulado o fornecimento de energia.

Assim, fornece e instala os equipamentos de mediação nos locais de consumo abastecidos de energia eléctrica (contadores), equipamentos de sua propriedade sendo os utilizadores fiéis depositários.

Tudo conforme regulamentação aplicável ao sector e em vigor.

Os comercializadores assumem funções associadas ao relacionamento comercial, nomeadamente facturação e cobrança e o cumprimento dos deveres de informação relativos à prestação dos serviços (conforme Regulamento de Relações Comerciais e Regulamento de Qualidade de Serviço).



## ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO  
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

Por isso, desconhece os factos alegados relativos à emissão e conteúdo das facturas (matéria de natureza contratual e da responsabilidade do comercializador).

Refere que, para o local de consumo, foi celebrado um contrato entre a Demandante e a B entre 16.03.2020 e 30.07.2020 e, depois entre a Demandante e a D, (31.07.2020 e 19.11.2020), e alojado no exterior e com acesso à via pública um equipamento de contagem que possibilita o livre acesso ao equipamento por parte dos leitores ao serviço da C.

O equipamento de contagem, marca L, caracteriza-se por um EMI – equipamento de medida inteligente, mas que não se encontrava com telecontagem activa: não comunicava remotamente os consumos registados.

Ora, os consumos de energia são registados por esse contador, fornecido e instalado pela Reclamada C, na qualidade de operador da rede eléctrica pública (alin. c) do nº 1 do artº 155º do RRC).

Só pode responder quanto a factos relacionados com a medição e registo dos consumos de energia eléctrica, pelo que se desloca ao local com uma periodicidade trimestral para proceder à leitura do aparelho de medida – conforme RRC.

As leituras juntas pela Reclamada estão certas e correctas.

A potência contratada foi reduzida (de 6,90KVA para 3,45KVA), no dia 16.03.2020 e, nessa data, retiradas as leituras e confirmado o correcto funcionamento do equipamento instalado.

Leituras reais que foram lançadas como leituras iniciais do contrato em 16.03.2020.

Aquando da mudança de comercializador, em 30.07.2020, foram lançadas as leituras reais associadas ao processo de *switching* ou mudança de comercializador.

Com a cessação do contrato com a D, em 19.11.2020, foram lançadas leituras estimadas de fim de contratos – na cessação do contrato não foi solicitada a leitura registada no contador (em 28.08.2020 – aí sim foram reais).

Assim, esta leitura final de contrato foi estimada (de acordo com o RCC e Guia de Mediação, Leitura e disponibilização de Dados), conforme mapa de leituras que junta.

Foi analisado o tipo de instalação e a potência contratada pelo consumidor, e que se enquadra no seu perfil de consumo.

As leituras não indiciam qualquer anomalia de funcionamento do equipamento de contagem e traduzem consumos reais efectuados pelo reclamante.

### **B - Saneador**

A Lei 144/2015 de 8 de Setembro transpõe para a ordem jurídica nacional a Directiva 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 respectivo 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





## ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO  
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO



contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços, celebrados entre vendedores ou prestadores (pessoa colectiva) 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 ser Regulamento.

Para prossecução deste fim, o Centro utiliza os procedimentos previstos na Lei RAL, incluindo a arbitragem necessária, sendo certo que 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), ou de arbitragem necessária.

Dispõe o nº 2 do artº 4º do Regulamento do CNIACC que se consideram conflitos de consumo os que decorrem da aquisição de bens, da prestação de serviços ou da transmissão de quaisquer direitos destinados a uso não profissional e fornecidos por pessoa singular ou colectiva, que exerça com caracter profissional uma actividade económica que visa a obtenção de benefícios (cf., ainda, nº 1 do artº 2º da Lei 24/96 de 31 de Julho (LDC).

Ora, no caso em apreço, estamos perante a reclamação de um particular, junto de pessoa colectiva que (claramente) exerce com caracter profissional uma actividade económica, da qual pretende a obtenção de benefícios, ou lucro.

Do que resulta a competência material deste tribunal para decidir a questão em apreço.

Tudo conforme, ainda, o previsto no nº 2 do artº 4º e 7º do Regulamento do CNIACC, e nºs 1 e 2 do artº 33º da LAV (Lei 63/2011 de 14 de Dezembro), designadamente quanto ao enquadramento da reclamação apresentada pela Demandante.

Em causa, a prestação de um serviço público essencial, de acordo com a alin. b) do artº 1º da Lei 23/96 de 26 de Julho – serviço de fornecimento de energia eléctrica.

Os litígios de consumo, no âmbito destes serviços, estão sujeitos a arbitragem necessária quando, por opção expressa dos utentes, pessoas singulares, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de conflitos de consumo (nº 1 do artº 15º) e, ainda, de acordo com o nº 1 do artº 10º do Regulamento.

Termos em que, facilmente, se conclui que o presente litígio está submetido à arbitragem necessária e é passível de decisão arbitral.

