

SENTENÇA

SUMÁRIO:

- I. Os comercializadores devem responder a todas as reclamações e pedidos de informação que lhes sejam dirigidos, independentemente da forma de apresentação.
- II. Caso a reclamação não tenha sido integralmente decidida a favor das pretensões do reclamante, a entidade que recebeu a reclamação deve informar o reclamante da possibilidade de solicitar a intervenção da ERSE.
- 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; ou b) Propor ao reclamante a realização de uma reunião ou de um contacto telefónico direto para promover o completo esclarecimento do assunto.
- IV. A fatura detalhada deve incluir, entre outras informações, as consequências pelo não pagamento e a menção expressa e obrigatória de que o seu não pagamento pode dar lugar à cobrança de juros moratórios nos termos legais e contratuais.
- V. 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.
- VI. Os meros transtornos ou incómodos não assumem gravidade suficiente para merecer compensação pecuniária.



A) RELATÓRIO

No dia 03/11/2022, o Requerente **A**, residente na Rua **A**, representado por **B**, apresentou reclamação contra a Requerida **C, S.A.**, com sede na **C**, cfr. consta a fls. 1 a 6 dos autos que aqui se dá por integralmente reproduzida.

Peticona “a regularização das faturas pagamento de valores devidos pela empresa, práticas comerciais leais e indemnização por todo o incómodo causado”.

Em audiência, a Requerente concretizou o pedido, declarando que, quanto à regularização das faturas, pretende a anulação e devolução dos valores cobrados a título de juros de mora e/ou custos de processamento e aditou o pedido de esclarecimento quanto ao cálculo dos consumos com base em estimativas, refletidos nas faturas juntas.

*

Em **contestação**, a Requerida invocou **exceção de ilegitimidade ativa** da Requerente, alegando que o contrato é titulado por **A** e que desconhece o regime de bens matrimonial que vincula a senhora **B**. Impugnou todos os factos aduzidos na petição e os documentos, alegando que, sempre que um documento contabilístico ao qual seja associado uma determinada data de vencimento não for liquidado, tal incumprimento origina a cobrança de juros de mora e/ou de custos administrativos/operacionais ou de gestão dos montantes que em dívida.

*

A audiência arbitral realizou-se nos dias 19/04/2023 e 24/05/2023 nas instalações do CIAB, em Braga, para a qual as partes foram devidamente convocadas.

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 do Requerente encontra-se o fornecimento de energia elétrica e gás, o que corresponde a serviços públicos essenciais, nos termos do art.º 1º, n.º 2º, b) e c) 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 €1.679,09 o valor da ação.

Quanto à legitimidade das partes, a intervenção **B** nos presentes autos é realizada na qualidade de representante do Requerente, através de procuração emitida pelo Requerente e junta aos autos, pelo que improcede a exceção invocada pela Requerida, considerando-se ambas as partes legítimas, nos termos do art.º 30º do CPC.

C) OBJETO DO LITÍGIO

Pela presente ação cumpre apreciar o pedido de anulação e devolução dos valores cobrados a título de juros de mora e/ou custos de processamento, bem como o pedido de obtenção de esclarecimento quanto ao cálculo de consumos baseado em estimativas, cobrado nas faturas juntas aos autos e ainda o pedido de indemnização formulado pelo Requerente, quanto aos incómodos causados.

D) MATÉRIA DE FACTO

FACTOS PROVADOS

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

- 1) Entre o Requerente e a Requerida foi celebrado um contrato de prestação de serviços de fornecimento de energia elétrica e gás natural, em julho de 2021;
- 2) O período para comunicação de leituras indicado pela Requerida corresponde ao dia 1 de cada mês;
- 3) O Requerente solicitou esclarecimentos quanto aos métodos de cálculo das estimativas apresentadas na faturação relativas ao serviço de gás natural;
- 4) No dia 10/05/2022, a Requerida emitiu fatura no valor de €261,60 através da qual cobra o valor de €1,99, referente a juros de mora, duas vezes;
- 5) No dia 13/05/2022, o Requerente, por intermédio da sua esposa, contactou a Requerida para reclamar a cobrança de juros de mora na fatura emitida a 10/05/2022;
- 6) No dia 03/06/2022, o Requerente, por intermédio da sua esposa, estabeleceu novo contacto telefónico com a Requerida para a resolução do mesmo assunto;



