

Sentença

Processo nº 2007/2025

Reclamantes: [REDACTED]

Reclamadas: [REDACTED]

[REDACTED]

Sumário

I. Nos termos da Lei n.º 23/96, de 26 de julho (Lei dos Serviços Públicos Essenciais), a faturação relativa ao fornecimento de energia elétrica deve basear-se, sempre que possível, em leituras reais de consumo, incumbindo ao prestador do serviço demonstrar a correção dos valores faturados ao consumidor.

II. Em caso de dúvida fundada quanto à exatidão da faturação, designadamente quando não sejam apresentados elementos suficientes que comprovem as leituras que lhe serviram de base, não pode o consumidor ser onerado com valores cuja correção não se encontre devidamente demonstrada.

III. Nestas circunstâncias, é legítima a revisão da faturação com base no consumo médio histórico do local de consumo, de acordo com os critérios técnicos aplicáveis no setor elétrico e com os princípios da boa-fé e do equilíbrio contratual.

1. Relatório

1.1 Aberta a audiência, verificou-se não ser possível a conciliação entre as partes, pelo que se passou, de imediato, à audiência de julgamento arbitral.

1.2. O Reclamante alega desconformidade nos acertos constantes da fatura emitida em 10.01.25 pela 1ª Reclamada, relativa ao valor de 275,27 Euros.

1.3. A 1ª Reclamada alega que os consumos são reais e que lhe foram transmitidos pela 2ª Reclamada.

1.4. A 2ª Reclamada alega que houve por parte da 1ª Reclamada desajustes em algumas faturas, sendo que os acertos correspondem a consumos reais do consumidor e que nada há a corrigir.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: Saber se o Reclamante tem direito à anulação das faturas FAC 0270312025/007304857 e FAC 0270312025/0073089599, ou caso não se entenda serem as mesmas corrigidas de acordo com o histórico médio do consumidor.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. O Reclamante celebrou com a 1ª Reclamada em 06.09.24 um contrato de fornecimento de eletricidade, doc 1;
2. O Reclamante alegou que entre 12.09.24 e 22.01.25 foram realizadas duas leituras de contador, doc 2;
3. O Reclamante referiu que nos meses de outubro, novembro e dezembro de 2024, os consumos foram respetivamente de 6kwh, 6kwh e 8kwh, sendo que os valores correspondentes de 23,61 €, 22,84 € e 25, 37 €, docs 3, 4, 5;
4. O Reclamante alegou que, relativamente a esse período, se apresenta um consumo médio de 23, 74 €;
5. O Reclamante referiu quer no dia 20.02.25 foram enviadas, via email, as faturas, FAC 0270312025/007304857 e FAC 0270312025/0073089599, relativas ao período de 13.01.25 a 12.02.25, alegando que se tratam de 30 dias de consumo de eletricidade, ascendendo a 1277KWH, perfazendo o valor de 275,27 €, doc 6;
6. O Reclamante alega que o pagamento das referidas faturas representa um aumento de 1085,02% face ao período anterior, referindo ainda que representa um aumento de 1149,83 % face à media de valores cobrados nos três meses anteriores cobrados pela 1ª Reclamante;

7. O Reclamante face aos factos referidos exarou em 05.03.25 reclamação no livro de reclamações na 1ª Reclamada, tendo o mesmo originado um processo interno, doc 7;
8. O Reclamante disse que a 1ª Reclamada respondeu à reclamação e, 10.03.25 através de email, tendo salientado que o anterior contador do Reclamante exibia anomalia nos componentes, esclarecendo que a anomalia não altera o funcionamento do equipamento, nomeadamente a contagem, apenas perdendo a capacidade de comunicar remotamente e que a avaria no contador não afeta os consumos, doc 8;
9. O Reclamante referiu que as leituras são comunicadas pelo operador da rede de distribuição, que a considera para v efeitos de faturação;
10. O Reclamante acrescentou que se o fornecedor não possuir informação sobre a leitura real do contador, emitirá fatura com base em consumos estimados;
11. O Reclamante sublinhou que as faturas, FAC 0270312025/007304857 e FAC 0270312025/0073089599, emitidas pela 1ª Reclamada referem consumo reais;
12. O Reclamante referiu que as leituras levadas a cabo entre os dias 12.10.24, 12.11.24 e 12.12.24, não podem ser fundamento para alegar irregularidade no registo de consumos;
13. O Reclamante disse que a 1ª Reclamada em resposta à reclamação do Reclamante refere que o contador do Reclamante fora substituído, pelo que não poderia averiguar a existência de problemas de funcionamento no mesmo;
14. O Reclamante alegou que exarou reclamação junto da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) em 11.03.25 solicitando a intervenção desta, doc 9;
15. O Reclamante referiu que a ERSE respondeu em 18.03.25, explicando que a posição da entidade reclamada se mantém inalterada e que o equipamento se encontra a funcionar corretamente, tendo-se verificado um ligeiramente do consumo médio diário, doc 10;

