



Sentença n.º \_\_\_\_\_

Processo n.º 2971/2024

**Sumário:**

I – Por força do art. 4.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços.

II – A lei dos serviços públicos essenciais, Lei 23/96, de 30 julho, na sua versão mais recente aprovada pela Lei n.º 51/2019, de 29 julho, refere no art. 9º relativo à faturação que o utente tem direito a uma fatura que especifique devidamente os valores, e que deve discriminar os serviços e as tarifas.

III – Quando uma dívida é paga naturalmente sem que seja alegada a prescrição, o consumidor devedor não tem direito a ser ressarcido, não operando a alegação com efeitos retroativos.

**1. Identificação das partes**

*Reclamante: A*

*Reclamadas: Reclamada 1- B; Reclamada 2 – C.*

**2. Preâmbulo/ Da Arbitragem**

O Centro é uma associação sem fins lucrativos, autorizado pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpôs a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo (doravante Lei RAL).



O Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), adiante designado abreviadamente como Centro, faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios (RAL) e prestando informação no âmbito dos direitos dos consumidores.

Nos termos do art. 13º do Regulamento do CNIACC foi indicada a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 24 de abril de 2025, nas instalações da DGC, em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

### **3. Do objeto do litígio**

Alega o Reclamante, em síntese que pretende uma explicação sobre a faturação recebida, atendendo à leitura dos contadores, e ao que a Reclamada 1 lhe apresentou no passado mês de setembro por uma fatura de valor avultado referente a acertos desde o dia 20.10.2022 a 20.08.2024.

Alegam que o contador iniciou do zero aquando da troca do antigo fornecedor, o que no seu entender não é verdade e após tentar dar as leituras verificou que as mesmas tinham sido apagadas.

A comercializadora remeteu para a C em que a mesma referiu que existira um acerto, mas questionando sobre esse acerto nunca obteve explicações.

Assim e após várias queixas nomeadamente no dia 13.09.2024 nunca teve resposta.

Por isso e por não ter informações de como foi calculado esse acerto, não efetuou o pagamento em causa, tendo recebido um aviso de corte/redução de fornecimento de energia.

A Reclamada 1 – Comercializador – pronunciou-se em mediação neste processo inicialmente clarificando as funções do comercializador e a atividade



de comercialização, sendo que a operação e manutenção de rede pertence ao ORD – aqui Reclamada 2.

Por isso a discordância do reclamante sobre a medição e o contador tem de ser dirigida e respondida pelo ORD, limitando-se o comercializador a faturar de acordo com as leituras comunicadas.

Acrescenta que é verdade que a 13.09.2024 foi emitida fatura no valor de €3422.01, ao qual foi abatida a quantia já paga de €2512.34, ficando um remanescente de €909.67.

Mais se diga que esta resposta em mediação do comercializador data de 26.12.2024.

Entendia assim a comercializadora já depois das alterações dos contadores que foram emitidas as faturas sem que até àquela data existisse qualquer informação de acerto/ correção que tenha de ser refletido.

A 13.02.2025 a comercializadora comunicou aos autos, que tendo sido notificada de comunicação da ORD corrigiu os dados de consumo. E assim tendo sido estornada a colocação do contador e tudo ficando em registo como se o anterior nunca tivesse estado no local.

Desde então a relação contratual estabelecida considerou o contador atualmente atribuído com o nm de série **X**, para este CPE. Assim foram importadas pelo comercializador todas as faturas do cliente e que estavam com o contador certo.

E as leituras comunicadas pelo ORD e assim consideradas são:

20.12.2024 V – 6593; P – 3418; C - 7128

01.01.2025 V – 6735; P – 3490; C - 7301

20.01.2025 V – 6945; P – 3588; C – 7516

A comercializadora faz ainda nesta data menção de que a fatura anterior a 13.02.2025 havia sido considerado a 21.12.2024 as leituras reais de 6603; 3423; e 7141; (o que constatamos ser ligeiramente acima do referente ao dia 20.12.2024).



E que a leitura real faturada para 21.01.2025 era de 6963, 3600 e 7534, (também verificamos ligeiramente acima do considerado pelo ORD para o dia 20.01.2025).

Considerando assim a 13.02.2025 que não há qualquer discrepância que origine qualquer retificação de leituras ou pagamento/devolução de qualquer montante.

