

SENTENÇASUMÁRIO:

- I. O prazo para completar o apuramento dos valores de correção de anomalias de medição e leitura deve desejavelmente ser compatível com a data de fecho do período de faturação e não deve ser superior a 30 dias.
- II. Os comercializadores de eletricidade estão obrigados à apresentação de fatura detalhada que contenha os elementos necessários a uma completa e acessível compreensão dos valores faturados.
- III. No caso de reclamações relativas a faturação, os operadores de redes de distribuição ou os comercializadores devem a) Dar conhecimento ao reclamante da informação necessária para o esclarecimento da situação reclamada, designadamente os elementos necessários à compreensão dos valores faturados, elementos associados à leitura do contador, bem como o resultado da apreciação da reclamação; ou b) Propor ao reclamante a realização de uma reunião ou de um contacto telefónico direto para promover o completo esclarecimento do assunto.
- IV. Em caso de reclamação sobre o funcionamento do equipamento de medição, o operador de rede deve realizar visita combinada no prazo de 15 dias úteis após a apresentação da reclamação.
- V. O incumprimento dos referidos deveres dá lugar a compensação ao consumidor nos termos do art.º 61º do RQS.
- VI. Cabe ao prestador do serviço a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços.
- VII. O comercializador deve emitir faturas que sejam claras através de uma simples análise sem recurso a cálculos exaustivos e que permita facilmente retirar conclusões, tendo por referência o padrão do consumidor médio.
- VIII. A atuação das Requeridas é censurável e os danos não patrimoniais alegados e demonstrados pela Requerente não configuram meros transtornos e arrelias, mas verdadeiros danos suscetíveis de compensação pecuniária, considerando que estamos perante um serviço público essencial, sobre o qual existe especial proteção e, por outra banda, especiais deveres por parte do prestador do serviço, os quais foram violados de forma grave e reiterada.

## A) RELATÓRIO

No dia 02/01/2022, a Requerente **A**, residente na A, apresentou reclamação contra a Requerida **B, S.A.** com sede na B (doravante 1ª Requerida), e contra a Requerida **C, S.A.**, com sede na C (doravante 2ª Requerida), alegando os factos melhor descritos a fls. 2 e ss. dos autos, que aqui se dão por reproduzidos.

\*

A Requerida **B, S.A.** contestou a fls. 86 e ss. e a Requerida **C, S.A.**, contra-alegou a fls. 124 e ss cujos factos também aqui se dão por reproduzidos.

\*

A audiência arbitral realizou-se no dia 12/05/2022, data em que as partes acordaram na suspensão da instância com vista à correção da faturação pela 1ª Requerida, na sequência da comunicação de leituras pela 2ª Requerida.

\*

Durante a suspensão, a 1ª Requerida emitiu nova fatura e as partes pronunciaram-se nos requerimentos apresentados a 30/05/2022, 02/06/2022, 24/06/2022, 01/07/2022, 25/07/2022 e 01/08/2022.

Após a suspensão sem que tenha havido conciliação entre as partes, a audiência foi retomada no dia 17/11/2022 nas instalações do CIAB, em Braga, para a qual as partes foram devidamente convocadas.

Em audiência, a Requerente requereu a **alteração ao pedido**, reproduzindo o conteúdo do requerimento apresentado a 25/07/2022, o qual se dá por reproduzido, que não mereceu oposição das Requeridas e que foi deferida, conforme consta da ata da referida sessão de audiência.

## B) COMPETÊNCIA DO TRIBUNAL, LEGITIMIDADE DAS PARTES E NATUREZA DO LITÍGIO

O conflito que opõe as partes corresponde a um conflito de consumo, nos termos definidos no n.º 2 do art.º 4 do Regulamento do CIAB e no art.º 2º da Lei n.º 144/2015, de 08/09, por estarmos perante um consumidor, por um lado, nos termos definidos no art.º 2º da Lei n.º 24/96, de 31/07 e alínea d) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015, e um prestador de serviços, por outro, nos termos definidos na alínea e) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015.

Subjacente aos pedidos da Requerente encontra-se o fornecimento de energia elétrica, o que corresponde a um serviço público essencial, nos termos do art.º 1º, n.º 2º, b) da Lei dos Serviços Públicos (aprovada pela Lei n.º 23/96, de 26/07). Consequentemente, o Tribunal é competente em razão da matéria e o conflito encontra-se sujeito a **arbitragem necessária**, por força do disposto no art.º 15º da referida Lei.

É também territorialmente competente, por verificação dos pressupostos previstos no art.º 5º do Regulamento do CIAB.

Fixa-se, nos termos do art.º 297º do CPC, em **€5.663,07** o valor da ação.

Quanto à legitimidade das partes, a 2ª Requerida invocou exceção dilatória de ilegitimidade passiva. Nos termos do art.º 30º do CPC, o réu/demandado é parte legítima quando tem interesse direto em contradizer, o que se traduz pelo prejuízo que advenha da procedência da ação. Na falta de indicação da lei em contrário, atende-se à forma como a ação é configurada pelo autor. Nos termos do art.º 7º do Regulamento das Relações Comerciais dos Setores Elétrico e do Gás (aprovado pelo Regulamento n.º 1129/2020, de 30/12) a relação comercial estabelece-se entre o comercializador de energia elétrica e o cliente com quem foi celebrado o contrato de fornecimento, sendo o comercializador responsável pelo tratamento de quaisquer questões relacionadas com o fornecimento do serviço, à exceção das matérias de ligações às redes, avarias, emergências, leituras, verificação ou substituição dos equipamentos de medição e reposição de fornecimento (quando a interrupção não tiver sido solicitada pelo comercializador) cuja responsabilidade é do operador de rede. A Requerente peticiona a condenação da 2ª Requerida no pagamento de custos e danos morais que entende devidos, relacionados com as leituras e correção de anomalias do equipamento de medição, pelo que se impõe concluir pela improcedência da exceção invocada.

### **C) OBJETO DO LITÍGIO**

Pela presente ação cumpre apreciar e decidir se a 1ª Requerida está obrigada a: a) Proceder à anulação da fatura n.º C80115600488\*\*, no valor de €119,72, respeitante ao período de faturação de 19/04/2022 a 18/05/2022; b) Proceder à anulação da fatura n.º C8010300093\*\*, no valor de €3.376,73, respeitante ao período de faturação de 19/08/2019 a 18/12/2021; c) Proceder à anulação da fatura n.º C80103000950\*\*, no valor de €1.310,39, e consequentemente, a emitir uma nova fatura apenas

respeitante ao período de 19/05/2020 a 18/12/2020, na qual se declare que a Requerente é devedora da quantia de €697,16.

Cumpra ainda apreciar e decidir se as Requeridas devem o montante de €356,23, a título de danos patrimoniais e a quantia de €500,00, a título de danos não patrimoniais.