- 7) No dia 13/06/2022, o Requerente, por intermédio da sua esposa, voltou a contactar a Requerida, questionando sobre a reclamação apresentada em maio, reiterada em 3 de junho;
- 8) No dia 04/09/2022, a Requerida emitiu fatura na qual foi creditado o valor de €1,99, relativo à fatura de abril e, simultaneamente, cobrado €1,99, sob o título de “despesas de processamento”;
- 9) Em 19/09/2022, o Requerente, por intermédio da sua esposa, apresentou reclamação relativa à fatura de agosto pela cobrança de €1,99 por despesas de processamento e, de novo, quanto à fatura reclamada a 13 de maio;
- 10) Em outubro de 2022, o Requerente recebeu avisos de suspensão dos serviços e, por intermédio da sua esposa, voltou a contactar a Requerida reportando o histórico de reclamações;
- 11) No dia 25/10/2022, a Requerida contactou a esposa do Requerente para prestar esclarecimentos sobre as reclamações apresentadas;
- 12) No dia 05/11/2022, a Requerida emitiu fatura no valor de €358,96, na qual é devolvido o montante de €1,99 a título de juros e cobrado o valor de €1,99 a títulos de custos operacionais;
- 13) No dia 04/12/2022 a Requerida emitiu um documento denominado “nota de crédito”, através do qual cobra o montante de €7,58 a título de juros de mora;
- 14) No dia 06/01/2023, a Requerida emitiu fatura no valor de €493,61, na qual é cobrado o valor de €1,99 a título de custos operacionais;
- 15) Algumas das faturas emitidas pela Requerida foram pagas pelo Requerente após a data-limite de pagamento;
- 16) O Requerente não apresenta valores pendentes de pagamento.

FACTOS NÃO PROVADOS

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

- a) Após 2 meses de contrato, o Requerente já tinha efetuado o pagamento de consumos superiores aos que se viriam a confirmar ser os reais ao longo de 4 meses;
- b) As faturas com cobrança por estimativa eram completamente desajustadas;
- c) Nenhuma fatura emitida pela Requerida até à data da reclamação se encontrava correta;
- d) No dia 03/06/2022, o Requerente, por intermédio da sua esposa, comunicou que não procederia à liquidação da respetiva fatura, a menos que fosse disponibilizada uma referência para efetuar o pagamento, deduzidos os valores dos juros, o que a Requerida não aceitou;



- e) No dia 13/06/2022, o Requerente recebeu uma mensagem a informar que iria proceder à suspensão de fornecimento, caso não fosse realizado o pagamento dos montantes em atraso;
- f) No dia 13/06/2022, o funcionário da Requerida informou que o Requerente deveria aguardar porque o processo se encontrava em análise e iria solicitar que não fosse realizada qualquer suspensão do fornecimento ou redução da potência;
- g) Em 7/07/2022, o Requerente, por intermédio da sua esposa, voltou a contactar a Requerida, reclamando a emissão de fatura com leituras estimadas quando havia comunicado leituras reais, no dia 1 do respetivo mês;
- h) A fatura emitida em julho cobra cerca de 28% a mais em relação aos consumos reais;
- i) Em 5/08/2022, a Requerida contactou a mulher do Requerente, a comunicar que seriam retificadas as faturas reclamadas, reconhecendo a legitimidade de todas as reclamações apresentadas;
- j) Em data não apurada, o Requerente comunicou leituras reais;
- k) No dia 04/10/2022, o Requerente recebeu um SMS: “Caro Cliente, confirmamos que recebemos o seu pagamento e que conseguimos, junto do distribuidor, proceder ao cancelamento do pedido de interrupção de energia. Não irá assim ficar sem energia, pode ficar descansado”;
- l) No dia 21/10/2022 o Requerente foi informado de que os valores reclamados seriam creditados na fatura de novembro e que deveria liquidar a fatura de €57,35 para evitar a suspensão dos serviços;
- m) No dia 3/11/2022 apresentou-se na residência do Requerente um funcionário da operadora de rede de distribuição para proceder à suspensão do fornecimento de gás;
- n) O Requerente apresentou reclamação;
- o) No dia 03/11/2022 o Requerente recebeu resposta a indicar que “já foi explicado tudo à cliente deve liquidar a fatura de 261,60€”.