16. O Reclamante alegou que em 15.04.25 recorreu do parecer da ERSE, doc 11;
17. O Reclamante disse que a ERSE respondeu em 04.07.25 referindo que não foi possível obter elementos para análise e esclarecimento, referindo que houve ausência de resposta, por parte da 1ª Reclamada, doc 12;
18. A 1ª Reclamada alegou que procedeu à emissão das faturas relativas aos valores 23,61 €, 22,84 €, 25,37 € e 275,27 €;
19. A 1ª Reclamada esclareceu que a fatura relativa ao valor de 275,27 € se subdivide em: FAC 0270312025/0073048576 de 13.01.25 a 23.01.25 no valor de 219,64 € (fatura de levantamento do contador, referindo leitura real comunicada pela 2ª Reclamada em 23.01.25 e leitura de substituição do contador; e FAC 0270312025/0073089599 de 24.01.25 a 12.02.25 no valor de 55,63 €, consumo real, com leitura de instalação de contador e leitura real comunicada pela 2ª Reclamada em 12.02.25. docs a páginas 44 a 48;
20. A 1ª Reclamada referiu nos contactos levados a cabo com a 2ª Reclamada, que esta confirmou os consumos indicados no portal;
21. A 1ª Reclamada referiu, ainda, que tal também foi confirmado pela 2ª Reclamada no processo que correu termos na ERSE;
22. A 1ª Reclamada declarou que emitiu a faturação de acordo com as leituras da 2ª Reclamada, sublinhando que as informações de consumo são da responsabilidade do operador da rede de distribuição, *in casu*, a 2ª Reclamada;
23. A 2ª Reclamada esclareceu o local de consumo em causa, referindo que para o período entre 12.09.24 a 19.02.25 existiu contrato entre o Reclamante e a 1ª Reclamada e que para o período entre 20.02.25 até à presente data, existe contrato entre Reclamante e ██████████ Clientes Portugal;
- 25 . A 2ª Reclamada esclareceu que o contador do Reclamante fora substituído em 23.01.24 devido a anomalia de funcionamento de comunicação, mas que nunca este em causa o equipamento de medição;

24. A 2ª Reclamada referiu que na ordem de trabalho nº 110012914271 de substituição do equipamento foram recolhidas leituras finais para faturar ao cliente, V-6780, P-3793 e C-10232;

25. A 2ª Reclamada esclareceu que tais leituras constam da aplicação Mobilidade, tendo sido recolhidas por técnicos que estiveram no local;

26. A 2ª Reclamada referiu, ainda, que na ordem de trabalho nº 110012914271 fora colocado o equipamento 168000002450082320, sendo um equipamento que opera em rede inteligente e se encontra a comunicar leituras;

27. A 2ª Reclamada esclareceu que dos consumos recolhidos e de uma análise comparada entre os equipamentos, o antigo e o novo, não se verificaram oscilações no consumo da instalação, docs 3, 4, 5 e 6.

28. A 2ª Reclamada referiu que das faturas juntas como docs 3, 4 e 5 se pode constatar que a 1ª Reclamada faturou respetivamente 6kwh, 6kwh e 5kwh referentes ao consumo mensal;

29. A 2ª Reclamada declarou que tal informação está errada uma vez que o local de consumo apresenta consumos médios diários, sublinhando que existe um erro na informação constante das faturas;

30. A 2ª Reclamada referiu, ainda, que na fatura junta como doc 6, a 1ª Reclamada faturou 987kwh referente ao período de faturação de 13 a 23 de janeiro de 2025;