## **D) MATÉRIA DE FACTO**

### **FACTOS PROVADOS**

Resultam provados os seguintes factos com relevância para a decisão da causa:

- 1) Entre a Requerente e a 1ª Requerida foi celebrado um contrato de fornecimento de energia elétrica no dia 19/12/2019 para o local de consumo abastecido pela 2ª Requerida, identificado pelo CPE PTxx, em regime de baixa tensão normal, com potência contratada de 10,35KVA, sito na A;
- 2) No dia 10-03-2020 a equipa técnica ao serviço da 2ª Requerida deslocou-se ao local de consumo da Requerente, analisou o equipamento de medida e não detetou anomalia no seu funcionamento;
- 3) Em finais de junho de 2020, a Requerente recebeu uma fatura relativa ao período de faturação de 19/05/2020 a 18/06/2020, no valor de €1.778,80;
- 4) Após contacto da Requerente, a 2ª Requerida enviou equipa técnica ao local de consumo no dia 19/08/2020;
- 5) A equipa técnica ao serviço da 2ª Requerida concluiu que não existia anomalia mas que havia necessidade de aferição do contador;
- 6) A Requerente comunicou que não concordava com o resultado e que pretendia verificação ao contador em laboratório;
- 7) No dia 09-10-2020 a equipa técnica ao serviço da 2ª Requerida deslocou-se ao local de consumo da Requerente e constatou que o equipamento registava consumos com a energia desligada;
- 8) No dia 14/10/2020 a Requerente remeteu carta para a 1ª Requerida a reiterar o pedido de verificação;
- 9) O equipamento de contagem foi substituído no dia 23-10-2020, pelo contador atualmente instalado, a B da marca Landis & Gyr com o nº xxx;

10) O equipamento alvo de substituição foi enviado pela 2ª Requerida para o Laboratório LABELEC – ESTUDOS, DESENVOLVIMENTO E ATIVIDADES LABORATORIAIS S.A., a fim de ser aferido;

11) No dia 04/11/2020 a 1ª Requerida encaminhou à 2ª Requerida pedido da Requerente de verificação do contador;

12) No dia 01/03/2021 a 1ª Requerida solicitou que a informação acerca da aferição fosse atualizada;

13) Da verificação efetuada pelo laboratório LABELEC – ESTUDOS, DESENVOLVIMENTO E ATIVIDADES LABORATORIAIS S.A. resulta que o contador se encontrava a contabilizar mesmo não havendo nenhum consumo;

14) A 07/07/2021 a 2ª Requerida calculou as seguintes leituras para o dia 22/10/2020: a) 11724 em vazio; b) 4831 em ponta c) 11624 em cheia;

15) A 20/07/2021, a 1ª Requerida informou a Requerente que o contador substituído padecia de uma avaria e que a leitura foi corrigida, sendo emitida fatura que corrige o consumo relativo ao período entre 16/09/2020 a 18/06/2021, no valor de €4.472,48;

16) A Requerente solicitou por escrito e em loja esclarecimentos sobre os valores cobrados pela 1ª Requerida;

17) A 1ª Requerida não esclareceu de forma detalhada como foi obtido o valor de €4.472,48, apesar das insistências da Requerente;

18) No dia 30/08/2021, a Requerente recebeu dois emails e dois SMS a solicitar o pagamento de €3.022,10, €2.153,70 e €2.318,78 por parte da 1ª Requerida;

19) No dia 01/09/2021, a Requerente recebeu email da 1ª Requerida a solicitar o pagamento de €2.318,78;

20) A Requerente apresentou reclamação no livro de reclamações;

21) A Requerente enviou comunicações à 2ª Requerida a solicitar a correção das leituras calculadas aquando da substituição do contador;

22) A 2ª Requerida voltou a calcular leituras para o dia 22/10/2020: a) 11037 kwh no registador vazio b) 4587 kwh no registador ponta c) 10991 kwh no registador cheia;

23) No dia 04/01/2022 a 1ª Requerida emitiu fatura para o período de 19/08/2020 a 18/12/2021 no valor de €3.376,73;

24) Na sequência da reclamação apresentada pela Requerente no CIAB, a 2ª Requerida recalculou as leituras finais, com referência a 22-10-2020, para a) 5788 kwh em vazio, b) 2538 kwh em ponta c) 6012 kwh em cheia;

25) No dia 01/06/2022 a 1ª Requerida emitiu fatura no valor de €1.310,39 para o período de 19/06/2020 a 18/12/2021 com base na correção das leituras realizada pela 2ª Requerida;

26) Esta fatura inclui em “abatimentos” e “consumo ajustado” consumos faturados anteriormente, para igual período;

27) No período de faturação de 19/05/2020 até 22/10/2020 a Reclamante consumiu 3012 kWh;

28) A 1ª Requerida emitiu duas faturas no valor de €119,72, uma respeitante ao período de faturação de 19/12/2021 a 18/05/2022, a 01/06/2022, e outra respeitante ao período de faturação de 19/04/2022 a 18/05/2022;

29) A Requerente pagou o valor da fatura de €119,72, respeitante ao período de faturação de 19/12/2021 a 18/05/2022;

30) Quando a fatura de €119,72 de 01/06/2022 foi emitido ainda se encontrava por regularizar a fatura 18/05/2022, no valor de €119,72, pelo que o documento de ajuste foi emitido com igual valor;

31) No dia 25/05/2022, a 1ª Requerida enviou para a Requerente uma mensagem escrita com o seguinte teor: “Caro(a) Cliente, o seu fornecimento de energia está prestes a ser interrompido. Evite a interrupção e a reclamação por via judicial do valor em dívida. Utilize os meios disponíveis para pagar o valor de 627.12 EUR (...).”;

32) A Requerente despendeu a quantia de €3,65 no envio da missiva junta como doc. 2;

33) Antes da substituição do contador, a Requerente contratou o serviço B para averiguar se alguma fonte de consumo de energia elétrica existente na moradia estava a causar consumos excessivos, não tendo sido detetada qualquer anomalia nos equipamentos;

34) Antes da substituição do contador, a Requerente contratou os serviços de uma empresa eletrotécnica para verificar se existia alguma fonte de consumo na habitação que estivesse a provocar consumos exagerados, pelos quais pagou €302,58;

35) A empresa contratada pela Requerida procedeu à instalação de um analisador de energia para aferição da contagem de eletricidade na moradia, tendo-se aferido que os consumos que se encontravam a ser contabilizados pelo contador eram superiores aos contabilizados pelo analisador de energia;

36) A Requerente sofreu perdas de tempo, aborrecimentos e ansiedade pela ausência, demora e contradição relativamente aos esclarecimentos dirigidos a ambas as Requeridas, bem como pelo facto de a 1ª Requerida se limitar a referir que a Requerente é devedora, alegando em alguns momentos recorrer à via judicial para ser ressarcida.