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 30º, 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 e as declarações prestadas em audiência, tudo conjugado com as regras da experiência e do senso comum.

Por **D**, funcionária da Requerida, responsável pelo departamento de reclamações escritas, foi dito que o Requerente é cliente desde 2021 para os serviços de gás e eletricidade e que, desde essa data, receberam reclamações através de 5 exposições escritas e 40 registos telefónicos, sendo o mais recente no dia 02/11/2022, o que foi confirmado através da consulta realizada ao sistema. Confirmou a realização de chamadas telefónicas nos dias 13/05, 03/06, 13/06, 07/07, 19/09 e 04/10/2022, pela representante do Requerente, e em 4/08, 19/10 e 25/10/2022 por iniciativa da Requerida.

Esclareceu que, inicialmente o cliente reclamou das estimativas que estavam a ser aplicadas e quanto a essa questão, a Requerida esclareceu que, na ausência de leituras reais, emite faturação por estimativas. Referiu que as estimativas se encontravam dentro do escalão e potência contratados e que, assim que obtivessem leituras reais, seria feito o acerto. Acrescentou que o 1º contacto relativamente a estimativas e ao escalão de consumo de gás natural foi realizado a 08/09/2021, através da qual detetaram um erro que foi corrigido, tendo sido pagos os valores devidos em função da diferença e ficado o assunto resolvido, o que foi confirmado pela representante do Requerente em audiência.

Disse, ainda que, sempre que a cliente contactava, reclamava das estimativas apresentadas na fatura, sendo aconselhada a comunicar as leituras no dia 1, o que a cliente não aceitava porque podia não ter disponibilidade para o fazer nesse dia. Nessa sequência, foi informada de que poderia comunicar 1 ou 2 dias antes ou se o fizesse depois, não seria refletido na fatura imediatamente seguinte, mas na subsequente. Referiu que a cliente ligava, não pagava a fatura e emitiam o custo de atraso. Acrescentou que as duas primeiras faturas emitidas foram pagas por débito direto que se encontrava ativo, mas depois, com a desativação deste meio de pagamento, algumas faturas foram pagas já depois da data-limite, motivo pelo qual foram cobrados os custos.

Esclareceu a testemunha que, para além dos dias já indicados, no dia 08/03/2022, foi apresentada reclamação que se relacionou com o facto de o cliente querer liquidar o valor de uma fatura, mas constar juros de mora que entendia indevidos, tendo a colega verificado que o



assunto estava encaminhado para resolução que só iria verificar-se na fatura seguinte, aconselhando a pagar a fatura na totalidade. Também no dia 04/04/2022 foi apresentada reclamação relacionada novamente com a cobrança de juros de mora e, segundo informação que consta do sistema, a assistente informou que a Requerida já tinha procedido à devolução dos juros e ao envio de 2ª fatura.

Quanto à reclamação do dia 13/05, esclareceu que estava em causa novamente a cobrança de juros de mora que, segundo o cliente, seriam corrigidos pela Requerida na faturação, sendo o pagamento realizado posteriormente, mas a correção não foi realizada.

Esclareceu que os contactos realizados em outubro estavam relacionados com uma fatura sobre a qual o cliente já tinha contactado diversas vezes para solicitar esclarecimentos. No dia 19/10, o cliente pediu para ser contactado no dia seguinte, sendo o registo seguinte do dia 25/10, através do qual foi prestada informação sobre uma fatura específica, depois de um aviso de suspensão do serviço. Contudo, não ficou demonstrado que fatura estava em causa e que esclarecimentos foram prestados, nomeadamente se foram respondidas as questões suscitadas pelo Requerente.

