

SENTENÇA

SUMÁRIO:

- I. ***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 operador de rede de distribuição deve informar desse facto o comercializador responsável pelo fornecimento de energia elétrica ou gás ao respetivo cliente.***
- II. **Nos termos do art.º 10º, n.º 1 da LEI DOS SERVIÇOS PÚBLICOS, “o direito ao recebimento do preço do serviço prestado prescreve no prazo de seis meses após a sua prestação”.**



A) RELATÓRIO

No dia 10/12/2024, o Reclamante **A** apresentou reclamação contra as Reclamadas **B1**, e **B2**, alegando, que é cliente da 1ª requerida com código CPE PT 0* e costumava pagar uma média mensal de cerca de 60,00 euros, sendo que em inícios de agosto de 2024 recebeu uma fatura que incorporava o valor de €226,83 e, pensando que se tratava de acertos, pagou, mas o problema começou quando recebeu no período de dias 3 faturas para pagar, sendo uma de 131,94 euros, outra de 94,62 euros e outra de 139,33 euros, respetivamente, relativas ao período de faturação de agosto a setembro, setembro a outubro e outubro a novembro que incorporam prestações e não compreende, nomeadamente o plano de pagamentos em prestações de 28,90 euros, sem comunicar este plano, que agora ao pedir segunda via da fatura, emitida em 25 de julho de 2024, percebeu que o período de faturação integrava o período de 23.01.2024 a 22 de julho de 2024. Nunca recebeu faturação tão elevada, o seu agregado familiar não sofreu alteração e os gastos são os mesmos, pelo que não percebe a que se deveu a faturação de 544,70 euros e muito menos como fazem um plano de pagamento de 312,87 euros sem informar, sendo que todos os meses continuou a pagar valores à 1ª Reclamada, pois pagou €131,19 em novembro, €52,07 em outubro e €53,65 em novembro a título de consumos de energia e gás. **Peticona a anulação das três faturas emitidas e emissão de faturas que reflitam os consumos realizados, bem como esclarecimento da faturação em geral e dos consumos e do valor que deu lugar ao plano de pagamentos e à emissão das faturas. Invoca a prescrição dos consumos faturados reportados há mais de 6 meses.**

A 1ª Reclamada apresentou **Contestação** pela qual invocou **exceção de ilegitimidade passiva**, alegando que a matéria em causa nos autos é da competência da 2ª Reclamada. Por impugnação, contra-alegou que, relativamente á faturação emitida, nomeadamente, à fatura emitida aos 25.07.2024, a mesma espelha os dados de consumo comunicados pelo ORD e procede à faturação de consumos na componente de energia elétrica para o período compreendido entre 23.01.2024 e 22.07.2024, contemplando ainda um acerto de faturação para o período compreendido entre 09.05.2024 e 22.06.2024. No que concerne à componente de gás natural a fatura reclamada procede à faturação de consumos para o período compreendido entre 23.06.2024 e 22.07.2024 contemplando um acerto para o período entre 09.05.2024 e 22.06.2024 e foi alvo de plano de pagamento automático que é uma imposição da ERSE, por se tratar de vários meses de consumos e, por isso, ultrapassar a média mensal do cliente. Subsistia uma



anomalia de cálculo devido à comunicação pelo ORD de leitura datada de 24.01.2024 dos dois registadores em datas distintas e a correção da anomalia de leitura / cálculo foi detetada e ultrapassada com a emissão da fatura reclamada- fatura de 25.07.2024, sendo que foi efetuada a análise de caducidade tendo sido emitida a nota de crédito, pelo que a situação se encontra regularizada e o pedido relativamente a este tema satisfeito. Em Novembro de 2024 foram emitidas 3 faturas, porém referentes a componentes e períodos distintos: fatura 05.11.2024 procede à fatura de consumo para a componente de gás natural no período compreendido entre 29.09.2024 a 28.10.2024; fatura emitida a 25.11.2024 refere-se a consumos de energia elétrica para o período compreendido entre 23 de agosto e 28 de setembro de 2024, contemplando ainda acertos para o período compreendido entre 20 de fevereiro de 2024 e 22 de agosto de 2024 (faturação anteriormente emitida com base em estimativa); fatura emitida aos 25.11.2024 referente a componente de energia elétrica para o período compreendido entre 29 de setembro e 28 de outubro de 2024. Todas as faturas se encontram de acordo com os dados comunicados pelo operador da rede pelo que espelham consumo efetivamente realizado e são devidas.