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

Como decorre do respectivo Regulamento, nomeadamente do artº 3º, e nº 2 do artº 4º.

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).

**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



Assim, o valor do processo é de €179,12, correspondente ao valor atribuído pela Demandante na sua reclamação, e enquadra-se no âmbito da competência do Tribunal (artº 6º do Regulamento).

De acordo com o Regulamento do CNIACC (nº 3 do artº 19º), aplicam-se a este processo, subsidiariamente e com as necessárias adaptações, a Lei da Arbitragem Voluntária (Lei 63/2011 de 14 de Dezembro), e o Código de Processo Civil (1ª parte do nº 1 do artº 39º da Lei 63/2011.

Nestes termos, não se tendo chegado a um acordo entre as partes, designadamente em sede de Mediação, o processo transitou para a apreciação deste Tribunal.

As partes têm personalidade e capacidade jurídica e judiciária e são capazes.  
Não foram alegadas excepções.

Cumpre apreciar e decidir.

### **C – Delimitação do objecto do Litígio**

Verificação dos pressupostos do direito da Demandante à rectificação dos valores das facturas apresentadas pela Demandada B, no âmbito do contrato, em vigor entre 16.03.2020 a 30.07.2020.

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

#### **I - Factos provados:**

- I. Entre a Demandante e a Demandada B, foi celebrado um contrato para fornecimento do serviço de energia eléctrica, entre 16.03.2020 e 30.07.2020;
- II. Entre a Demandada e a D, foi celebrado um contrato para fornecimento de energia eléctrica que produziu efeitos a partir de 31.07.2020;
- III. No local de consumo da Demandante está instalado um equipamento de contagem, de marca Landis & GYR, de medida inteligente, mas sem telecontagem activa entre 16.03.2020 e 30.07.2020, ou seja, não comunicava remotamente os consumos registados;
- IV. Os consumos de energia eléctrica na instalação da Demandada são registados pelo contador referido em III;
- V. No dia 16.03.2020, a equipa técnica ao serviço da Demandada C deslocou-se ao local, reduziu a potência de 6,90KVA para 3,45KVA, procedeu à retirada das leituras, e confirmou o correcto funcionamento do equipamento instalado;
- VI. Foram retiradas as seguintes leituras reais e iniciais do contrato:
  - a) 499kwh no registador vazio
  - b) 224kwh no registador ponta
  - c) 572kwh no registador cheia
- VII. A 24.03.2020 foram recolhidas as leituras reais pelo operador
  - a) Vazio 502
  - b) Ponta 225



c) Cheia 575

- VIII. Entre 24.03.2020 e 15.04.2020 (para encerramento da facturação mensal), foi registado
- a) Vazio 510
  - b) Ponta 228
  - c) Cheia 583
- IX. Na 2ª factura (16.04.2020 e 15.05.2020) foram lançadas leituras estimadas
- a) Vazio 520
  - b) Ponta 231
  - c) Cheia 593
- X. Na 3ª factura (16.05.2020 a 15.06.2020)
- a) Vazio 530
  - b) Ponta 234
  - c) Cheia 603
- XI. A 4ª. factura (16.06.2020 a 15.07.2020), contempla leituras reais comunicadas pelo operador de rede a 18.06.2020
- a) Vazio 808
  - b) Ponta 365
  - c) Cheia 878
- XII. E a factura final (16.07.2020 a 30.07.2020)
- a) Vazio 948
  - b) Ponta 411
  - c) Cheia 1.001
- XIII. Em 30.07.2020 foram lançadas as seguintes leituras reais associadas ao processo de mudança de operador
- a) 948 no registador vazio
  - b) 411 no registador ponta
  - c) 1.001 no registador cheia
- XIV. As leituras obtidas no final do contrato, entre Demandante e Demandada B, são reais e coincidem com as facturadas;
- XV. Na data da cessação do contrato com a D (19.11.2020), foram lançadas leituras estimadas, de fim de contrato.
- XVI. A facturação é emitida pelo comercializador e não pelo operador de rede.

## **II - Factos não provados**

Com relevância para a decisão, não foram identificados quaisquer factos como não provados.

## **E – Da fundamentação de facto**

A matéria dada como provada resulta das declarações da Demandante, da Mandatária da Demandada C, e dos documentos que foram juntos ao processo.

Da prova produzida fica clara a recolha da leitura real à data do início do contrato (entre Demandada – B), e no seu termino – não obstante, leituras estimadas recolhidas entre as duas datas.



O que é confirmado pelos documentos de leituras no processo.

A comparação dos consumos/facturação entre a B e D pode não ser fiável, porque não comparam o mesmo período ou sequer um ano de facturação.

E, se os hábitos são idênticos, podem não o ser os consumos – e a Demandante não alegou ou provou o contrário, e de forma a pôr em causa as leituras recolhidas e a consequente facturação.