31. A 2ª Reclamada sublinhou que tem de ser a 1ª Reclamada a prestar esclarecimentos sobre as faturas emitidas;

32. A 2ª Reclamada alegou que no período de 12.09.24 19.02.25, durante a vigência do contrato entre o Reclamante e a 1ª Reclamada, foram registados 1380kwh de consumo, sendo este consumo calculado em leituras reais, referindo que em 23.01.25 foram realizados acertos face às leituras reais, pelo que o consumo é devido pelo consumidor, ora Reclamante, docs a paginas 53 a 62 dos autos;

33. A Reclamada sublinhou que cumpriu as suas obrigações não existindo correções a levar a efeito;

34. A 1ª Reclamada fora instada pelo Tribunal Arbitral a juntar aos autos elementos comprovativos da comunicação de leituras da [REDACTED] o que não logrou fazer;
35. A 1ª Reclamada vem dizer que emitiu as faturas de acordo com as leituras da 2ª Reclamada;
36. A 1ª Reclamada emitiu nova fatura em 18.01.25 e notas de credito a favor do Reclamante correspondentes a faturas liquidadas, docs junto aos autos;
37. O Reclamante declarou que não teve mudanças de padrão de consumo e que no local de consumo residem duas pessoas;
38. A 2ª reclamada esclareceu durante a audiência de julgamento que consumos de 8kwh são normalmente consumos diários e não mensais;
39. A 2ª Reclamada declarou que não consegue dizer de onde veio a informação para substituir o contador do Reclamante.

3.1.1 Dos Factos Provados e Não Provados

Resultam provados todos os factos:

Por documento: 1, 2, 3, 5, 7, 8, 14, 15, 16, 17, 19, 27, 28, 30, 32, 34, 36.

Por declaração: 4, 6, 9, 10, 18, 20, 21, 23, 24, 25, 26, 29, 31, 33, 37, 38, 39.

Resultam não provados os factos: 11, 12, 13, 22, 25, 35.

O Tribunal Arbitral tomou ainda em consideração, na sua apreciação global da prova, os factos acessórios discutidos em audiência de julgamento.

3.2. Motivação

A convicção do Tribunal Arbitral relativamente à matéria de facto resultou da apreciação crítica e conjugada da prova documental junta aos autos, das declarações prestadas pelas partes em audiência de julgamento e dos esclarecimentos prestados pela 2.ª Reclamada, tudo apreciado segundo as regras da experiência comum e da livre apreciação da prova.

Assim, quanto aos factos dados como provados sob os n.ºs 1, 2, 3, 5, 7, 8, 14, 15, 16, 17, 19, 27, 28, 30, 32, 34 e 36, a convicção do Tribunal formou-se com base na prova documental junta aos autos, designadamente no contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado entre o Reclamante e a 1.ª Reclamada, nas faturas emitidas pela 1.ª Reclamada, na reclamação apresentada no livro de reclamações, na correspondência eletrónica trocada entre as partes, nas comunicações dirigidas à Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) e respetivas respostas, bem como na documentação relativa à substituição do contador e aos registos de consumo comunicados pelo operador da rede de distribuição.

Tais documentos, não impugnados quanto à sua autenticidade ou veracidade, permitiram ao Tribunal considerar demonstrada a existência da relação contratual entre o Reclamante e a 1.ª Reclamada, a emissão das faturas objeto do litígio, a apresentação de reclamações pelo consumidor junto da fornecedora e da entidade reguladora, bem como os elementos relativos à substituição do equipamento de medição e aos consumos registados no local de consumo.

Relativamente aos factos considerados provados sob os n.ºs 4, 6, 9, 10, 18, 20, 21, 23, 24, 25, 26, 29, 31, 33, 37, 38 e 39, a sua demonstração resultou das declarações prestadas pelas partes e pela 2.ª Reclamada em audiência de julgamento, as quais se revelaram coerentes entre si e compatíveis com os documentos constantes dos autos.

Em particular, o Tribunal teve em consideração as declarações do Reclamante relativamente ao histórico de faturação, à média de consumo anteriormente registada e às circunstâncias do consumo no local, designadamente o número de pessoas que aí residem e a inexistência de alteração significativa do padrão de consumo.

Por seu turno, foram igualmente relevantes os esclarecimentos prestados pelas Reclamadas, designadamente no que respeita ao procedimento de faturação baseado nas leituras comunicadas pelo operador da rede de distribuição, à substituição do contador ocorrida no local de consumo e à recolha de leituras aquando dessa intervenção técnica. Foram ainda considerados os esclarecimentos prestados pela 2.ª Reclamada quanto ao modo de recolha das leituras, ao funcionamento do

equipamento instalado e à interpretação técnica dos valores de consumo indicados nas faturas.