*

A 2ª Reclamada apresentou **Contestação**, contra-alegando que a instalação em apreço se encontra localizada em RUA *, N.º *, 4700*, *, BRG, correspondendo ao local de consumo n.º 1*, associada a um contrato de fornecimento de energia elétrica titulado pelo Reclamante, desde 28.06.2014 até à presente data, em mercado livre, com a 1ª Reclamada, sendo que as recolhas de leituras são realizadas segundo o estabelecido no Regulamento das Relações Comerciais, ou seja, o ORD procede à leitura dos aparelhos de medida com uma periodicidade trimestral, desde que seja possibilitado o acesso ao equipamento. A 27.08.2024, foi realizada a Ordem de Serviço n.º 1*, de Substituição de Equipamento BTN (campanha) e não foi detetada nenhuma anomalia, tendo-se efetuado a substituição do equipamento de contagem por um equipamento tecnologicamente mais evoluído e sido o Reclamante informado da substituição do equipamento de contagem. A última leitura existente remetia a 19.02.2024, tendo sido posteriormente retiradas leituras aquando da substituição do equipamento de contagem, a 27.08.2024, com os seguintes valores: a) Vazio: 21451 kWh; b) Fora de Vazio: 39493 kWh, levando a que as leituras no período entre 19.02.2024 e 26.08.2024 fossem estimadas. Com a entrada da leitura real de 27.08.2024, foram reprocessadas as leituras estimadas desde 29.02.2024 a 29.08.2024 e realizada a respetiva correção e após correção e respetiva análise, verificou-se que o histórico de leituras se encontra coerente e válido, não se verificando qualquer tipo de oscilação no consumo médio



diário (CMD) do Reclamante, tendo as leituras sido devidamente comunicadas ao comercializador. Referente à invocação de prescrição, a mesma será improcedente, pois foram enviadas leituras a 24.01.2024, 19.02.2024 e 26.08.2024 e a correção aqui em causa foi realizada a 29.08.2024, dentro dos seis meses em que lhe é permitida a correção, tendo a mesma sido feita até 29.02.2024. **Petitiona a improcedência da ação e absolvição do pedido.**

*

A audiência arbitral realizou-se no dia 19/03/2025, nas instalações do CIAB, em Braga, para a qual as partes foram devidamente convocadas.

*

Por despacho proferido a 30/04/2025 foi ordenada a junção aos autos da fatura emitida a 01/12/2024, completa, já que a fatura junta aos autos apresentava apenas a primeira página.

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 (MECANISMOS DE RESOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL DE LITÍGIOS DE CONSUMO), por estarmos perante obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou prestação de serviços celebrados entre um consumidor, 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/fornecedor de bens, nos termos definidos na alínea e) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015.

Subjacente ao pedido do Reclamante 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 €910,59 o valor da ação.