### **FACTOS NÃO PROVADOS**

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

- a) Aquando da substituição do contador, foram retiradas as seguintes leituras: a. em Vazio: 13356 kWh; b. Em Ponta: 5484 kWh c. Em Cheias: 13201 kWh;
- b) As primeiras leituras para o dia 22/10/2020 foram calculadas com base no consumo da instalação entre 19-05-2020 e 22-10-2020, aplicado o consumo em erro de 26,24% vertido no relatório de aferição ao equipamento realizado pela LABELEC;
- c) Os valores constantes da fatura no valor de €119,72, respeitante ao período de faturação de 19/04/2022 a 18/05/2022, encontram-se em duplicado na fatura respeitante ao período de faturação de 19/12/2021 a 18/05/2022 do mesmo valor;
- d) A fatura emitida a 01/06/2022, no valor de €1.310,39, procede ao ajuste de todos os consumos faturados anteriormente;
- e) A fatura emitida a 01/06/2022, no valor de €1.310,39 deduz os montantes cobrados nas faturas de €481,90 quanto ao período de 19/07 a 18/08/2020, e de €137,94, referente ao período de 19/11/2020 a 18/12/2020;
- f) Efetuados todos os acertos de acordo com os dados de consumo definitivos e nada mais havendo a retificar, a Requerente é devedora do montante que ascende, globalmente, a €1.310,39;
- g) A Requerente pagou €481,90 respeitante à fatura emitida a 18/08/2020, relativa ao período de faturação de 19/07/2020 a 18/08/2020;
- h) A Requerente pagou a fatura emitida a 137,94, emitida a 19/12/2020, referente ao período de faturação de 19/11 a 18/12/2020;
- i) O valor de €627,12 corresponde ao pagamento parcial da fatura de €1.778,80, emitida a 18/06/2020;
- j) A Requerente despendeu a quantia não inferior a €50,00 em chamadas telefónicas.

### **E) FUNDAMENTAÇÃO DA MATÉRIA DE FACTO**

Nos termos do art.º 14º, n.º 6 do Reg. CIAB, é aceite todo o tipo de prova admissível em direito (com limite de 3 e 6 testemunhas conforme o valor da ação não supere ou ultrapasse €5.000,00, respetivamente) sendo que compete ao tribunal arbitral determinar a admissibilidade, pertinência e valor de qualquer prova produzida (art.º 30, n.º 4 da Lei Arbitragem Voluntária, ex vi, art.º 19º, n.º 3 Reg. CIAB).

Para a fixação da matéria de facto foi valorada a documentação junta aos autos, a prova testemunhal produzida em audiência e as declarações da Requerente, tudo conjugado com as regras da experiência e do senso comum.

Quanto à matéria provada, o **ponto 1)** ficou demonstrado pelo doc. 1 junto pela 2ª Requerida, em conjugação com as faturas juntas aos autos.

O **ponto 2)** é facto provado pelo doc. 2 junto pela 2ª Requerida.

O **ponto 3)** foi demonstrado pela análise à fatura correspondente. Embora no rosto da fatura se faça referência ao período de faturação de 19/05/2020 a 18/06/2020, no detalhe da fatura é possível verificar a faturação de períodos de 19/12/2019 a 18/06/2020. No período de 20/05 a 18/06 os consumos são faturados por estimativa, com referência à leitura de 19/05/2020 de 5433 em vazio, 2036 em ponta e 4757 em cheia, enquanto no restante período são refletidos consumos reais.

Quanto aos **pontos 4)** e **5)**, o doc. 3 junto pela 2ª Requerida faz referência a uma deslocação realizada no dia 19/08/2020, referindo que “cliente afirma anomalia no ke em contagem excessiva”. No referido documento, os técnicos fizeram constar, ainda, que “verificado o equipamento de contagem sem anomalia, mas necessário uma aferição ao contador”. Daqui se extrai que, já nessa altura, havia a necessidade de proceder à aferição do contador, mas a 2ª Requerida só se deslocou novamente ao local de consumo a 09/10/2020 e só procedeu à substituição do contador a 23/10/2020 (docs. 4 e 5 juntos pela 2ª Requerida).

O **ponto 6)** é facto demonstrado pela conjugação das declarações da Requerente em audiência com o doc. 4 junto pela 2ª Requerida, no qual se lê: “cliente afirma que o contador está a contar mesmo com tudo desligado (...) revisão efetuada. Verificado ebox a contar com o geral da cliente desligada. Cliente já pedi uma aferição à ebox (...)”.

O **ponto 7)** foi demonstrado pelo doc. 4 junto pela 2ª Requerida.

O **ponto 8)** ficou provado pelo doc. 2 junto pela Requerente.

O **ponto 9)** é facto demonstrado pelo doc. 5 junto pela 2ª Requerida.

Os **pontos 10) a 14)** foram considerados provados pela análise aos docs. 4 e 5, pelo relatório junto aos autos e pelos documentos juntos pela 1ª Requerida, correspondentes ao registo de comunicações trocadas com a 2ª Requerida. Do referido registo verifica-se a comunicação da 1ª à 2ª Requeridas de um pedido de verificação do contador pela Requerente a 04/11/2020 – data da criação do PE n.º xxx. Só em 04/02/2021 há comunicação da 2ª Requerida, com a indicação de que o equipamento foi enviado para o laboratório e que o mesmo só seria emitido passados dois ou três meses. Verificam-se, ainda, pedidos de *feedback* da 1ª Requerida à 2ª Requerida quanto a este assunto. No dia 01/03/2021 a 1ª Requerida criou novo processo de pedido de esclarecimento, com o n.º 00207793, no qual solicita *feedback* quanto ao PE anterior. Após troca de algumas comunicações, só em 07/07/2021 a 2ª Requerida comunicou as leituras calculadas, ou seja, 9 meses após a substituição do contador, as quais foram refletidas na fatura emitida a 13/07/2021 pela 1ª Requerida. No entanto, estas leituras vieram a ser recalculadas, cfr. consta do doc. 6 junto pela 2ª Requerida e da fatura emitida pela 1ª Requerida a 04/01/2022 (**pontos 22 e 23**).

O **ponto 15)** ficou demonstrado pelo doc. 5 junto pela Requerente. Referiu a 1ª Requerida que o contador não registou consumos porque estava avariado, informação que não é rigorosa nem completa, uma vez que o contador registava consumos, embora superiores aos devidos. Aliás, a 2ª Requerida alegou ter procedido ao cálculo das primeiras leituras com base nas leituras recolhidas do contador na data da substituição, reduzido da percentagem de 26,24% constante do relatório.

O **ponto 16)** ficou provado pelas declarações da Requerente, em conjugação com os documentos juntos a fls. 17, 18 e 22.

