

## **Processo de arbitragem**

Demandante: A

Demandada: B

Árbitro único: Jorge Morais Carvalho

Secretária do processo: Catarina Morão

### **Sentença**

#### **I – Processo**

1. O processo correu os seus termos em conformidade com o Regulamento do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (Regulamento)<sup>1</sup>.

O demandante submeteu o presente litígio à apreciação deste tribunal arbitral ao abrigo do artigo 15.º, n.º 1, da Lei n.º 23/96, de 26 de julho (com a redação introduzida pela Lei n.º 6/2011, de 10 de março), que estabelece que “os litígios de consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais estão sujeitos a arbitragem necessária quando, por opção expressa dos utentes que sejam pessoas singulares, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”. O serviço de fornecimento de energia elétrica é um serviço público essencial [artigo 1.º, n.º 2, alínea *b*), da citada Lei n.º 23/96] e o utente-demandante é pessoa singular.

O árbitro signatário foi designado por despacho de 2 de janeiro de 2017 da coordenadora do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo.

---

<sup>1</sup> Autorizado por despacho do Secretário de Estado da Justiça n.º 20778, de 8 de setembro de 2009, publicado no Diário da República, 2.ª série, de 16 de novembro de 2009, pp. 37874 e 37875.

2. Em 30 de dezembro de 2016, o demandante enviou ao CNIACC um requerimento de arbitragem relativo a um conflito com a demandada, alegando, em síntese, o registo indevido do consumo de energia elétrica e a consequente diferença entre o consumo faturado e o consumo efetivo.

O demandante considera que a nota de crédito emitida pela demandada não cobre os valores pagos de forma indevida em virtude dos erros verificados no registo do consumo de energia elétrica pelo contador.

A demandada foi citada por mensagem de correio eletrónico, no dia 5 de janeiro de 2017, para contestar no prazo de 10 dias (artigo 14.º, n.º 2, do Regulamento do CNIACC)<sup>2</sup>.

A demandada contestou dentro do prazo, no dia 16 de janeiro de 2017<sup>3</sup>, requerendo a produção de prova testemunhal e fazendo referência a uma nota de crédito já concedida ao demandante.

O demandante foi notificado da contestação no dia 17 de janeiro, por mensagem de correio eletrónico.

No dia 9 de fevereiro de 2017, proferi despacho fixando como temas de prova: 1) período de vigência do contrato; 2) período no qual o contador registou indevidamente o consumo; 3) data de substituição do contador e consumos registados no momento da substituição; 4) valor e pressupostos da nota de crédito emitida a 26 de janeiro de 2015; 5) eventual diferença entre o consumo faturado e o consumo efetivo durante o período de anomalia do contador.

Convidei, ainda, as partes, nos termos do artigo 14.º, n.º 3, alínea c), do Regulamento do CNIACC, a apresentarem, no prazo de 10 dias, os documentos que estivessem em seu poder e que, não tendo sido já apresentados, fossem relevantes para os temas de prova indicados.

---

<sup>2</sup> Regulamento de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, disponível em [http://www.arbitragemdeconsumo.org/images/file/Regulamentos/Regulamento\\_CNIACC.pdf](http://www.arbitragemdeconsumo.org/images/file/Regulamentos/Regulamento_CNIACC.pdf).

<sup>3</sup> Uma vez que o prazo de 10 dias terminava em domingo (15 de janeiro de 2017), transferiu-se para o primeiro dia útil seguinte (16 de janeiro de 2017), nos termos do artigo 279.º, alínea e), do Código Civil.

Informei ainda o demandante da possibilidade de se pronunciar quanto à contestação apresentada pela demandada e, finalmente, por razões de economia processual, determinei que a produção de prova testemunhal fosse concretizada por depoimento escrito, devendo este ser remetido ao tribunal no prazo de 10 dias.

A demandada respondeu no dia 16 de fevereiro de 2017, juntando nota de crédito, mapa com leituras e consumos registados, mapa de análise às leituras e consumos e cópia da mensagem eletrónica enviada ao Portal de Mudança de Comercializador. A demandada prescindiu do depoimento da testemunha.

O demandante juntou, no dia 17 de fevereiro de 2017, notas de crédito remetidas pela demandada após o início do processo.