Quanto à legitimidade das partes, nos termos do art.º 30º do CPC, o autor/demandante é parte legítima quando tem interesse direto em demandar, o que se exprime pela utilidade derivada da procedência da ação. Por sua vez, 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 827/2023, de 28/07) 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. O Reclamante peticiona a anulação de três faturas, esclarecimento sobre a faturação em geral e sobre os consumos e, ainda, sobre o plano de pagamentos inserido na fatura emitida a 25/07/2024, invocando a prescrição dos consumos faturados com mais de 6 meses. Todos estes pedidos se relacionam com as questões submetidas à responsabilidade da 1ª Reclamada, enquanto comercializadora de energia e, por outro lado, extravasam o interesse da 2ª Reclamada sobre quem, enquanto operador de rede, não recai a obrigação nem responsabilidade de proceder a acertos de faturação nem de esclarecimento sobre a mesma, incluindo planos de pagamento gerados. Pelo exposto, improcede a exceção invocada pela 1ª Reclamada e verifica-se exceção de ilegitimidade passiva da 2ª Reclamada que impõe a sua **absolvição da instância**.

Não há nulidades, exceções ou outras questões prévias de que se deva conhecer, pelo que cumpre apreciar e decidir.

C) OBJETO DO LITÍGIO

Pela presente ação cumpre apreciar e decidir se as duas faturas emitidas a 25/11/2024 e a fatura emitida a 01/12/2024 devem ser anuladas por não refletirem os consumos efetivamente realizados pelo Reclamante e se a Reclamada poderia emitir o plano de pagamento em prestações na fatura emitida a 25/07/2024 sem prévia informação e consentimento do Reclamante. Cumpre ainda apreciar se se verifica a prescrição do direito ao recebimento do preço dos consumos faturados há mais de 6 meses.

D) MATÉRIA DE FACTO

FACTOS PROVADOS

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



- 1) O Reclamante é cliente da 1ª Reclamada desde 28/06/2014, para o serviço de fornecimento de energia, para a instalação localizada em RUA *, N.º *, *, 4700* Braga;
- 2) No dia 25/07/2024, a 1ª Reclamada emitiu uma fatura no valor de €544,70, para o período de 23/01/2024 a 22/07/2024, contemplando um acerto de faturação para o período compreendido entre 29/09/2023 e 22/01/2024, quanto à componente elétrica e a faturação do período entre 23/06/2024 e 22/07/2024 contemplando um acerto para o período entre 09/05/2024 e 22/06/2024, quanto à componente de gás;
- 3) A fatura foi emitida após correção de anomalia de cálculo na leitura datada de 24.01.2024;
- 4) A fatura emitida a 25/07/2024 foi alvo de plano de pagamento automático por se tratar de vários meses de consumos e, por isso, ultrapassar a média mensal dos consumos da instalação do Reclamante;
- 5) No dia 05/11/2024 foi emitida fatura que procede à cobrança de consumo para a componente de gás natural no período compreendido entre 29.09.2024 a 28.10.2024;
- 6) No dia 25/11/2024 foi emitida fatura referente a consumos de energia elétrica para o período compreendido entre 23/08/2024 e 28/09/2024, e acertos para o período compreendido entre 20/02/2024 e 22/08/2024;
- 7) No dia 25/11/2024 foi emitida fatura referente à componente de energia elétrica para o período compreendido entre 29/09/2024 e 28/10/2024;
- 8) No dia 12/12/2024 foi emitida nota de crédito no valor de €31,73, quanto à componente de eletricidade, para o período de 29/09/2023 a 22/12/2023;
- 9) As faturas encontram-se de acordo com os dados comunicados pelo operador da rede.

FACTOS NÃO PROVADOS

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

- a) O Reclamante nunca recebeu faturação tão elevada, o seu agregado familiar não sofreu alteração e os gastos são os mesmos.
- b) A fatura emitida a 25/11/2024 contempla um acerto de faturação para o período compreendido entre 09/05/2024 e 22/06/2024 na componente elétrica.

