

SENTENÇA

SUMÁRIO:

- I. Conclui-se que o aviso de corte se reporta à fatura emitida a 15/02/2023, no valor de €194,54, sendo que a fatura que foi anulada foi a fatura emitida a 10/02/2023, no valor de €194,83.
- II. A semelhança do valor terá criado confusão de que se trataria da mesma fatura.
- III. O consumidor beneficia de um especial direito à informação, estando o fornecedor de bens ou prestador de serviços obrigado, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, a informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, sob pena de responder pelos danos que causar ao consumidor.
- IV. Sempre que o acerto de faturação baseada em estimativas de consumo resulte em valor igual ou superior ao do consumo médio mensal da instalação de consumo nos seis meses anteriores ao mês em que é realizado esse acerto, o comercializador deve apresentar ao cliente, na fatura de acerto, um plano de regularização mensal do valor em dívida, num máximo de 12 prestações.



A) RELATÓRIO

No dia 21/03/2023, o Requerente *, residente na Rua da*, Vila Verde, apresentou reclamação contra a Requerida *, com sede na Avenida *, Lisboa, alegando, essencialmente, o seguinte:

- 1) É titular do *;
- 2) Em fevereiro de 2023, recebeu uma fatura com pedido de pagamento de €194,83;
- 3) Porque considerou o valor muito elevado, contactou a Requerida;
- 4) Poucos dias depois, recebeu uma fatura a “0” que anulava o valor de €194,83;
- 5) Considerou a situação resolvida;
- 6) Em 10/03/2023 recebeu um aviso de corte com pedido de pagamento de €194,54;
- 7) Não tem qualquer sentido o procedimento da Requerida;
- 8) Não se recusa a pagar um eventual outro valor, mas não aceita que lhe enviem um aviso de corte quando o valor foi anulado pela Requerida, razão pela qual não pode estar em dívida nenhum valor;
- 9) Nunca pagou valores acima dos €80,00, motivo pelo qual estranhou aquela fatura;
- 10) Em início de janeiro, a Requerida ficou de mudar o contador e nunca o fez até hoje.

Peticionou que o aviso de corte fique suspenso até resolução da situação e que a requerida verifique a situação e informe se, afinal, existem valores em dívida ou não, que valores e do que resultam.

*





Por requerimento apresentado a 13/04/2023, o Requerente requereu a intervenção da *, com sede na Rua *, Lisboa e a alteração ao pedido, peticionando a **anulação da fatura de €194,83 e a anulação dos valores pagos a título de prestações de €25,19 por não serem devidos, bem como o respetivo plano de pagamentos**, por não saber a que se refere nem ter comprado nada a prestações.

*

Em **Contestação**, a Requerida contra-alegou, fundamentalmente, nos seguintes termos:

- 1) Foi efetuado pelo sistema o estorno da fatura * referente ao período de 10.01.2023 a 09.02.2023;
- 2) Em substituição da fatura estornada foi emitido o doc. * cujo pagamento deveria ter ocorrido até 10.03.2023;
- 3) O que até ao momento não ocorreu;

- 4) O documento * foi criado a 16.02.2023;
- 5) O envio do documento foi efetuado a 20.02.2023 para o e-mail: *. Em sistema, tal como se comprova pelo print supra, existe a informação de que o documento foi enviado com sucesso;
- 6) Porquanto, o Requerente não pode alegar o desconhecimento da fatura ou dos valores em dívida;
- 7) Assim, encontra-se por liquidar o montante total de €303,92;
- 8) O valor em dívida refere-se às seguintes faturas acrescido de juros de mora:

Sit	Td	Ref. Pag.	Nr. documento	Dt. emissão	Montante (EUR)	Dt. Venc.	Cl
	C2		120500008249	15.02.2023	0,10	10.03.2023	
	FA		397203259271	15.02.2023	166,23	10.03.2023	X
	AV		599186492581	15.02.2023	3,02	10.03.2023	
	FA		325203468809	10.01.2023	133,12	09.06.2023	X
EUR					302,47		

Peticona a improcedência da ação e absolvição do pedido.

*

A 2ª Requerida não apresentou contestação.

*

A audiência arbitral realizou-se no dia 20/07/2023, 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 ao pedido do 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 €220,02 o valor da ação.

Quanto à legitimidade das partes, 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. Atendendo à forma como o Requerente configurou a ação e considerando que peticiona a anulação de valores cobrados nas faturas emitidas pela 1ª Requerida, impõe-se a absolvição da instância da 2ª Requerida, por não lhe advir qualquer prejuízo na eventual procedência da ação.