Quanto às reclamações escritas, referiu que receberam a 1ª no dia 01/10/2021, através do email *, pela qual foi enviada uma fotografia do contador, indicando que havia erro de faturação, tendo nessa sequência comunicado que procederam à correção, através de resposta escrita enviada no dia 19/10/2021 pela mesma via. Confirmou a receção de reclamação no dia 03/01/2022, através de formulário de contacto no site, à qual responderam para o mesmo email no dia 24/01/2022. Esta reclamação relacionava-se com acertos de faturação. Quanto à reclamação apresentada a 01/02/2022, também através de formulário, pela qual reclamava que não conseguia comunicar as leituras de gás (na sequência da qual foi confirmada a substituição do contador), foi dada resposta no dia 04/02/2022, através da qual disseram que solicitaram esclarecimentos ao operador de rede. Referiu que receberam também reclamação no dia 02/02/2022 sobre o mesmo assunto e responderam definitivamente no dia 22/02/2022, indicando que já tinham obtido informação do operador de rede. Mais disse que não tem registo de outras reclamações escritas, pois os restantes contactos foram telefónicos.

Concluiu que a reclamação escrita apresentada a 01/10/2021 já se relacionavam com estimativas de consumo, mas as restantes não e foram assuntos que ficaram resolvidos.

Disse, ainda, que não existem pagamentos pendentes.



Por F, funcionária da Requerida, responsável pelo departamento de faturação, foi dito que o sistema está programado para fazer refletir a leitura comunicada pelo cliente ou pelo ORD na faturação, quando é emitida, sendo que, neste caso, o período de faturação vai até ao dia 01 de cada mês, pelo que, se dispuserem de leitura comunicada até esse dia, emitem fatura com leituras reais, se for comunicada antes desse dia, pode haver um período com leituras reais e outro estimadas. Referiu que, existindo histórico de leituras, utilizam os dados do período homólogo; quando não existe, as estimativas são geradas pelo perfil de consumo, relevando o escalão e a zona em que está inserido.

Disse ainda que, após um período de sensivelmente 2 meses em que existia o débito direto associado, houve faturas que não foram liquidadas atempadamente e gerou a cobrança de custos de processamento.

Pela representante do Requerente foi dito que, desde outubro, solicita esclarecimentos sobre como é realizada a estimativa de consumos de gás e que nunca obteve esclarecimentos nesse sentido, sendo que pretendia saber o concreto cálculo utilizado e que, perante a falta de respostas, deixou de pagar algumas faturas que só liquidou após receber avisos de suspensão dos serviços.

Da **fatura emitida a 10/05/2022**, no valor de €261,60, verifica-se a cobrança de €1,99, duas vezes, a primeira das quais referente a “juros atraso doc. * à data de 13/04/2022 com 37 dias de atraso” e a segunda referente a “juros atraso doc. * à data 13/04/2022 com 15 dias de atraso”.

Da **fatura emitida a 04/09/2022** verifica-se o crédito de €1,99 com a referência “devolução juros atraso doc. 220200566825”, de 13/04/2022, bem como a cobrança do valor de €1,99 relativo a “custos operacionais com processamento administrativo (gestão de dívida doc. 220201730509). Na mencionada fatura é ainda indicado pendente o pagamento da fatura n.º 220201213686, no valor de €261,60, com data de vencimento de 04/06/2022.

Quer na fatura emitida a 10/05, quer na fatura emitida a 04/09, a cobrança de gás é realizada com base em leituras reais, pelo que não se coloca a questão de cobrança estimada dos consumos e respetivo cálculo.

Da **fatura emitida a 05/11/2022**, no valor de €358,96, verifica-se novamente, o crédito de €1,99, quanto a “devolução juros atraso doc. 22040011025”, referente a 13/04/2022 e a cobrança de €1,99 a título de “custos operacionais com processamento administrativo (gestão de dívida doc. 220202380068”. Quanto aos consumos, o serviço de gás é faturado de forma estimada, em



131 m³ (1156 m³ – 1025 m³), convertidos para 1508 kwh (11,509*131 m³), com referência a 31 dias, para o período de 02/10/2022 a 01/11/2022.