O **ponto 17)** ficou provado pelos emails de 29/07/2021, 04/08/2021, 06/08/2021 e 18/08/2021. Perante um primeiro pedido de esclarecimentos da Requerente, a 1ª Requerida referiu que a Requerente tinha a receber €158,77, valor que já teria sido descontado e que tinha a pagar €4.472,48, concedendo prazo para pagamento até 08/07/2021. Não apresentou quaisquer outros esclarecimentos, nomeadamente quanto à cobrança do montante em causa. Após insistência, na qual a Requerente evidenciou a falta de clareza da resposta, peticionou a justificação detalhada de cada uma das faturas e notas de crédito emitidas e alertou para a anomalia verificada no contador, solicitando ainda informação concreta quanto ao tipo de anomalia detetada, a Requerida enviou resposta idêntica à que espolteou o pedido de esclarecimentos, ignorando o facto de a Requerente ter solicitado esclarecimentos adicionais.

Após nova insistência, a 1ª Requerida referiu apenas que não tinha dados adicionais e remeteu para a resposta anteriormente dada.

Relativamente aos **pontos 18) e 19)**, ficaram demonstrados pelos respetivos emails e SMS juntos pela Requerente a fls 23, 24 e 25.

O **ponto 20)** ficou provado pela cópia da reclamação junta aos autos, à qual a 1ª Requerida respondeu – docs. 10 e 11 juntos pela Requerente. Da resposta apresentada pela Requerida, verifica-se que apresentou os mesmos esclarecimentos já prestados anteriormente, aquando dos pedidos formulados pela Requerente, relativamente ao cálculo do valor de €4.472,48.

O **ponto 21)** é facto demonstrado pelos docs. 12 a 21. Os referidos documentos demonstram a troca de correspondência entre a Requerente e a 2ª Requerida. Nestas comunicações, a Requerida limitou-se a referir que procedeu à devolução de 2448 kwh, sem explicar de que forma alcançou tal valor e referindo, somente, que já havia comunicado ao comercializador para que a correção à faturação fosse realizada. Após insistência por parte da Requerente, a Requerida referiu que analisou a situação exaustivamente e que mantinha o valor de kwh devolvidos. Sucede, porém que, no email enviado a 28/12/2021, a Requerida comunicou a correção das leituras (**ponto 22)**, após nova insistência da Requerente, sendo que, depois de a Requerente dar entrada da presente ação, a Requerida procedeu novamente ao cálculo das leituras, o que impõe a conclusão de que a análise não terá sido, afinal, exaustiva nem completa – de outra forma as leituras não teriam sido calculadas três vezes.

O **ponto 23)** ficou provado pela análise à fatura junta aos autos. Verifica-se que esta fatura foi tida em conta no acerto realizado na fatura de €1.310,39. Neste sentido, não se vislumbra motivo para que a mesma seja anulada, uma vez que não se encontra a ser cobrada pela 1ª Requerida, ou seja, todos os valores que a 1ª Requerida entende devidos encontram-se refletidos na fatura final de acerto.

Quanto aos **pontos 24) e 25)**, são factos demonstrados pela conjugação da prova produzida, em especial das faturas emitidas antes da sessão de julgamento do dia 12/05/2022 (que não refletem esta leituras), pelo doc. 6 junto pela 2ª Requerida (o qual apresenta ainda as primeiras leituras calculadas) e pelo facto de a 1ª sessão de julgamento ter ficado suspensa, precisamente, a aguardar a emissão da fatura de 01/06/2022, no valor de €1.310,39, pela 1ª Requerida, após comunicação das leituras pela 2ª Requerida.

Quanto aos **pontos 26) e 27)** da matéria provada e **alíneas d), e), f), g) e h)** da matéria não provada, suscitam-se as seguintes considerações.

Da leitura da fatura de €1.310,39 verifica-se que, de facto, a 1ª Requerida procedeu a uma correção global deste período, incluindo não só o período aqui em discussão, como o período de 23/10/2020 a 18/12/2020 e, ainda, o período de 19/12/2020 a 17/12/2021. Verifica-se que se encontram refletidos consumos que haviam sido cobrados nas faturas de €1.778,80, €1.240,28, €481,90, €678,12, €808,81 e €3.376,73. No entanto, não ficou demonstrado que a fatura emitida a 01/06/2022 tenha em consideração todos os consumos previamente faturados para o mesmo período, nem que a Requerente seja devedora do montante global peticionado, factos cuja prova incumbia à Requerida.

A 1ª Requerida faturou 3012 kwh para o período de 19/05/2020 a 22/10/2020, com base nas leituras reais comunicadas pela 2ª Requerida. Este valor encontra-se correto e corresponde à diferença entre a leitura de 19/05 (11326 kwh) e a última leitura calculada para o dia 22/10 (14338 kwh). A 1ª Requerida também estimou 790kwh para o período de 09/07/2020 a 18/08/2020, o que corresponde a €116,98, que depois é descontado na rubrica “abatimento”. A 1ª Requerida desconta, ainda, €246,84, €24,57 e €8,09 em “abatimento”. Quanto ao primeiro valor, o mesmo havia sido cobrado na fatura de €1.778,80, de forma estimada, para o período de 20/05 a 18/06/2020. Quanto ao valor de €8,09 correspondente ao período de 16/09 a 18/09/2020, parece tratar-se de desconto de consumos cobrados também por estimativa, refletidos na página 4, muito embora não faça referência expressamente ao período. Quanto ao valor de €24,57, para o período de 10/10 a 18/10/2020, aparece cobrado em *consumo real* na própria fatura.

A 1ª Requerida limitou-se a referir que os consumos daquele período estão a ser descontados nas rubricas “abatimento” e “consumo ajustado”, não esclarecendo quais os montantes e períodos em causa, onde foram cobrados e de que forma foi obtido o cálculo global de -€2564,45 no consumo ajustado. Neste ajuste, a Requerida limita-se a fazer referência ao período de 20/05/2020 a 31/12/2020, sem individualizar e detalhar como foi obtido. A Requerida apresenta diferentes intervalos, nem sempre coincidentes entre faturas, o que torna difícil a comparação dos valores cobrados e descontados. Veja-se que, na fatura de €3.376,73, a Requerida fatura o período 16/09 a 18/09 (2 dias), ou seja, parcialmente coincidente com o período a que respeita o desconto de €8,09 (10/09 a 18/09 – 8 dias).

A rubrica de taxas e impostos também não se encontra suficientemente detalhada e clara. A Requerida colocou apenas o montante ajustado quanto ao IEC, para o total do período da fatura (20/05/2020 a 18/12/2021). Não é feita referência à taxa DGEG nem à taxa de contribuição audiovisual que só aparece no encontro de contas, com a data de emissão, sem o respetivo período de faturação. Da análise à fatura não é possível alcançar qual o montante cobrado pela Requerida, a título de impostos e taxas, quanto ao período colocado em crise.