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

Quanto às faturas juntas aos autos, relevou a informação constante da tabela infra:

DATA EMISSÃO	PERÍODO DE FATURAÇÃO	COMPONENTE	VALOR	OBSERVAÇÕES
25/07/2024	23/01/2024 a 22/07/2024	eletricidade	€544,70	acerto de faturação no período de 29/07/2023 a 22/01/2024
	23/06/2024 a 22/07/2024	gás		
05/11/2024	29/09 a 28/10/2024	gás	€53,65	
25/11/2024	20/02/2024 a 28/09/2024	eletricidade	€131,49	abatimento do consumo cobrado de forma estimada (20/02 a 22/08/2024)
25/11/2024	29/09/2024 a 28/10/2024	eletricidade	€94,62	
01/12/2024	29/10 a 28/11/2024	eletricidade	€139,33	abatimento de consumo cobrado de forma estimada (12/09 a 28/10/2024)
	12/09 a 28/11	gás		
12/12/2024	29/09 a 22/12/2023	eletricidade	€31,73	nota de crédito

Relativamente à componente elétrica, quanto à fatura emitida a 25/11 no valor de €131,49, verifica-se a cobrança do período de 20/02 a 22/07 que já havia sido cobrado na fatura emitida a 25/07, mas na primeira o valor foi faturado por estimativa e na segunda fatura o valor anteriormente cobrado é deduzido.

Por outro lado, comparando esta fatura (de €131,49) com a fatura emitida no mesmo dia (de €94,62) verifica-se que os períodos de faturação são distintos, já que uma sucede à outra. O mesmo se conclui quanto à fatura emitida a 1/12/2024, que cobra o período subsequente à fatura de €94,62.



Quanto ao gás, a sua cobrança verifica-se na fatura emitida a 25/07, na fatura emitida a 05/11 e na fatura 01/12. Os períodos entre as duas primeiras não são coincidentes e os períodos cobrados na 2ª e 3ª fatura, embora coincidentes no período de 29/09 a 28/10, o mesmo encontra-se descontado em “abatimento” na fatura emitida a 01/12 (que inclui o período de 12/09 a 28/10).

Foi também relevante o mapa de leitura e consumos juntos pela 2ª Reclamada como doc. 5, cujas leituras coincidem com as leituras indicadas nas faturas (veja-se, por exemplo as leituras de 29/10/2024 de 136 kwh, 92 kwh e 207 kWh, refletidas na fatura emitida a 25/11/2024 no valor de €94,62).

Pelo Reclamante foi dito que, quando recebeu as três faturas seguidas, questionou a 1ª Reclamada sobre os valores e só lhe disseram que tinha de pagar, tendo sido na altura do Natal, o que representou um sacrifício terrível. Entretanto, foi-lhe dito que a emissão de três faturas juntas se tratou de um erro, sendo que, independentemente dos gastos – que não põe em dúvida – não se justifica enviarem três faturas seguidas e ver-se confrontado com estes valores para pagar de uma só vez. Foi ainda dito que pagou as faturas depois de apresentar reclamação nesta sede, encontrando-se apenas pendente o pagamento de uma das prestações do plano de pagamentos em curso.

F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

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, nos termos dos n.º 2 e 3 do art.º 42º do REGULAMENTO DAS RELAÇÕES COMERCIAIS DOS SETORES ELÉTRICO E DO GÁS, aprovado pelo Regulamento n.º 827/2023, de 28/07 (doravante, RRC).

Nos casos em que não seja possível recolher leituras dos equipamentos de medição de clientes, os operadores das redes podem utilizar métodos para estimar o consumo – art.º 38º RRC.

Nos termos do art.º 48º, n.º 1 os acertos de faturação podem ser motivados, designadamente por faturação baseada em estimativa de consumo.

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 operador de rede de distribuição deve informar desse facto o comercializador responsável pelo fornecimento de energia elétrica ou gás ao respetivo cliente – 48º, n.º 6.