C) OBJETO DO LITÍGIO

Pela presente ação cumpre apreciar e decidir se a Requerida está obrigada a proceder à anulação da fatura no valor de €194,83 bem como das prestações de €25,19.

D) MATÉRIA DE FACTO

FACTOS PROVADOS

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

- 1) O Requerente é cliente da Requerida para o serviço de fornecimento de energia elétrica, no local de consumo sito Rua * referente ao *;
- 2) No dia 10/01/2023, a Requerida emitiu uma fatura de acerto, no valor de €333,53, a qual inclui um plano de pagamento em prestações de €25,19;
- 3) No dia 10/02/2023, a Requerida emitiu a fatura *, no valor de €194,83, referente ao período de faturação de 10/01/2023 a 09/02/2023;



- 4) No dia 15/02/2023, a Requerida emitiu o documento * com indicação de €0 a pagar e anulação do montante de €194,83;
- 5) No dia 15/02/2023, a Requerida emitiu a fatura *, no valor de €194,54, para o período de faturação de 10/01/2023 a 09/02/2023, com data de vencimento a 10/03/2023;
- 6) O Requerente não pagou a fatura no valor de €194,54;
- 7) Em 13/03/2023, o Requerente recebeu um aviso de corte com pedido de pagamento de €194,54.

FACTOS NÃO PROVADOS

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

- a) Encontra-se por liquidar o montante total de €303,92;
- b) O valor em dívida refere-se às faturas no valor de €133,12, €3,02, €166,23 e €0,10, acrescidas de juros de mora.

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 e as declarações do Requerente, tudo conjugado com as regras da experiência e do senso comum.

O Requerente juntou a fatura *, no valor de €194,83, emitida a 10/02/2023, para o período de 10/01/2023 a 09/02/2023. Juntou também um aviso de interrupção de fornecimento a partir 20/03/2023, caso não regularizasse o montante de €194,54 de uma fatura em atraso.

Pela Requerida foi junta a fatura * emitida no dia 15/02/2023, no valor de €194,54, para o período de faturação de 10/01/2023 a 09/02/2023, ou seja, o mesmo período da fatura de €194,83, sendo que a semelhança do valor terá criado confusão de que se trataria da mesma fatura. Conclui-se que o aviso de corte se reporta à fatura emitida a 15/02/2023, no valor de €194,54, sendo que a fatura que foi anulada foi a fatura emitida a 10/02/2023, no valor de €194,83.



No entanto, o documento *, emitido a 15/02/2023, que terá anulado a fatura de €194,83 é absolutamente contraditório e de difícil perceção. Com efeito, este documento indica montante a pagar de €0,00 e indicação de “documentação retificada: €194,83”, mas o detalhe inclui três notas de crédito de €166,23, €0,39 e €3,02, valores que aparecem também como faturas retificadas, não existindo qualquer referência ao valor de €194,83 – sem prejuízo de a Requerida ter confessado ter procedido à sua anulação. Por outro lado, na sua contestação, a Requerida referiu que se encontra por liquidar o total de €303,92, referente às faturas de €0,10, €166,23, €3,02 (documentos emitidos a 15/02/2023) e €133,12 (documento emitido a 10/01/2023), acrescido de juros de mora. No entanto, no esclarecimento prestado após audiência e aquando da junção da fatura emitida a 10/01/2023, referiu que o valor de €166,23 é referente a estornos efetuados. Acresce que, apesar de ter emitido uma fatura a 15/02/2023, no valor de €194,54, relativamente à qual emitiu aviso de suspensão do serviço, e mesmo não tendo o Requerente pago a referida fatura, dos valores que alega encontrarem-se em dívida não faz parte este montante.

A fatura *, emitida a 10/01/2023, refere-se ao período de faturação de 10/12/2022 a 09/01/2023, no valor de €333,53, com inclusão de um plano de pagamento de 9 prestações de €25,19. Esta fatura corrige o período de 11/09 a 09/12/2022, cobrado anteriormente por estimativa. Ou seja, o valor prestacional reclamado pelo Requerente surgiu nesta fatura.

F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

Entre o Requerente e a Requerida foi celebrado um contrato de prestação de serviço de fornecimento de energia elétrica, subsumível ao regime da LEI DOS SERVIÇOS PÚBLICOS, aprovado pela Lei n.º 23/96, de 26/07. O prestador do serviço deve proceder de boa-fé e em conformidade com os ditames que decorram da natureza pública do serviço, tendo igualmente em conta a importância dos interesses dos utentes que se pretende proteger (art.º 3). 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, devendo, ainda, informa diretamente, de forma atempada e eficaz, sobre as tarifas aplicáveis pelos serviços prestados, disponibilizando-lhes informação clara e completa sobre essas tarifas (art.º 4º, n.º 1 e 2). Impõe-se, igualmente, que a prestação do serviço obedeça a elevados padrões de qualidade, nele incluindo-se o grau de satisfação dos utentes (art.º 7º). O utente tem direito a uma fatura que especifique devidamente os valores que apresenta e que



deve ter uma periodicidade mensal, com a discriminação dos serviços prestados e as correspondentes tarifas (art.º 9º, n.º 1 e 2). Ao abrigo do art.º 14º ficam ressalvadas todas as disposições legais que, em concreto, se mostrem mais favoráveis ao utente.