Acresce que, no final da fatura, a Requerida apresenta dois quadros, ambos com o título “débitos/créditos”, o 1º com “atualização de contas”, no montante de €2.239,84, o segundo com a indicação “por receber/por pagar”, com o valor de €1.310,39. Em ambos os quadros a Requerida apresenta montantes a “débito”, com a referência às datas de emissão e aos documentos. De acordo com a prova produzida, verifica-se que o montante indicado no segundo quadro (€1.310,39) corresponde ao montante considerado devido – a própria Requerida assim o alegou – correspondente à diferença entre €2.239,84 e os montantes indicados como nota de crédito (€431,32+€1.808,72), mas tal informação não resulta clara da análise à fatura.

A Requerente alega que o valor de €481,90, quanto ao período de 19/07 a 18/08/2020, e o valor de €137,94, referente ao período de 19/11/2020 a 18/12/2020 não se encontram refletidos na fatura de acerto. De facto, na rubrica “abatimentos”, a 1ª Requerida não faz referência a qualquer abatimento para os períodos em causa. Admitimos que possam estar incluídos no cômputo do consumo ajustado, que desconta €2.564,45 para um período global de 20/05 a 31/12/2020. Porém, tendo sido feito o abatimento de consumos previamente faturados em “abatimentos”, com referência expressa ao período de faturação, esperava-se, à falta de justificação em contrário, que este montante também se encontrasse ali refletido. Contudo, a Requerida nada alegou quanto a esta diferença – apesar de a Requerente ter feito referência expressa a este valor e ter alegado que o mesmo não se encontra refletido – não esclareceu o que se encontra incluído no consumo ajustado, não distinguiu os montantes descontados em “abatimento” dos montantes descontados em consumos ajustado, em suma, não demonstrou que a fatura se encontre corretamente emitida, com o reflexo deste montante. Acresce que, relativamente ao período de 19/11/2020 a 18/12/2020, igualmente faturado a 01/06/2022, não é refletido o valor de €137,94 faturado a 19/12/2020 (fls. 176) em “abatimento” e desconhece-se se foi considerado em “consumo ajustado”. Tendo sido emitidas, independentemente de terem ou não sido pagas, devem ser tidas em atenção na fatura de acerto, considerando que a Requerida fez constar os consumos reais e estimados faturados. No entanto, não ficou

demonstrado que estas faturas tenham sido pagas pela Requerente, conforme alegou [alíneas h) e i) da matéria não provada], nem é possível concluir com exatidão que as mesmas não tenham sido incluídas no consumo ajustado, pelo que não se conclui que a Requerente deva, apenas, €697,16 e que a fatura deva ser corrigida para esse montante.

Quanto aos **pontos 28), 29 e 30)**, ficaram demonstrados pela análise às respetivas faturas e pelo comprovativo junto a fls. 203. A fatura emitida a 01/06/2022 não cobrou qualquer consumo, limitando-se a fazer referência à existência de montantes em atraso, nomeadamente, à fatura emitida a 18/05/2022 de €119,72. Neste sentido, não está em causa qualquer cobrança duplicada [alínea c) da matéria não provada], sendo que não ficou demonstrado que a Requerente tenha pago duas vezes aquele valor, ou seja, que tenha liquidado ambas as faturas.

O **ponto 31)** é facto provado pela análise ao documento junto a fls. 172. Referiu a Requerida, no seu requerimento de 01/08/2022, que este montante corresponde ao valor parcial da fatura emitida a 18/06/2020, correspondente ao período de faturação de 19/12/2019 a 18/06/2020, mas tal facto não resulta da análise à fatura, a qual cobra o montante global de €1.778,80 [alínea i) da matéria não provada]. Além disso, no SMS enviado, não foi referido que o montante em causa corresponda a parte da referida fatura, tampouco foi indicada qual a fatura em causa, pelo que não tinha a Requerente como saber qual a fatura cujo pagamento a Requerida indicava encontrar-se em falta. Ademais, a Requerida não indicou que parte da fatura é cobrada parcialmente no valor de €627,12, pelo que não ficou demonstrado que não estivessem a ser cobrados consumos impugnados pela Requerente nesta sede, considerando que se trata do período de 19/05/2020 a 22/10/2020 e que a fatura de €1.778,80 coincide parcialmente com o referido período.

O **ponto 32)** ficou demonstrado pelo doc. 2 junto aos autos.

Quanto ao **ponto 33)**, relevaram as declarações da Requerente, em conjugação com a fatura de 18/09/2020, da qual consta a cobrança do serviço \*, o qual não se encontra refletido nas faturas anteriores, em especial a fatura de €1.778,80, de 18/06/2020.

Os **pontos 34) e 35)** ficaram demonstrados pelo doc. 27 junto pela Requerente, correspondente à fatura e recibo emitidos pela \*\*LDA., bem como pelo respetivo relatório.

Quanto ao **ponto 36)**, trata-se de factos notórios, conforme melhor se descreverá na fundamentação de Direito. Em todo o caso, foram relevantes as declarações da Requerente e o depoimento da testemunha que se relacionou com a Requerente no período em crise e foi testemunhando a ansiedade e stress vivenciados. Pela Requerente foi dito que sentiu revolta e

uma frustração enorme pela falta de respostas e pela falta de resolução do assunto, obrigando-a a reiterados contactos telefónicos, deslocações à loja da 1ª Requerida, sendo “constantemente bombardeada com avisos de corte, mensagens e emails”. Acrescentou que tem dois filhos a seu cargo e nesta altura sentiu-se mais irritada e deitava-se com a preocupação dos montantes que lhe estavam a ser cobrados. Disse ainda que teve de se deslocar ao escritório da sua advogada para tratar o assunto, bem como a Bancos para pedir o bloqueio das contas perante o aviso de suspensão emitido pela 1ª Requerida. Foram notórias, no relato da Requerente, as várias diligências que levou a cabo e o desgaste a elas associado na procura de resolução deste assunto, o que resulta igualmente da restante matéria dada como provada, sendo ainda de realçar o facto de as leituras finais referentes a 22/10/2020 só terem sido calculadas quase dois anos depois, já após a Requerente ter iniciado este processo arbitral. Pela testemunha D, irmão da Requerente, foi dito que vive a 5 minutos da casa da irmã e que convivem com frequência por terem filhos com idades similares. Relatou que notou que a Requerente andava angustiada e stressada com o facto de receber contas muito altas para pagar. Referiu que estava na casa da irmã quando uma equipa técnica se deslocou ao local, bem como na ocasião em que a Requerente contratou uma empresa para colocar um aparelho e medir os consumos registados. Acrescentou que a Requerente tinha alterações de humor, o que se refletia na relação com os filhos, facto também relatado pela própria.

Quanto às **alíneas a) e b)** da matéria não provada, trata-se de factos cuja prova incumbia à 2ª Requerida e que não foram demonstrados.

A **alínea j)** é facto que incumbia à Requerente e que não foi demonstrado.