O Reclamante alegou que nunca recebeu faturas tão elevadas, mas em audiência não colocou em causa o valor cobrado, mas o facto de ter sido surpreendido com a emissão de três faturas em poucos dias. Acresce que se verifica que as mesmas comportam períodos distintos e que, na parte residual em que existem períodos de faturação coincidentes, foi realizada a dedução dos valores cobrados anteriormente, não existindo duplicação de cobrança quanto ao mesmo período. Ademais, os consumos encontram-se faturados de acordo com as leituras indicadas pelo operador de rede, sendo certo que o Reclamante também não alegou qualquer eventual anomalia dos equipamentos de medição ou qualquer irregularidade ou erro quanto às leituras, que pudesse conduzir a uma cobrança excessiva, face ao consumo efetivo, o que, em todo o caso, também não ficou demonstrado pela prova produzida.

Quanto à prescrição invocada, nos termos do art.º 10º, n.º 1 da LEI DOS SERVIÇOS PÚBLICOS, “o direito ao recebimento do preço do serviço prestado prescreve no prazo de seis meses após a sua prestação”. Nos termos do n.º 2, “se, por qualquer motivo, incluindo o erro do prestador do serviço, tiver sido paga importância inferior à que corresponde ao consumo efetuado, o direito do prestador ao recebimento da diferença caduca dentro de seis meses após aquele pagamento”. Ao abrigo do n.º 4, o prazo para a propositura da ação ou da injunção pelo prestador de serviços é de seis meses, contados após a prestação do serviço ou do pagamento inicial, consoante os casos.

Nos termos do art.º 328º do Código Civil, o prazo de caducidade não se suspende nem se interrompe senão nos casos em que a lei o determine. Nos termos do art.º 15º, n.º 2 da LEI DOS SERVIÇOS PÚBLICOS, “quando as partes, em caso de litígio resultante de um serviço público essencial, optem por recorrer a mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos, suspendem-se, no seu decurso, os prazos previstos no n.º 1 e 4 do artigo 10º”, ou seja, os prazos de prescrição e os prazos para intentar ação ou injunção pelo prestador de serviços.

Tendo em conta as faturas impugnadas pelo Reclamante, está em causa o período de 20/02 a 28/11/2024 quanto à eletricidade e o período de 29/10/2024 a 28/11/2024 quanto ao gás. O Reclamante apresentou reclamação neste Centro a 10/12, suspendendo, por essa via, os



prazos de caducidade e prescrição eventualmente em curso, nos termos do citado art.º 15º da LEI DOS SERVIÇOS PÚBLICOS.

Assim, forçoso é concluir, desde logo, que quanto ao serviço de gás, nenhuma prescrição e/ou caducidade operou.

Quanto à componente de eletricidade, poderá estar em causa a prescrição ou caducidade de parte do período cobrado na fatura emitida a 25/11 no valor de €131,49, já que a mesma cobra o período de 20/02 a 28/09/2024. Na referida fatura é abatido o valor de €310,20 e cobrado o valor de €322,18 quanto ao período de 20/02 a 22/08 que, por sua vez, havia sido cobrado de forma estimada, em parte, na fatura emitida em julho (de 20/02 a 22/07). Neste sentido, a Reclamada anulou o valor cobrado e voltou a cobrar a totalidade daquele período, na fatura emitida em novembro, pelo que opera o regime da prescrição.

Neste sentido, considerando que o Reclamante apresentou reclamação no dia 10/12/2024, suspendendo o prazo de prescrição em curso, impõe-se concluir pela verificação da prescrição quanto ao período de 20/02 a 09/06/2024.

DECISÃO:

Julgo improcedente a exceção de ilegitimidade passiva invocada pela Reclamada B1.

Julgo verifica exceção de ilegitimidade passiva e, em consequência, absolvo a Reclamada B2 da instância.

Julgo a ação parcialmente procedente e, em consequência, declaro prescrito o direito ao recebimento do preço dos consumos efetuados de 20/02/2024 a 09/06/2024, absolvendo a Reclamada B1 do demais peticionado.

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

Notifique.

Braga, 16 de maio de 2025

O Árbitro,