Analisado o **documento emitido a 04/12/2022**, verifica-se que se trata de uma nota de crédito dos consumos já faturados, deduzindo os valores medidos através das leituras reais ali indicadas, quer para o serviço de gás, quer para o serviço de eletricidade, perfazendo o total de €112,99 a favor do Requerente, valor esse que foi descontado ao documento indicado como pendente de pagamento (€358,96), o que implica a cobrança da diferença de €245,97. Neste documento são corrigidos os valores faturados por estimativa desde 08/09/2022 a 01/11/2022 quanto ao gás natural. Ou seja, as estimativas cobradas na fatura anterior são aqui corrigidas. Neste documento é, ainda, cobrado o custo de €7,58 a título de “juros atraso doc. 220201213686 à data 02/11/2022 com 151 dias de atraso”, o qual corresponde à fatura emitida a 10/05/2022. Relativamente a este documento, esclareceu a testemunha **D**, que se trata de uma fatura que foi emitida com correção, depois de uma substituição de contador da qual não tinham tido conhecimento, pelo que, após correção pelo ORD, procederam à emissão da futura com a nota de crédito incluída.

Por fim, na **fatura emitida a 06/01/2023**, no valor de €493,61, é cobrado consumo de gás natural com leituras reais, pelo que também não se coloca a questão do cálculo de estimativas. No entanto, é cobrado o montante de €1,99 a título de “custos operacionais com processamento administrativo (gestão de dívida doc. 22023062313)”. Esta referência corresponde à fatura emitida a 05/11/2022.

A Requerida não demonstrou, concretamente e quanto a cada uma das reclamações apresentadas, que o Requerente tenha sido informado sobre a forma de cálculo das estimativas apresentadas nas faturas e sobre o processamento da devolução dos montantes cobrados a título de juros de mora. Aliás, pela análise das faturas juntas aos autos, verifica-se que a Requerida cobra e deduz os mesmos valores, sem explicação, e cobra custos de processamento que não esclareceu do que se trata, nem o preço cobrado. Por outro lado, as faturas indicam, no campo “informações” que a falta de pagamento atempado das faturas confere à Requerida o direito a cobrar juros de mora à taxa legal em vigor, não sendo feita qualquer menção a custos administrativos e/ou de processamento. No total, foi cobrado o valor de €13,55 a título de juros de mora e custos de processamento nas faturas juntas aos autos.

Quanto à matéria não provada, trata-se de factos alegados pelo Requerente que não foram demonstrados.



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 do setor do gás natural (doravante GGN), aprovado pela Diretiva n.º 7/2018, de 28/03 e do Regulamento da Qualidade de Serviço dos Setores elétrico e do Gás, provado pelo Reg. n.º 406/2021, de 12/05.

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).

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 (19.7 GGN).

Quanto ao serviço de gás, para os clientes finais com consumo anual inferior ou igual a 10 000 m³, o intervalo entre duas leituras não deve exceder os dois meses. Para os restantes clientes, quando não disponham de equipamento de telecontagem, a periodicidade de leitura deve ser mensal (20.1.2).

Pode ser necessário proceder a estimativas dos consumos a atribuir a determinado ponto de entrega quando não haja dados reais disponíveis. **A estimativa deve corresponder, dentro do possível, ao consumo efetivamente realizado pelo cliente e deve garantir a transparência e isenção do método utilizado.** Para clientes com medição de registo não diário, na falta de indicação do cliente é atribuído o método de estimativa “Perfil”, que tem por base a definição do Consumo Médio Diário, nos termos do ponto 24.2.1, e que é da responsabilidade do operador da rede à qual o cliente se encontra ligado (24 GGN).

Para os pontos com histórico de leituras sem mudança de titularidade do contrato de fornecimento (pelo menos 2 leituras reais), na eventualidade de ser necessário proceder à realização de estimativa, consideram-se as leituras reais anteriores. A determinação do Consumo Médio Diário é efetuada quando exista um intervalo de duas leituras reais que abranja



um período mínimo de 12 meses. Para os pontos de entrega com histórico igual ou superior a 2 leituras que abrangem um período de 12 meses, sem mudança de titularidade do contrato de fornecimento ou de escalão de consumo, o Consumo Médio Diário é determinado de acordo com a seguinte expressão: consumo médio diário = consumo entre leituras/número de dias entre leituras (24.2.1 GGN).