## **F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO**

Para a decisão da causa relevam, em especial, as disposições do Regulamento das Relações Comerciais dos Setores Elétrico e do Gás, aprovado pelo Regulamento n.º 1129/2020, de 30/12, (doravante RRC), do Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados de energia elétrica em Portugal (doravante GMLDD) e do Código Civil quanto ao regime da responsabilidade civil (doravante, CC).

A faturação apresentada pelos comercializadores aos seus clientes tem por base a informação sobre os dados de consumo disponibilizada pelos operadores das redes, devendo prevalecer, sempre que exista, a informação de consumos obtida por leitura direta dos equipamentos de medição, nesta se incluindo a que tenha sido comunicada pelo cliente (n.º 2 e

3 do art.º 43º do RRC). Apesar da primazia dada à leitura direta do equipamento – também denominada “leitura real” – os dados de consumo disponibilizados pelos operadores das redes podem ser obtidos por estimativa dos consumos (43º, n.º 4 RRC).

A responsabilidade pela leitura dos equipamentos de medição é do operador de rede, sem prejuízo da faculdade conferida ao cliente e ao comercializador. Todas as leituras válidas comunicadas pelos clientes devem ser registadas, transmitidas entre comercializador e operador de rede e utilizadas para todos os efeitos legais previstos (27.6 e 29. GMLDD).

Nos termos do art.º 33º do RCC, *os erros de medição da energia e da potência, resultantes de qualquer anomalia verificada no equipamento de medição ou erro de ligação do mesmo, que não tenham origem em procedimento fraudulento, serão corrigidos em função da melhor estimativa das grandezas durante o período em que a anomalia se verificou, nos termos aprovados pela ERSE, sendo relevantes as características da instalação, o seu regime de funcionamento, os valores das grandezas anteriores à data de verificação da anomalia e, se necessário, os valores medidos nos primeiros 3 meses após a sua correção.*

Quando não haja leituras dos equipamentos de medição, o consumo pode ser estimado (artigo 39.º), o que motiva acertos de faturação logo que haja leitura do equipamento, acertos que também se verificam em resultado de anomalia de funcionamento do equipamento e necessidade de correção de erros de medição, leitura e faturação (49º). Os acertos devem se realizados nos termos definidos no GMLDD.

A estimativa dos valores de energia elétrica para instalações de clientes finais em BTN sem telecontagem será, preferencialmente, efetuada com recurso ao método de estimativa atribuído ao ponto de entrega, conforme descrito no ponto 33 do Guia de Medição. Na eventualidade da instalação em causa não possuir histórico de consumo, pode recorrer-se aos valores medidos nos primeiros 3 meses após a correção da anomalia. (ponto 30.3.2.2).

Nos termos do ponto 33 do GMLDD, para a obtenção do consumo estimado de um cliente em BTN, num período de tempo definido, o cliente pode optar entre os métodos de estimativa A (“Perfil”) e B (“Consumo Fixo”), a serem aplicados pelo ORD e comercializador respetivos. Na falta de indicação do cliente será atribuído o método de estimativa A, que tem por base a definição do Consumo Médio Diário, nos termos do ponto 33.1. Para os pontos de entrega com histórico de leituras consideram-se as leituras reais anteriores. A determinação do consumo entre leituras é desejavelmente efetuada entre duas leituras reais realizadas pelo ORD, pelo comercializador ou pelo cliente, com um intervalo de pelo menos 12 meses (33.1). No caso dos

pontos de entrega sem histórico de leituras, utiliza-se como base o Consumo Médio Anual, nos termos do ponto 33.1.2. ou seja através da definição do Consumo Anual por escalão de potência contratada, dependente do consumo verificado e da potência contratada (33.1.2).

**O prazo para completar o apuramento dos valores de correção de anomalias de medição e leitura deve desejavelmente ser compatível com a data de fecho do período de faturação e não deve ser superior a 30 dias.** Os dados de correção devem ser arquivados, registados de forma auditável e disponibilizados a todas as partes interessadas no processo, designadamente aos clientes e respetivos comercializadores, através dos meios de comunicação disponíveis e nos formatos acordados. Sempre que a correção de anomalias afete a faturação dos clientes finais, estes devem ser informados pelo ORD, através do seu comercializador, da natureza concreta da anomalia corrigida, bem como da eventual alteração do equipamento de medição (30 GMLDD).

A fatura deve ser emitida com periodicidade mensal (art.º 45º RRC). Nos termos do art.º 46º, n.º 2 do RRC, a fatura deve incluir todos os elementos constantes da legislação aplicável, incluindo em todo o caso o custo total da energia para o cliente, excluindo as taxas e os impostos aplicáveis, de forma harmonizada com os elementos indicados no Anexo I. Por sua vez, o art.º 2 do referido Anexo I dispõe que os comercializadores devem informar os clientes de forma completa, clara e adequada sobre as condições em que o fornecimento de eletricidade é prestado, sendo cumprido através da fatura detalhada. Ao abrigo do art.º 4º, 1 os comercializadores de eletricidade estão obrigados à apresentação de fatura detalhada que contenha os elementos necessários a uma completa e acessível compreensão dos valores faturados.

Nos termos do art.º 4º, n.º 1 da Lei dos Serviços Públicos, 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.

Ao abrigo do art.º 64º, n.º 1 do RQS, no caso de reclamações relativas a faturação, os operadores de redes de distribuição ou os comercializadores devem a) Dar conhecimento ao reclamante da informação necessária para o esclarecimento da situação reclamada, designadamente os elementos necessários à compreensão dos valores faturados, elementos associados à leitura do contador, bem como o resultado da apreciação da reclamação; ou b) Propor ao reclamante a realização de uma reunião ou de um contacto telefónico direto para promover o completo esclarecimento do assunto.

Em caso de reclamação sobre o funcionamento do equipamento de medição, o operador de rede deve realizar visita combinada no prazo de 15 dias úteis após a apresentação da reclamação, caso lhe seja dirigida diretamente pelo reclamante, ou a partir da solicitação do comercializador (art.º 65º, n.º 2 e 4). Na sequência da visita, o operador deve comunicar ao reclamante informação, fundamentada e clara, sobre a) A data de intervenção; b) A descrição da anomalia verificada, se for confirmada a sua existência; c) As diligências técnicas efetuadas para a verificação da anomalia, com dados quantificados sempre que aplicável; d) A possibilidade de requerer, nos termos do RRC, uma verificação extraordinária do equipamento de medição caso persistam dúvidas sobre a possibilidade do equipamento de medição poder estar a funcionar fora das margens de erro estabelecidas na legislação e regulamentação aplicáveis; e) Os encargos em que incorre no caso de requerer uma verificação extraordinária e esta confirmar que o equipamento de medição se encontra a funcionar dentro das margens de erro estabelecidas na legislação e regulamentação aplicáveis (art.º 65º, n.º 6).