Ainda a 06.03.2025 e depois de alegada prescrição do valor referente a 20.10.2022 a 20.08.2024 que fora pago pelo reclamante, a Reclamada veio indicar que todos os esclarecimentos face à faturação estavam devidamente prestados e que em relação à referida prescrição o cliente poderia ter alegado a mesma e recusado o pagamento da dívida, que deixaria de ser exequível.

Mas uma vez que a quantia foi paga antes de qualquer invocação da prescrição, a prestação realizada espontaneamente em cumprimento da obrigação prescrita, mesmo em ignorância, não pode ser devolvida.

Mais acrescentaram que as comunicações de leituras mais recentes feitas pelo ORD – numa resposta de 24.03.2025 – levam a concluir que os consumos aplicados foram consumidor e são devidos de acordo com os registos.

A Reclamada 2 – ORD – pronunciou-se em sede de contestação alegando desde logo em separação de poderes conforme se pode consultar nos autos.

Para a reclamação em apreço a reclamada aprecia a fatura reclamada pelo reclamante, relativo aos acertos no período de 20.10.2022 a 20.08.2024.

Neste local de consumo desde 22.10.2022 que se encontra em vigor um contrato celebrado com o comercializador Reclamada 1.

Esclarece ainda a Reclamada que as leituras são realizadas de acordo com o estabelecido no RRC – Regulamento das Relações Comerciais.

O local em causa teve instalado em sistema o contador n.º Y, no período entre 07.05.2021 e 20.06.2024.



O leitor comunicou à Reclamada, numa das visitas ao local, que o equipamento instalado no local não era o contador n.º **Y**, mas sim o contador n.º **Z**.

Dessa forma, foi gerada uma Ordem de Trabalho para revisão do equipamento de contagem a 11.07.2024. Tendo-se verificado que, de facto, o contador indicado em sistema causa não correspondia com o contador instalado no local.

Assim, de imediato, no dia 12.07.2024, foi efetuada a regularização em sistema dos equipamentos de contagem. Passando a constar o equipamento n.º **Y** no período de 07.05.2021 a 26.12.2021 e o equipamento n.º **Z** desde 27.12.2021.

Tendo sido assumidas as datas supra referidas, tendo em conta a Ordem de Trabalho n.º 1, de Substituição de Equipamento por Campanha, realizada a 27.12.2022, nomeadamente da substituição do contador n.º **Y** pelo contador n.º **Z**.

Por consideração ao lapso temporal sobre o qual recai a reclamação, remeteu os Mapas de Leituras desde 07.05.2021 a 26.12.2021 correspondente ao contador n.º- **Y** e no período de 27.12.2021 a 17.12.2024, correspondente ao contador n.º **Z**.

A reclamada 2 analisando o histórico de leituras verificou que o contador n.º **Y** foi substituído a 26.12.2021 com as seguintes leituras:

- i. Vazio - 1207 kWh
- ii. Ponta - 632 kWh
- iii. Cheias - 1347 kWh



O equipamento **Z** é colocado em sistema a 27.12.2021 com as leituras a 0 kWh. Havendo também uma leitura no dia 22.10.2022 (leitura de troca de comercializador) a 0 kWh.

Contudo, estas leituras estão incorretas e foi necessário proceder à sua correção.

Assim a Reclamada 2 reconhece que para que o Reclamante não realize o pagamento de consumos em duplicado foram igualadas as leituras de 27.12.2021 e 22.10.2022 à leitura de 01.06.2024, sendo refaturado o consumo a partir dessa data.

Onde se irá cobrar consumos a 0 kWh desde 27.12.2021 até 01.06.2024.

Foi realizada a devida correção de consumos a 22.01.2025, que resultou na correção das faturas no período aqui em apreço.

O estorno das faturas anteriores e a emissão das novas faturas resultou numa diferença de valores, que resultou num crédito a favor do Reclamante.

Tendo o mesmo sido devidamente comunicado ao comercializador, devendo ser este a remeter o respetivo crédito ao Reclamante.

Cumprе evidenciar que a **C**, na qualidade de operador de rede, apenas cumpriu com as obrigações a que está adstrita, devendo ser o(s) comercializador(es) a prestar os devidos esclarecimentos quanto à faturação e outras questões de índole contratual.