O tribunal ouviu e atendeu às declarações prestadas pela Demandante e Mandatária da Demandada C, 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 excepções 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 hajam alegado e resultem 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**

#### **1. Da ausência da Demandada B na audiência arbitral**

Nos termos do nº 3 do artº 35 da LAV (Lei 63/2011 de 14 de Dezembro), se uma das partes deixar de comparecer a uma audiência ou de produzir prova documental no prazo fixado, o tribunal pode prosseguir o processo e proferir sentença com base na prova apresentada.

#### **2. Do contrato de fornecimento de energia eléctrica**

Em causa, nos presentes autos, um contrato de prestação de serviço para fornecimento de energia eléctrica celebrado entre a Demandante e a Demandada B, em vigor entre 16.03.2020 e 30.07.2020.

Ora, a Demandada aparece na qualidade de comercializador do serviço, nos termos da qual celebra contratos com os seus clientes.

A sua actividade – como decorre do enquadramento legal aplicável – é distinta da do operador de rede (aqui Demandada C) e desta juridicamente independente.

Os contratos de fornecimento de electricidade estão sujeitos à forma escrita.

O DL 29/2006 de 15 de Fevereiro, veio estabelecer os princípios gerais relativos à organização e funcionamento do sistema eléctrico nacional, bem como ao exercício das actividades de produção, transporte, distribuição e comercialização de electricidade e à organização dos



## ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO  
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

mercados de electricidade, transpondo para a ordem jurídica interna os princípios da Directiva n.º 2003/54/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de Junho, que estabelece regras comuns para o mercado interno da electricidade, e revoga a Directiva n.º 96/92/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 19 de Dezembro.



Os comercializadores de electricidade estão obrigados à apresentação de factura detalhada que contenha os elementos necessários a uma completa e acessível compreensão dos valores facturados (conforme o artº 8º da Lei 5/2019 de 11 de Janeiro e no Regulamento das Relações Comerciais) – artº 4º.

Deve incluir, nomeadamente, a potência contratada, incluindo o preço, as datas e meios para comunicação de leituras, os consumos reais e estimados e o período de facturação (nº 2).

Ainda, a Lei 23/96 de 26 de Julho (que cria no ordenamento jurídico alguns mecanismos destinados a proteger o utente de serviços públicos essenciais), veio impor a boa fé do prestador nas relações com o consumidor e que decorram da natureza publica do serviço, o dever de informação e a qualidade da prestação – o que, também, está garantido pela Lei 24/96 de 31 de Julho – Lei de Defesa do Consumidor.

O consumidor tem direito à qualidade dos bens e dos serviços e à protecção dos seus interesses económicos (alin. a) e e) do artº 3º), que devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor (artº 4º).

O fornecedor de serviços deve, ainda e nomeadamente na fase da celebração do contrato, informar o consumidor sobre as características dos serviços, o preço, modo de calculo do preço (nº 1 do artº 8º).

Não foi posto em causa nem alegado, quanto ao dever de informação, qualquer incumprimento por parte da Demandada B.

Recai, também, sobre o fornecedor de bens ao abrigo da protecção dos interesses económicos do consumidor (artº 9º), um dever de lealdade e boa fé, na pendência dos contratos.

O consumidor não fica obrigado ao pagamento de serviços que não constituam o cumprimento válido do contrato (nº 4 do artº 9º).

Ora, da prova produzida no âmbito do processo, e assente como provada, resulta evidente que a Demandada B facturou e cobrou os valores reais do contador instalado no acesso da Demandante.

Sendo certo, que o ónus da prova relativamente ao cumprimento das obrigações e deveres impostos pela lei, recai sobre o prestador do serviço (artº 11º da Lei 23/96 de 26 de Julho).

Do que resulta não haver lugar a qualquer rectificação na facturação apresentada, para pagamento, à Demandada pela Demandante B.

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

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

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



**ARBITRAGEM DE CONSUMO**

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



Uma última nota, relativamente à comunicação da DECO (fls 46) que considera ter ocorrido violação do direito à qualidade dos bens e serviços, de acordo com a Lei 24/96, bem como da regulamentação relativa aos serviços públicos essenciais.

No entanto, desta carta não resulta qualquer facto do qual se possa inferir ter havido qualquer violação da lei.

Pelo que, também não ficou demonstrado – pois não basta alegar, é fazer prova.

De acordo com o artº 341º do CC *“as provas têm por função a demonstração da realidade dos factos”, e “aquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado sendo que a prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita”* e, em caso de dúvida, os factos devem ser considerados como constitutivos do direito (artº 342º, nºs 1, 2 e 3).

### **G – Decisão**

Termos em que se decide julgar a presente ação como não provada e, como tal, improcedente, absolvendo-se as Demandadas **B** e **C** do pedido de rectificação de facturas formulado pela Demandante **A**

Notifiquem-se as partes da decisão.

Braga, 11 de Agosto de 2021

**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