Por outro lado, ao abrigo da LEI DE DEFESA DO CONSUMIDOR, aprovada pela Lei n.º 24/96, de 31/07, o consumidor tem, entre outros direitos, o direito à qualidade dos bens e serviços, nos termos do art.º 4, bem como à proteção dos seus interesses económicos, ao abrigo do art.º 9º, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa-fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos. Ao abrigo do art.º 8º, o consumidor beneficia de um especial direito à informação, estando o fornecedor de bens ou prestador de serviços obrigado, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, a informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, sob pena de responder pelos danos que causar ao consumidor (art.º 8º, n.º 5).

Relevam, igualmente, as disposições do REGULAMENTO DAS RELAÇÕES COMERCIAIS DOS SETORES ELÉTRICO E DO GÁS, aprovado pelo Reg. n.º 1129/2020, de 30/12. No exercício da sua atividade, o comercializador deve assegurar a proteção dos clientes, designadamente quanto à prestação do serviço, ao direito à informação, à qualidade do serviço prestado, às tarifas e preços, à repressão de cláusulas abusivas e de práticas comerciais desleais e à resolução de conflitos, nos termos da legislação aplicável (art.º 7º, n.º 2).

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 existente, a mais recente informação de consumos obtida por leitura direta dos equipamentos de medição, nesta se incluindo a que tenha sido comunicada pelo cliente (art.º 43º, n.º 2 e 3).

Ao abrigo dos art.º 45º e 46º do RRC, a fatura deve ser emitida com periodicidade mensal e 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.



Os acertos de faturação podem ser motivados por correção de erros de medição, leitura e faturação [49º, n.º 1 d) RRC]. Quando o valor apurado com o acerto de faturação for a favor do cliente, o seu pagamento deve ser efetuado por compensação de crédito na própria fatura que tem por objeto o acerto, salvo declaração expressa em sentido diverso por parte do cliente (49º, n.º 3 RRC). Nos casos dos clientes de energia elétrica em Baixa Tensão Normal e dos clientes de gás em Baixa Pressão com consumo anual inferior ou igual a 10 000 m³ (n), **sempre que o acerto de faturação baseada em estimativas de consumo resulte em valor igual ou superior ao do consumo médio mensal da instalação de consumo nos seis meses anteriores ao mês em que é realizado esse acerto, o comercializador deve apresentar ao cliente, na fatura de acerto, um plano de regularização mensal do valor em dívida, num máximo de 12 prestações** nos termos do qual o valor a regularizar em cada fatura individualmente considerada não deve exceder a percentagem do consumo médio mensal aprovada pela ERSE (n.º 6 e 7). A obrigação de fracionamento do pagamento não prejudica o direito de opção do cliente pelo pagamento integral do valor em dívida (n.º 8).

Conclui-se que a Requerida falhou no dever de informação a prestar ao Requerente, com informação confusa, contraditória e obscura. Porém, o Requerente peticionou a anulação da fatura de €194,83, verificando-se que a mesma já foi anulada pela Requerida, sendo que o aviso de corte emitido corresponde a outra fatura, no valor de €194,54, distinta daquela. Assim, impõe-se o encerramento do processo, nesta parte, por inutilidade, nos termos do art.º 44º, n.º 2, alínea c) da LAV.

Quanto ao segundo pedido, o valor cobrado a título prestacional corresponde a um plano de pagamento gerado de forma automática, de acordo com a regulamentação em vigor, não estando em causa qualquer aquisição, conforme alegado pelo Requerente.

DECISÃO:

Julgo verificada a exceção de ilegitimidade passiva e, em consequência, absolvo a 2ª Requerida * da instância.

Ordeno o encerro do processo, por inutilidade, quanto ao pedido de anulação da fatura de €194,83, nos termos do art.º 44º, n.º 1 e 2 alínea c) da LAV.

Julgo a ação improcedente e, em consequência, absolvo a 1ª Requerida * do pedido de anulação das prestações de €25,19.



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

Notifique.

Braga, 17 de agosto de 2023

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)