O incumprimento dos referidos deveres dá lugar a compensação ao consumidor nos termos do art.º 61º do RQS. Nos termos do art.º 93º, n.º 2 do RQS, o valor da compensação prevista no artigo 61.º deve ser a) Igual ao valor estabelecido no Anexo I para os operadores de redes, comercializadores de último recurso e comercializadores de último recurso retalhistas - €20,00; b) Igual ou superior ao valor que consta no Anexo I para os restantes comercializadores - €5.00 (mínimo).

Ao abrigo do n.º 2 do art.º 64º do RQS, a apresentação de reclamações sobre faturação determina a suspensão de eventuais ordens de interrupção do fornecimento por falta de pagamento da fatura reclamada, até à apreciação da reclamação, desde que acompanhada de informações concretas e objetivas que coloquem em evidência a possibilidade de ter ocorrido um erro de faturação.

Cabe ao prestador do serviço a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços (art.º 11º Lei dos Serviços Públicos). Estas disposições são injuntivas, ou seja, prevalecem sobre qualquer convenção ou disposição contratual que exclua ou restrinja os direitos do consumidor aqui previstos, considerando-se (estas) nulas (art.º 13º).

Estabelece o n.º 1 do art.º 8 da Lei de Defesa do Consumidor (aprovada pela Lei n.º 24/96, de 31/07) que *o 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*. Nos

termos do n.º 5 do referido artigo, o prestador de serviços que viole o dever de informação responde pelos danos que causar ao consumidor. Por outro lado, a Lei de Defesa do Consumidor estabelece o direito à proteção dos interesses económicos (art.º 9) consubstanciado na imposição da igualdade material dos intervenientes nas relações jurídicas, bem como da lealdade e boa-fé na formação dos contratos. Ao abrigo do art.º 12º, n.º 1 da mesma lei, o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos.

A responsabilidade civil pressupõe a verificação de cinco pressupostos (o facto, a ilicitude, a culpa, o dano e o nexo de causalidade) que devem ser demonstrados. No dever de indemnizar inclui-se, não só o prejuízo causado, como os benefícios que o lesado deixou de obter em consequência da lesão (art.º 564º CC), sendo que quem estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria se não tivesse verificado o evento que obriga à reparação (Art.º 562º CC). A indemnização é fixada em dinheiro sempre que a reconstituição natural não seja possível, não repare integralmente os danos ou seja excessivamente onerosa para o devedor (art.º 566º CC).

Os factos notórios não carecem de alegação nem prova, devendo considerar-se como tais os factos que são do conhecimento geral (art.º 412º CPC), isto é, um facto que *o juiz conhece como tal, colocado na posição do cidadão comum, regularmente informado, sem necessitar de recorrer a operações lógicas e cognitivas, nem a juízos presuntivos*<sup>1</sup>. No mesmo acórdão pode ler-se que *os danos não patrimoniais, mesmo que não provados em audiência, devem ser tomados em conta se forem considerados factos notórios*.

Na fixação de indemnização por danos não patrimoniais deve atender-se, apenas, aos danos que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito (art.º 496º, n.º 1 CC), sendo o montante da indemnização fixado equitativamente pelo tribunal, tendo em atenção, em qualquer caso, as circunstâncias referidas no artigo 494.º do CC, isto é, o grau de culpabilidade do agente, a situação económica deste e do lesado e as demais circunstâncias do caso. Diz-nos a jurisprudência que “a responsabilidade civil por danos não patrimoniais assume uma dupla função: compensatória e punitiva: compensatória, na medida em que o quantum atribuído a título de danos não patrimoniais consubstancia uma compensação, uma satisfação do lesado, na qual se atende à extensão e gravidade dos danos; punitiva, na medida em que a lei enuncia que a

---

<sup>1</sup> In Acórdão do Tribunal da Relação de Coimbra, de 22/06/2010, no Proc. n.º 1803/08.3TBVIS.C1.

determinação do montante da indemnização deve ser fixada equitativamente, atendendo ao grau de culpabilidade do agente, à situação económica desta e do lesado e às demais circunstâncias do caso<sup>2</sup>". Conforme elucidam Pires de Lima e Antunes Varela<sup>3</sup> "o Código Civil aceitou, em termos gerais, a tese da ressarcibilidade dos danos não patrimoniais, embora limitando-a àqueles que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito. **A gravidade do dano há-de medir-se por um padrão objectivo** (conquanto a apreciação deva ter em linha de conta as circunstâncias de cada caso), e não à luz de factores subjectivos". Neste sentido, compete ao Tribunal apreciar, em cada caso, se o dano é ou não merecedor da tutela jurídica. Neste âmbito, os simples incómodos ou contrariedades não justificam a indemnização por danos não patrimoniais<sup>4</sup>". Também se lê no Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa, de 20/10/2005<sup>5</sup>, que "só são indemnizáveis os danos que afectam profundamente os valores ou interesses da personalidade jurídica ou moral; os meros transtornos, incómodos, desgostos e preocupações, cuja gravidade e consequências se desconhecem, não podem constituir danos não patrimoniais ressarcíveis." Conforme se escreveu no Acórdão do Tribunal da Relação de Guimarães de 30-05-2019<sup>6</sup>, "Os danos não patrimoniais devem ser objeto de compensação a fixar com recurso à equidade (...) sempre com o objetivo, não de se reconstituir a situação que existiria caso não tivesse ocorrido a lesão – como se impõe fazer ao nível dos danos patrimoniais –, mas antes de se proporcionar uma satisfação adequada ao lesado." A compensação em causa "tem por fim facultar ao lesado meios económicos que, de alguma sorte, o compensem da lesão sofrida, por tal via reparando, indirectamente, os preditos danos, por serem hábeis a proporcionar-lhe alegrias e satisfações, porventura de ordem puramente espiritual, que consubstanciam um lenitivo com a virtualidade de o fazer esquecer ou, pelo menos, mitigar o havido sofrimento moral". Citamos, ainda, o douto Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa, de 12/10/2010<sup>8</sup>, quanto ao direito indemnizatório atribuído pelo art.º 496º, nº 1, do Código Civil, o qual "é de natureza eminentemente pessoal, assentando na afectação personalizada da esfera jurídica do lesado, traduzida numa situação de injusto padecimento que lhe é imposta, a qual, pela sua

<sup>2</sup> In Ac. Tribunal da Relação de Lisboa, no proc. n.º 2018/19.0T8PDL.L1-2, de, 03/12/2020.

<sup>3</sup> In Código Civil Anotado, Vol. I, 4.ª edição, Coimbra, 1987, p. 499.

<sup>4</sup> In Ac. Tribunal da Relação de Lisboa, no proc. n.º 2018/19.0T8PDL.L1-2, de, 03/12/2020.

<sup>5</sup> Proc. n.º 1082/2005-8.

<sup>6</sup> Proc. n.º 1760/16.2T8VCT.G1.

<sup>7</sup> In Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça, de 24.04.2013.