No caso dos **pontos de entrega sem histórico de leituras**, isto é, com histórico inferior a duas leituras reais que abrangem um período de 12 meses ou em que tenha ocorrido uma mudança de titular ou uma alteração do escalão de consumo, utiliza-se o Consumo Médio Diário das instalações enquadradas no perfil de consumo aplicável (24.2.1.2 GGN).

Ao abrigo do art.º 5º, n.º 1 do RRC, os comercializadores de gás estão obrigados à apresentação de fatura detalhada que contenha os elementos necessários a uma completa e acessível compreensão dos valores faturados, conforme estabelecido no Artigo 9.º da Lei n.º 5/2019, de 11 de janeiro, e no RRC do setor elétrico e do setor do gás. A fatura detalhada deve incluir, entre outras informações, as consequências pelo não pagamento e a **menção expressa e obrigatória de que o seu não pagamento pode dar lugar à cobrança de juros moratórios nos termos legais e contratuais**, e interrupção do fornecimento (nº 3). O não pagamento das faturas dentro do prazo definido para o efeito constitui a parte faltosa em mora, ficando sujeito à cobrança de juros de mora à taxa de juro legal em vigor, calculados a partir do dia seguinte ao vencimento da fatura (art.º 91º, n.º 1 e 2 RRC). No entanto, **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** (n.º 2 do art.º 64º do RQS).

O comercializador deve informar os clientes de forma completa, clara, adequada, acessível e transparente sobre as condições de prestação dos serviços de fornecimento de energia elétrica ou de gás, nomeadamente sobre as tarifas e os preços mais adequados ao seu consumo, bem como sobre os impactos ambientais relacionados com os fornecimentos efetuados. **O comercializador deve responder a qualquer pedido de informação que lhe seja dirigido por um cliente**, nos termos e pelos meios previstos no Regulamento da Qualidade de Serviço e na demais legislação ou regulamentação aplicável (art.º 8º, n.º 1 e 4 RRC).

Os interessados podem apresentar reclamações junto da entidade com quem se relacionam, sempre que considerem que os seus direitos não foram devidamente acautelados,



estando os operadores das redes de distribuição e os comercializadores obrigados a manter um registo atualizado dos seus clientes e das reclamações apresentadas (art.º 84º, n.º 1 e 2 RRC)

Os operadores de redes, os operadores de infraestruturas e **os comercializadores devem responder a todas as reclamações e pedidos de informação que lhes sejam dirigidos, independentemente da forma de apresentação.** Consideram-se reclamações as comunicações em que o reclamante considera não terem sido devidamente acautelados os seus direitos ou satisfeitas as suas expectativas. Consideram-se pedidos de informações as comunicações em que se solicitam esclarecimentos e que impõem a necessidade de resposta, excluindo as solicitações de serviço (art.º 57º, n.º 1, 2 e 3 RQS). **Caso a reclamação não tenha sido integralmente decidida a favor das pretensões do reclamante, a entidade que recebeu a reclamação deve informar o reclamante da possibilidade de solicitar a intervenção da ERSE, no âmbito da resolução alternativa de litígios, nos termos previstos no Regulamento das Relações Comerciais (n.º 7).**

Os operadores de redes, os operadores de infraestruturas e os comercializadores devem manter um registo auditável do conteúdo das reclamações apresentadas e das respetivas respostas, independentemente do meio pelo qual foram apresentadas e respondidas (art.º 63º RQS).

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.

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).

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).