No que respeita aos factos dados como não provados, concretamente os constantes dos n.ºs 11, 12, 13, 22, 25 e 35, o Tribunal concluiu pela sua não demonstração por insuficiência ou ausência de prova bastante que permitisse formar convicção segura quanto à sua verificação.

Com efeito, relativamente a tais factos não foram apresentados documentos ou outros meios de prova idóneos que permitissem confirmar as alegações correspondentes. Em particular, releva o facto de a 1.ª Reclamada, apesar de instada pelo Tribunal Arbitral, não ter logrado juntar aos autos elementos comprovativos da comunicação de leituras por parte da 2.ª Reclamada, o que impossibilitou a confirmação documental de parte das alegações apresentadas quanto à origem e exatidão das leituras utilizadas para efeitos de faturação.

Acresce que algumas das afirmações constantes desses pontos se revelaram contraditórias com outros elementos constantes do processo, designadamente com a informação técnica prestada pela 2.ª Reclamada ou com a própria documentação de faturação junta aos autos, não tendo, por isso, logrado obter confirmação suficiente.

Por fim, o Tribunal Arbitral tomou ainda em consideração, na sua apreciação global da prova, os factos instrumentais e circunstanciais discutidos em audiência de julgamento, bem como a forma como as partes prestaram as suas declarações, a coerência dos respetivos depoimentos e a sua compatibilidade com as regras da experiência comum.

Em face do exposto, e ponderados todos os meios de prova produzidos, formou o Tribunal Arbitral a sua convicção quanto à matéria de facto nos termos supra indicados.

4. Direito

Cumprе apreciar e decidir a questão submetida à apreciação deste Tribunal Arbitral, a qual consiste em determinar se o Reclamante tem direito à anulação das faturas n.º FAC 0270312025/007304857 e n.º FAC 0270312025/0073089599, no valor global de

275,27 €, ou, subsidiariamente, à sua correção com base no histórico médio de consumo do local, conforme peticionado.

Nos termos do artigo 4.º da Lei n.º 23/96, de 26 de julho (Lei dos Serviços Públicos Essenciais), aplicável ao fornecimento de energia elétrica, o prestador do serviço tem o dever de prestar o serviço de forma contínua e com qualidade, bem como de assegurar uma faturação clara, rigorosa e baseada em elementos de consumo efetivo sempre que possível.

Nos termos do artigo 9.º da mesma lei, o consumidor apenas se encontra obrigado ao pagamento dos valores efetivamente correspondentes ao consumo realizado, cabendo ao prestador do serviço o ónus de demonstrar a correção da faturação apresentada.

Por sua vez, o Regulamento das Relações Comerciais do Setor Elétrico, aprovado pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), estabelece que a faturação deve ser efetuada preferencialmente com base em leituras reais comunicadas pelo operador da rede de distribuição, podendo recorrer-se a estimativas apenas quando não existam leituras disponíveis.

Resulta igualmente deste regime que:

- o operador da rede de distribuição é responsável pela medição e comunicação das leituras de consumo;
- o comercializador, neste caso a 1.ª Reclamada, procede à faturação com base nas leituras comunicadas pelo operador da rede.

Contudo, tal circunstância não afasta a responsabilidade do comercializador perante o consumidor quanto à correção da faturação emitida, sendo-lhe exigível que demonstre os elementos que fundamentam os valores cobrados.

Da matéria de facto provada resulta que o Reclamante celebrou contrato de fornecimento de energia elétrica com a 1.ª Reclamada em 06.09.2024.

Ficou igualmente demonstrado que, durante os meses de outubro, novembro e dezembro de 2024, o Reclamante recebeu faturação com valores relativamente reduzidos (23,61 €, 22,84 € e 25,37 €), correspondendo a consumos indicados nas faturas de 6 kWh, 6 kWh e 5 kWh.

Posteriormente, foram emitidas as faturas objeto do presente litígio, referentes ao período compreendido entre 13.01.2025 e 12.02.2025, nas quais foi faturado um consumo global significativamente superior, correspondendo ao montante total de 275,27 €.