As partes foram notificadas das respostas da respetiva contraparte no dia 21 de fevereiro de 2017.

No dia 2 de março de 2017, proferi novo despacho, considerando concluída a instrução do processo e convidando as partes a vir ao processo, no prazo de 10 dias, declarar se admitiam a viabilidade de conciliação e, na hipótese negativa, apresentarem, querendo, alegações finais.

As partes foram notificadas do despacho nesse mesmo dia 2 de março de 2017, tendo a demandada respondido, no dia 3 de março, admitindo a viabilidade de conciliação. Proferi novo despacho no dia 5 de março em que convidei a demandada a indicar em que termos admitiria a conciliação com o demandante. Nesse mesmo despacho, acrescentei que, não sendo possível o acordo e tendo em conta que o despacho de nomeação do árbitro data de 2 de janeiro de 2017, a sentença seria proferida, o mais tardar, até ao dia 2 de abril de 2017.

Esse despacho foi notificado às partes no dia 6 de março de 2017, tendo o demandante respondido no próprio dia declarando que não admitia a viabilidade de conciliação e, conseqüentemente, reiterando o conteúdo do requerimento de arbitragem, assim não apresentando alegações adicionais.

A demandada foi notificada da resposta do demandante no dia 7 de março de 2017. Nessa sequência, e uma vez não admitida a viabilidade de conciliação pelo demandante, veio a demandada apresentar as suas alegações finais no dia 15 de março de 2017.

Cumprido decidir.

## **II – Enquadramento de facto**

Tendo em conta os elementos de prova introduzidos no processo pelas partes, nas respetivas alegações, consideram-se provados os seguintes factos:

– A demandada exerce a atividade de comercialização de energia elétrica, tendo fornecido este serviço ao demandante entre 12 de janeiro de 2013 e 26 de janeiro de 2015;

– Entre as 7h e as 19h, não se encontra ninguém no imóvel sito na Avenida X;

– Entre janeiro e junho de 2014, o demandante pagou € 552,61 (sem IVA) pelo consumo de energia elétrica;

– Entre outubro de 2014 e janeiro de 2015, o demandante pagou € 489,85 (sem IVA) pelo consumo de energia elétrica;

– O contador foi substituído no dia 14 de janeiro de 2015;

– A substituição do contador deveu-se ao facto de o mesmo ter passado a registar todo o consumo de energia do demandante apenas no período correspondente a horas fora do vazio, entre 10 de novembro de 2014 e 13 de janeiro de 2015;

– À data de substituição do contador este registava os índices 45289 em horas de vazio e 58399 em horas fora de vazio;

– As leituras antecedentes, recolhidas no ano de 2014, demonstram a utilização média de energia elétrica em horas de vazio na ordem dos 42,8%;

– Entre 10 de novembro de 2014 e 7 de dezembro de 2014 foi registado o consumo total de 503 kWh, dos quais 6,16% faturados em horas de vazio e 93,84% em horas fora de vazio;

– Entre 7 de dezembro de 2014 e 13 de janeiro de 2015 foi registado o consumo total de 614 kWh, dos quais 100% faturados em horas fora de vazio;

– A demandada emitiu uma primeira nota de crédito a 1 de janeiro de 2017, no valor de € 22,13, e uma segunda a 2 de fevereiro de 2017, no valor de € 22,09, perfazendo o valor total € 44,22.

### **III – Enquadramento de direito**

A principal questão que importa resolver neste caso consiste em saber se houve, de facto, uma discrepância entre os valores registados em horas de vazio e fora de vazio e os efetivamente consumidos no período em que o contador apresentou anomalia e se essa eventual discrepância foi ou não corrigida através das notas de crédito emitidas pela demandada.

Foi reconhecido pela demandada, e depois comprovado pelo demandante, que o contador foi substituído a 14 de janeiro de 2015. Mais: ficou provado que a substituição do contador se deveu ao facto de o mesmo ter passado a registar todo o consumo de energia do demandante apenas no período correspondente a horas fora do vazio, entre 10 de novembro de 2014 e 13 de janeiro de 2015. O demandante entende que o valor faturado em horas de fora de vazio excedeu o consumo realizado nesse ciclo e pretende a devolução de € 200. Saliente-se que o demandante não apresentou elementos de prova indicando o método de cálculo de tal montante, apenas alegando, por meio de comparação com outros períodos de faturação, que o valor cobrado foi excessivo face ao efetivamente consumido.