<sup>8</sup> Proc. n.º 2691/04.4TBALM.L1-7.

especial gravidade, merece a tutela do direito e justifica a compensação pecuniária correspondente.”

Por tudo quanto exposto, concluímos que a fatura de €1.310,39 não apresenta de forma clara e detalhada os valores devidos e cobrados a título de consumo de eletricidade, potência contratada, impostos e taxas. No entanto, também não podemos concluir que a fatura deva ser emitida no montante de €697,16, conforme peticiona a Requerente. Se, por um lado, a Requerida não demonstrou quais os valores deduzidos na fatura emitida, cabendo-lhe a si o ónus da prova, por outro, seria necessário que a Requerente demonstrasse que o valor do dano sofrido corresponde à diferença entre o valor da fatura e o valor de €697,16 que entende devido. Para além de não ter sido possível, da prova produzida, apurar qual o montante efetivamente devido pela Requerente, uma vez que não ficou demonstrado o total dos montantes pagos pela Requerente nem todos os montantes faturados pela Requerida no período em análise, também não ficou demonstrado que a fatura não tenha tido em consideração todos os montantes faturados, impondo-se, por isso, que a Requerida emita nova fatura devidamente detalhada e esclarecedora. De facto, não é exigível ao consumidor que analise todas as faturas emitidas onde hajam sido faturados consumos para o período em crise, que verifique se as rubricas “abatimentos” e “consumo ajustado” refletem tais cobranças, que faça os cálculos do que pagou e do que foi apenas faturado nem que some os custos das taxas e impostos em cada uma das rubricas. Em suma, o comercializador deve emitir faturas que sejam claras através de uma simples análise sem recurso a cálculos exaustivos e que permita facilmente retirar conclusões, tendo por referência o padrão do consumidor médio. A fatura de correção tem de ser clara e permitir compreender quais os consumos faturados, quais os consumos descontados, os períodos em causa e as leituras tidas em consideração. No presente caso, mesmo após consultadas todas as faturas juntas aos autos, emitidas antes da fatura de acerto final, e realizados alguns cálculos e análise detalhada às mesmas, não se vislumbra de que forma a Requerida apurou os valores finais, sendo que esta análise mais detalhada não é, como se disse, exigível ao consumidor.

Quer a falta de clareza e detalhe da fatura, quer a falta de esclarecimentos claros e completos perante as reclamações apresentadas pela Requerente, obrigam a 1ª Requerida a indemnizar a Requerente, não só ao abrigo do disposto no RQS, como pelas disposições vertidas na Lei de Defesa do Consumidor e na Lei dos Serviços Públicos.

Também a 2ª Requerida está obrigada a indemnizar a Requerente pela falta de esclarecimentos prestados, pela contradição das informações veiculadas e pela prestação de um serviço deficiente e sem a qualidade devida. Note-se que a Requerida alterou 3 vezes as leituras calculadas para o dia 22/10/2020, a última das quais já após a Requerente se socorrer do presente processo arbitral. A Requerente aguardou quase 2 anos até que as leituras fossem finalmente corrigidas e viu-se confrontada com a emissão de inúmeras faturas, com indicação de leituras diferentes entre elas, sem obter o respetivo esclarecimento satisfatório por parte das Requeridas nem a resolução célere do assunto.

É facto notório que qualquer consumidor medianamente esclarecido e informado, colocado na posição da Requerente, sofreria stress, ansiedade e frustração relevantes pela falta de respostas e de solução do assunto reclamado, em especial, tratando-se de um consumidor que foi diligente desde que desconfiou da anomalia do equipamento e que procurou exaustivamente, não só confirmar a avaria, como obter esclarecimentos e a correção célere da faturação emitida,

Neste sentido, entendemos que a atuação das Requeridas é censurável e que os danos não patrimoniais alegados e demonstrados pela Requerente não configuram meros transtornos e arrelias, mas verdadeiros danos suscetíveis de compensação pecuniária, considerando que estamos perante um serviço público essencial, sobre o qual existe especial proteção e, por outra banda, especiais deveres por parte do prestador do serviço, os quais foram violados de forma grave e reiterada.

Entendemos, ainda, que a atuação da 2ª Requerida merece maior censura, considerando que a faturação é emitida em função das leituras comunicadas pelo ORD e que ficou dela dependente. Verificam-se, também, pedidos de feedback por parte da 1ª Requerida que não foram respondidos atempadamente, bem como insistências, por parte da Requerente quanto à necessidade de correção das leituras que foram ignoradas pela 2ª Requerida até ao recurso à presente via.

Assim, quanto aos danos patrimoniais, deve a 2ª Requerida compensar a Requerente quanto aos custos suportados com o relatório técnico no valor de €302,58. Quanto à carta enviada a 14/10/2020, dirigida à 1ª Requerente, a mesma foi enviada após ter sido confirmada a anomalia no contador no dia 09/10/2020 e após a deslocação técnica de 19/08/2020 que, embora tenha concluído pela inexistência de anomalia (quando, na verdade, a mesma já existia), reportava a necessidade de aferição ao contador. Neste sentido, entendemos que a Requerente

não teria tido a necessidade de interpelar a 1ª Requerida se a 2ª Requerida tivesse atuado com maior diligência e celeridade, pelo que deve também a 2ª Requerida suportar o custo que a Requerente despendeu com o envio da carta ao comercializador, no valor de €3,65.

Quanto aos danos não patrimoniais, embora haja lugar à sua compensação, o valor peticionado pela Requerente afigura-se excessivo. Neste sentido, ponderados todos os factos descritos e a legislação aplicável, deve a 1ª Requerida compensar a Requerente no montante de €50,00 e a 2ª Requerida no montante de €75,00, o que corresponde a uma indenização global a título de danos não patrimoniais de €125,00, devida à Requerente.

### **DECISÃO:**

**Julgo improcedente a exceção de ilegitimidade passiva invocada pela Requerida C, S.A.**

**Julgo a ação parcialmente procedente e, em consequência:**

- a) Condeno a Requerida B, S.A. a proceder à anulação da fatura C80103000950\*\*\*\* no valor de €1.310,39 e a emitir nova fatura individualizada e detalhada para o período de 19/05/2020 a 18/12/2020, a qual deve contemplar e deduzir os montantes cobrados nas faturas de €481,90, quanto ao período de 19/07/2020 a 18/08/2020, e de €137,94, referente ao período de 19/11/2020 a 18/12/2020;**
- b) Condeno a Requerida B ao pagamento de €50,00, a título de danos não patrimoniais à Requerente;**
- c) Condeno a Requerida C, S.A., ao pagamento da quantidade de €306,23 a título de danos patrimoniais e ao pagamento de €75,00 a título de danos não patrimoniais à Requerente;**
- d) Absolvo as Requeridas do demais peticionado.**

Notifique.

Braga, 3 de janeiro de 2023

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)