Subsumindo a matéria de facto às disposições legais e regulamentares citadas, impõe-se concluir que o Requerente apresentou diversas reclamações sobre faturação, especialmente sobre estimativas de consumo e cobrança de juros de mora e custos de processamento que a Requerida não logrou demonstrar que tenha esclarecido, nem que tenha indicado a possibilidade de intervenção da ERSE. Ficou, apenas, demonstrado que, no dia 25/10/2022, a Requerida tomou a iniciativa de contactar o Requerente para prestar esclarecimentos sobre uma fatura específica, desconhecendo-se que esclarecimentos foram prestados e qual a fatura em causa. Por outro lado, da análise às faturas conclui-se que a Requerida entendeu procedentes as reclamações do Requerente (ou algumas) quanto à cobrança indevida de juros, anulando o valor cobrado em algumas faturas, mas procedendo igualmente a nova cobrança a título de juros ou a título de custos de processamento que não foram justificados. Embora as faturas refiram a possibilidade de cobrança de juros de mora, não fazem qualquer referência à possibilidade de cobrança de custos administrativos e/ou de processamento, os quais têm natureza obrigacional, cuja validade não ficou demonstrada. Acresce que, quanto aos juros de mora, apesar de serem cobrados à taxa legal em vigor desde o dia seguinte à data de vencimento, a Requerida cobra sempre o mesmo valor, mesmo estando em causa períodos de atraso diferentes, conforme fez refletir nas faturas.

Entendemos que a Requerida violou o direito à informação do Requerente e não cumpriu os procedimentos regulamentares que deve seguir aquando da apresentação de reclamações, incluindo a suspensão de qualquer ordem de interrupção de serviço.

Neste sentido, está a Requerida obrigada a proceder à anulação e devolução dos montantes cobrados a título de juros de mora e custos de processamento cobrados nas faturas juntas aos autos, no valor de €13,55.

Quanto ao pedido de esclarecimentos sobre o cálculo de estimativas, existe apenas uma fatura junta aos autos em que a cobrança foi realizada com recurso a leituras estimadas. Apesar dos vários pedidos realizados pelo Requerente no sentido de compreender qual o cálculo concretamente aplicado para o apuramento da estimativa, o esclarecimento não foi prestado, sendo que pela testemunha **E** foram explicados apenas os métodos abstratamente aplicados nas situações em que existe ou não histórico de consumo. Ficou por explicar se, no caso em



apreço e quanto à fatura emitida a 05/11/2022, existia ou não histórico de consumo (pelo menos duas leituras reais em 12 meses) e quais as leituras reais anteriores utilizadas, caso existissem.

Assim, **está a Requerida obrigada a esclarecer o Requerente sobre a forma como obteve a estimativa de consumo referente a gás natural plasmada na fatura emitida a 05/11/2022.**

Quanto ao pedido de indemnização pelos incómodos causados, trata-se de um pedido que se insere no instituto da responsabilidade civil e que pressupõe a verificação de cinco pressupostos (o facto, a ilicitude, a culpa, o dano e o nexó de causalidade) que devem ser demonstrados, sem prejuízo da presunção de culpa que onera o devedor, aqui Requerida, a quem cabe desmontar que o incumprimento da obrigação não decorreu de culpa sua (art.º 799º CC).

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). Na fixação de indemnização por danos não patrimoniais, como os aqui peticionados, deve atender-se, apenas, aos danos que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito (art.º 496º, n.º 1 CC). conforme se lê no Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa, de 20/10/2005¹, **“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.**

Cabia ao Requerente provar a verificação de um dano suscetível de ser indemnizado ou compensado, no entanto, o Requerente não fez qualquer prova nesse sentido, tampouco alegou factos que constituam causa de pedir, limitando-se a formular o pedido. Em todo o caso, sempre se dirá que os meros transtornos ou incómodos não assumem gravidade suficiente para merecer compensação pecuniária.

DECISÃO:

¹ Proc. n.º 1082/2005-8.

Julgo improcedente a exceção de ilegitimidade ativa invocada pela Requerida.

Julgo a ação parcialmente procedente e, em consequência, condeno a Requerida a proceder à devolução do montante de €13,55 ao Requerente e a esclarecer de que forma foi calculada a leitura estimada aplicada na fatura emitida a 05/11/2022, quanto ao serviço de gás natural, absolvendo-a do demais peticionado.

Sem encargos nem despesas – art.º 42º, n.º 5 da LAV.

Notifique.

Braga, 27 de junho de 2023

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)