Resulta ainda da prova produzida que:

- em 23.01.2025 ocorreu a substituição do contador instalado no local de consumo, devido a anomalia de comunicação do equipamento;
- nessa intervenção foram recolhidas leituras finais do equipamento antigo, as quais serviram de base a acertos de faturação;
- a 2.ª Reclamada, enquanto operador da rede de distribuição, afirmou que os consumos registados resultam de leituras reais recolhidas no local.

Todavia, importa salientar que:

- a 1.ª Reclamada foi instada pelo Tribunal Arbitral a juntar prova da comunicação das leituras efetuadas pela 2.ª Reclamada, não tendo logrado apresentar tais elementos;
- verificou-se igualmente a existência de inconsistências na informação constante das faturas anteriores, conforme reconhecido pela própria 2.ª Reclamada, que referiu que os valores indicados de 6 kWh ou 8 kWh não correspondem a consumos mensais típicos, mas antes a consumos normalmente diários.

Tal circunstância revela a existência de erro ou incorreção na informação constante das faturas anteriormente emitidas, o que compromete a fiabilidade do histórico de faturação apresentado ao consumidor.

Acresce que, embora a 2.ª Reclamada tenha afirmado que os consumos faturados resultam de leituras reais, não foi possível ao Tribunal confirmar documentalmente a cadeia de comunicação dessas leituras, designadamente entre o operador da rede e o comercializador.

Ora, nos termos do regime jurídico aplicável aos serviços públicos essenciais, e conforme entendimento consolidado na jurisprudência arbitral e judicial, em caso de dúvida quanto à correção da faturação, o ónus da prova incumbe ao prestador do serviço.

Não tendo sido apresentada prova suficiente e inequívoca da correção das leituras utilizadas para efeitos de faturação, não pode o Tribunal considerar plenamente demonstrada a exatidão do valor cobrado ao Reclamante.

Por outro lado, também não resulta demonstrado que o consumo registado seja impossível ou manifestamente incompatível com o funcionamento normal da instalação, tendo a 2.ª Reclamada referido que, na análise comparativa entre o contador antigo e o novo, não foram identificadas oscilações anómalas de consumo.

Deste modo, entende o Tribunal que não se encontram reunidos elementos suficientes para determinar a anulação integral das faturas, mas igualmente não existe prova bastante que permita considerar plenamente demonstrada a correção do valor faturado.

Nestas circunstâncias, e em conformidade com os princípios de equilíbrio contratual, boa-fé e proteção do consumidor, previstos nos artigos 227.º e 762.º do Código Civil, bem como com o regime da Lei dos Serviços Públicos Essenciais, entende o Tribunal que a solução mais adequada consiste na revisão da faturação com base no histórico médio de consumo do local, devidamente ajustado ao período em causa.

Tal solução permite:

- evitar que o consumidor suporte valores cuja correção não foi plenamente demonstrada;

- assegurar simultaneamente o pagamento do consumo efetivamente realizado.

Assim, deverá a 1.ª Reclamada proceder à revisão das faturas objeto do litígio, recalculando os valores com base no consumo médio histórico do local de consumo, tendo em consideração os períodos anteriores de faturação disponíveis e os critérios técnicos aplicáveis no setor elétrico.

Face ao exposto, e ao abrigo do regime jurídico aplicável ao fornecimento de energia elétrica e à prestação de serviços públicos essenciais, conclui o Tribunal que não se encontra demonstrada de forma suficiente a correção integral da faturação emitida, impondo-se a sua revisão com base no histórico médio de consumo, nos termos acima expostos.

Consequentemente, deverá a 1.ª Reclamada proceder à correção das faturas n.º FAC 0270312025/007304857 e n.º FAC 0270312025/0073089599, emitindo nova faturação devidamente ajustada aos critérios referidos.

5. Decisão

Face ao exposto, e nos termos dos artigos 4.º e 9.º da Lei n.º 23/96, de 26 de julho (Lei dos Serviços Públicos Essenciais), bem como das regras constantes do Regulamento das Relações Comerciais do Setor Elétrico, decide o Tribunal Arbitral julgar a presente reclamação parcialmente procedente.

Em consequência, condena-se a 1.ª Reclamada a proceder à revisão e correção das faturas n.º FAC 0270312025/007304857 e n.º FAC 0270312025/0073089599, recalculando os valores faturados com base no consumo médio histórico do local de consumo, emitindo nova faturação em conformidade.

Absolve-se a 2.ª Reclamada do pedido.

Porto, 05.03.26

A Juiz-Árbitro,