Por seu turno, a demandada refere que foram emitidas duas notas de crédito no valor total de € 44,22, que, no seu entender, excedem o valor alegadamente devido de € 34,91.

Estamos, assim, em condições de decidir.

Dispõe o n.º 1 do artigo 268.º do Regulamento de Relações Comerciais do Sector Elétrico (Regulamento n.º 561/2014, de 10 de dezembro)<sup>4</sup> que “as indicações

---

<sup>4</sup> <http://www.erse.pt/pt/electricidade/regulamentos/relacoescomerciais/Documents/RRC%20DR.pdf>.

recolhidas por leitura direta dos equipamentos de medição prevalecem sobre quaisquer outras”.

Por sua vez, a cláusula 4.5 do contrato celebrado entre demandante e demandada estabelece que os consumos a faturar são apurados de acordo com os valores indicados pelo operador de rede enquanto entidade responsável pelos equipamentos de medição.

Tendo o operador de rede procedido à substituição do contador por anomalia, a correção efetuada deve respeitar as regras aplicáveis à determinação da estimativa a faturar em caso de erros de medição – artigos 266.º, n.º 1, e 271.º, ambos do já referido Regulamento de Relações Comerciais do Sector Elétrico.

O artigo 266.º, n.º 1, determina que “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 previstos no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados”.

Da leitura conjugada dos pontos 29.4.2.2 e 31.1.2.2 do Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados em vigor à data dos factos<sup>5</sup>, verifica-se que o consumo médio diário dos períodos de vazio e fora de vazio neste caso deve ser determinado aplicando ao consumo total as percentagens de 40% e 60%, respetivamente.

Ora, tendo em conta os factos dados como provados, entre 10 de novembro de 2014 e 7 de dezembro de 2014 foi registado o consumo total de 503 kWh, dos quais 6,16% faturados em horas de vazio e 93,84% em horas fora de vazio. Dos referidos 503 kWh, pelo menos 40% deveriam ter sido faturados a preços de horas de vazio (€ 0,0946); ou seja, para além dos 6,16% já faturados a preços de horas de vazio (31 kWh), uns restantes 170 kWh deveriam ter sido faturados a preços de horas de vazio (170 X 0,0946), perfazendo o total de € 16,08 (no lugar dos € 30,35 pagos pelo demandante no mesmo período, faturados a preços de horas fora de vazio – € 0,1785).

---

<sup>5</sup> [http://www.mercado.ren.pt/EN/Electr/MarketInfo/Document/BibSubregula/GMLDD\\_2011.pdf](http://www.mercado.ren.pt/EN/Electr/MarketInfo/Document/BibSubregula/GMLDD_2011.pdf).

Já entre 7 de dezembro de 2014 e 13 de janeiro de 2015 foi registado o consumo total de 614 kWh, dos quais 100% faturados em horas fora de vazio. Dos referidos 614 kWh, pelo menos 40% deveriam ter sido faturados a preços de horas de vazio (€ 0,0946). Ou seja, 246 kWh deveriam ter sido faturados a preços de horas de vazio (246 X 0,0946), perfazendo o total de € 23,27 (no lugar dos € 43,91 pagos pelo demandante no mesmo período, faturados a preços de horas fora de vazio – € 0,1785).

Assim, deve considerar-se que a demandada cumpriu, neste caso, as normas legais e regulamentares aplicáveis. De facto, as notas de crédito emitidas (€ 22,13 e € 22,09, num total de € 44,22) corrigiram a faturação anteriormente emitida, restituindo ao demandante todos os valores que este tinha pago indevidamente em virtude da anomalia no contador e da consequente distribuição incorreta do consumo pelos ciclos de vazio e fora de vazio.

#### **IV – Decisão**

Em consequência, julgo a ação improcedente, declarando não ser devida a restituição de quaisquer valores adicionais ao demandante.

Lisboa, 30 de março de 2017

O árbitro,

Jorge Morais Carvalho