Nestes termos, e nos melhores de direito que v. Exa. Doutamente suprirá, requer-se que seja a ação declarada totalmente improcedente, por não provada e, conseqüentemente, seja a reclamada absolvida do pedido.

#### **4. Valor da Causa**

Nos termos da lei, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pelo reclamante.



Assim e de acordo com o apresentado no caso, e referido em audiência, fixa-se o valor da causa em **€909.67** (novecentos e nove euros e sessenta e sete cêntimos).

## **5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral**

Na data e hora designada para a audiência verificou-se que apenas estava presente o Reclamante.

As Reclamadas, devidamente notificadas estiveram ausentes e não se fizeram representar.

Nos termos do art. 14º do Regulamento, e da LAV, tal não impede o prosseguimento da audiência, pelo que se deu lugar ao andamento da mesma, tendo sido ouvida a parte.

Finda a produção de prova, e, concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informado que posteriormente seria notificado da Sentença.

## **6. Fundamentação:**

Resultam como factos provados e não provados tidos como relevantes para o presente processo de decisão:

- a. O reclamante recebeu uma fatura do seu comercializador, emitida a 13.09.2024, relativamente ao período de 20.10.2022 a 20.08.2024,
- b. Com um valor a pagar de €1010.57;
- c. Numa ida ao local pelos técnicos do ORD foi verificado haver anomalias com os contadores considerados, e o processo foi feita a substituição e recolocação dos valores a zero.
- d. A 12.07.2024 foi feita esta regularização, ficando registado o contador nm. 128497 considerado a partir de 27.12.2021.
- e. Com mapas de leituras nos autos.



f. Havendo discrepâncias entre os contadores, a 27.12.2021 foi tido como zero.

g. Foram depois igualadas as quantidades de leituras de 27.12.2021 a 22.10.2022, com a mesma leitura que se obteve em 01.06.2024;

h. Assim a faturação emitida em sede de quantidade levou a uma correção de consumos tida em conta pelo ORD para a correta cobrança no dia 22.01.2025, comunicada a 06.02.2025,

i. Tendo a faturação de ser refeita pelo comercializador;

j. Contudo e pelos valores que já haviam sido faturados, veio a confirmar-se que a 04.11.2024 houve ainda antes da correção do ORD houve aviso de corte, e o consumidor em vez de alegar por escrito a prescrição, como era sua obrigação legal se assim o entendesse, pagou a quantia, de €909.67, pelas 10h22

k. Sem o fazer sob protesto inicial, e sem nada alegar.

l. Enviando posteriormente um email a várias entidades nessa data, mas após pagamento, já às 16h36.

m. Analisadas as faturas após a comunicação e correção do ORD datada de 22.01.2025 confirma-se que os consumos reais as consomem e existiram,

n. Pois os dados constantes nos autos demonstram que a 20.01.2025 o contador teria como leitura real 6945, 3588, 7516,

o. E a fatura datada de 21.01.2025 cobra-se de 6963, 3600, 7534,

p. Ou seja com n.ºs aceitáveis de diferença por um dia e que revelam o consumo;

q. Sendo que nas faturas mais recentes juntas aos autos, os consumos faturados continuam a ser devidamente apresentadas as quantias:

r. Fatura de 22.12.2024 a 21.01.2025 – a pagar €234,79 – com a leitura real acima referida;

s. Fatura de 22.01.2025 a 21.02.2025 – a pagar €210.49 – com a leitura real de 7289, 3765, 7872;

t. Fatura de 22.02.2025 a 21.03.2025 – a pagar €182.78 – com a leitura real de 7568, 3912, 8161;



u. E na mais recente fatura os valores reais prosseguem, agora a pagar €121,62, com valores reais a 21.04.2025 de 7734, 3997, 8345.

v. O reclamante fez várias reclamações escritas quer no livro de reclamações das reclamadas como por email,

w. Mas à data e perante o faturado os valores foram corrigidos e consumidos.

x. E a quantia reclamada foi reconhecida voluntariamente e paga, sem que este tribunal possa dar como provado o contrário.

y. Não tendo sido alegada juridicamente a prescrição,

z. E nada mais havendo a corrigir ou devolver legalmente falando.

Os factos provados e não provados tiveram por base os depoimentos do Reclamante, e das Reclamadas, assim como a documentação referenciada junta aos autos, o que devidamente conjugado com as regras da experiência comum e os critérios de razoabilidade alicerçou a convicção do Tribunal.

## **7. Do Direito**

Entre o reclamante e a reclamada **B** existe realmente um contrato para a prestação de serviço público essencial de fornecimento de eletricidade, cujo operador de rede é a outra reclamada **C**.

Sendo a Reclamada principal a comercializadora esta aparece como uma sociedade comercial a quem o reclamante contratou a prestação do serviço energético.

A ORD apenas gere a manutenção e gestão do contador – instrumento de mediação a que no aludido processo houve necessidade de corrigir menções e valores com data anterior inclusive à data em que foi emitida a fatura em discussão, ou seja antes de 13.09.2024.



Sendo estes serviços regulados genericamente pela Lei dos Serviços Públicos Essenciais – Lei n.º 23/96, de 30 julho – bem como pelo Regulamento das Relações Comerciais (RRC) dos Setores Elétrico e do Gás, através do Regulamento n.º 1129/2020, de 30 de dezembro.

Para os devidos efeitos, o diploma que regula os serviços públicos essenciais, Lei 23/96, de 30 julho, na sua versão mais recente aprovada pela Lei n.º 51/2019, de 29 julho, refere no art. 9º relativo à faturação, que o utente tem direito a uma fatura que especifique devidamente os valores, e que deve discriminar os serviços e as tarifas.

E de acordo com o Regulamento supramencionado, no art. 43º são mencionados os termos da faturação que cabe ao comercializador apresentar, com uma periodicidade mensal.

Sendo que todas as informações devem ser prestadas ao consumidor de forma clara e compreensível por meio adequado, e com respeito pelo princípio da boa-fé, e da lealdade nas transações comerciais, atendendo ao previsto entre outros na lei de defesa do consumidor, Lei n.º 24/96.

Além disso dispõe o art. 49º, n.º 1, do RRC que podem existir acertos de faturação, em situações como as ali especificadas. Mas sublinha devendo existir os devidos acertos de faturação a efetuar pelos comercializadores, subsequentes à faturação, que tenha tido por base a estimativa de consumos, que devem utilizar os dados disponibilizados pelo operador de rede, ou comunicados pelo cliente, recolhidos a partir da leitura direta do equipamento de medição.

Ocorre que a fatura recebida tinha valores a um período que à data se encontrava prescrito, pois referia-se a consumos reais com mais de 6 meses, mas ao receber a mesma a 13.09.2024 ou em momento posterior, o reclamante não fez a alegação da prescrição.



E infelizmente o desconhecimento da lei não o favorece pois não pode ser alegado.

Verifica-se que houve um aviso de corte a 04.11.2024 e o pagamento a 29.11.2024, reconhecendo juridicamente a dívida, mesmo que depois viesse reclamar sobre a mesma.

Atendendo à prova junta aos autos, o ORD veio a corrigir valores faturados com data de 22.01.2025, mas a faturação da comercializadora demonstra que os valores faturados e considerados estavam certos naquela data a 21.01.2025, tendo por base valores reais de 20.01.2025.

Nesta altura já a fatura em discussão estava paga (embora a 19.11.2024 quando o processo deu entrada neste tribunal não o estivesse), desconhecendo-se porque não procurou o reclamante um advogado que o acompanhasse e aconselhasse neste processo para não pagar.

O que efetivamente e pela análise dos valores cobrados em posteriores faturas, veio a ocorrer uma coincidência de valores, o que permite concluir com certeza que não houve kwh cobrados que não tenham sido consumidos, mesmo depois da assunção da dívida em Novembro de 2024.

Por isso, e em consonância com suprarreferido, não pode considerar-se a existência de duplicação de valores, ou cobrança indevida.

Considerando este tribunal arbitral que não há assim nesta data nenhuma necessidade, de retificação daquela fatura paga cuja dívida foi naturalmente reconhecida pelo pagamento feito a 29.11.2024.



## 8. Da decisão

**Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se as reclamadas do pedido.**

Deposite e notifique.

Lisboa, 19 de maio de 2025

A juiz-árbitro

Elionora Santos