Proc. n.º 1126/2021
REQUERENTE:
REQUERIDA:

Resumo da sentença para efeitos do art. 6.º da Lei 144/2015, de 8.11:

1. De acordo com a classificação e caracterização adotadas pelo Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados de energia elétrica em Portugal continental, o erro do cliente na comunicação de uma leitura do equipamento de medição do consumo de energia elétrica (contador), constitui uma anomalia não tipificada;

2. Constando dos autos leituras diretas do contador instalado, através das quais é possível apurar o consumo real de energia elétrica no período posto em causa, será com base em tais leituras – e não por recurso a quaisquer estimativas de consumo – que deverá proceder-se ao necessário acerto de faturação.

1. Relatório

1.1. O Requerente, referindo ser cliente da Requerida há mais de três anos para o fornecimento de energia elétrica, alegou que até fevereiro de 2021, habitualmente, as faturas que recebia oscilavam entre 40 e 60 €. Mais alegou que, apesar de ter dificuldade em ver e ler o contador, forneceu a leitura de janeiro de 2021 conforme conseguiu. Acrescentou que, em fevereiro seguinte, quando recebeu a fatura n.º no valor de 15.859,04 €, relativa ao período compreendido entre 6.12.2020 e 6.01.2021, apresentou reclamação na loja da Requerida em (admitindo que pudesse ter ocorrido erro na leitura comunicada), tendo sido informado de que a situação seria resolvida com uma leitura do contador existente e respetiva substituição por outro, digital, localizado fora da habitação, soluções que nunca se verificaram. Alegou ainda o Requerente que as faturas dos meses seguintes continuaram a apresentar valores exagerados face ao consumo normal e habitual, pelo que continuou a reclamar desses valores na loja da Requerida, insistindo na mudança do contador, na verificação do existente e na leitura da própria Requerida, sem nunca ter obtido resposta a essas solicitações. Rematou referindo que a Requerida continuou a enviar avisos de pagamento do valor da referida fatura, que reflete consumos que não efetuou. Em anexo à reclamação, que dela faz parte integrante, o Requerente acrescentou ter continuado a receber faturas com consumos estimados que considera muito elevados e que não correspondem aos reais, referindo que, no dia 28.06.2021, forneceu à Reclamada a seguinte leitura real retirada a 31.05.2021: F/ Vazio – 51108; Vazio – 36920.

Termina pedindo que a Requerida verifique o contador, retifique todas as faturas emitidas desde fevereiro de 2021 e emita uma fatura com os valores de energia efetivamente consumida (valores reais).

1.2. A Requerida não ofereceu contestação.

2. Objeto do litígio e questão de direito a solucionar

O objeto do litígio consiste em saber se assiste, ou não, ao Requerente o direito de exigir que a Requerida retifique as faturas emitidas desde fevereiro de 2021, emitindo uma fatura com os valores de energia efetivamente consumida (valores reais), o que implica apurar se os "acertos de faturação" a que a Requerida vem procedendo respeitam as normas legais e regulamentares em vigor.

3. Fundamentos da sentença

3.1. Os factos

3.1.1. Factos provados

Julgam-se provados os seguintes factos com relevância para a decisão da causa:

a) A Requerida tem por objeto social, entre outros, a atividade de comercialização e compra e venda da energia elétrica;

b) O Requerente é um consumidor dos bens e serviços da Requerida, para fins não profissionais;

c) O Requerente reside num imóvel sito na concelho de instalação de consumo à qual corresponde o Código de Ponto de Entrega – facto que se julga provado com base nos documentos n.ºs 1 a 7 e 12 a 14 juntos à reclamação de consumo;

d) Em 28.05.2019, Requerente e Requerida celebraram contrato para prestação do serviço de fornecimento de energia elétrica na instalação de consumo descrita em c), com tarifa simples e escalão de potência contratada de 10,35 kVA – facto que se julga provado com base no ofício remetido pela interveniente acidental e nos documentos n.ºs 1 a 7 e 12 a 14 juntos à reclamação de consumo;

e) O contador híbrido, com o número 20171855, que se encontrava na instalação de consumo referida em c) desde antes do início do contrato celebrado entre Requerente e Requerida, foi substituído pelo operador de rede de distribuição em 16.07.2021 por equipamento de contagem designado com o número

f) No antigo contador, que foi substituído, registaram-se erros de leituras resultantes do facto de, em determinadas leituras, o registador 2 apresentar um valor equivalente ao totalizador (i.e., à soma dos registadores 1 e 2);

g) De acordo com as leituras reais recolhidas pelo operador de rede de distribuição, no período em causa nos autos, os consumos registados no contador que foi substituído (expressos em kWh) foram os seguintes:

- 26.12.2019: Vazio – 36.303; F/ Vazio – 49.826;
- 02.02.2021: Vazio – 36.883; F/ Vazio – 51.143;
- 15.07.2021: Vazio – 36.947; F/ Vazio – 51.143;

h) De acordo com as leituras reais recolhidas pelo operador de rede de distribuição, os consumos registados no novo contador (expressos em kWh) foram os seguintes:

- 01.08.2021: Vazio – 36; Ponta – 21; Cheia – 46;

- 01.09.2021: Vazio – 91; Ponta – 47; Cheia – 103;
- 01.10.2021: Vazio – 113; Ponta – 54; Cheia – 122;
- 08.10.2021: Vazio – 117; Ponta – 56; Cheia – 126;

i) No dia 14.12.2020, por lapso, o Requerente comunicou a seguinte leitura do contador: Vazio – 77.660; F/ Vazio – 87.130;

j) Os preços praticados pela Requerida por kWh foram de:
- 0,1528 €/kWh para o ano de 2019;
- 0,1539 €/kWh para o ano de 2020; e de
- 0,1591 €/kWh para o ano de 2021.

3.1.2. Factos não provados

Para além dos factos que se encontram em contradição com os julgados provados, dos que ficaram prejudicados por estes e daqueles que, por serem meramente conclusivos, se devem ter por excluídos, e tendo em consideração aquele que é o objeto do litígio, não existem quaisquer outros factos alegados e não provados com pertinência e interesse para a boa decisão em causa.

3.1.3. Motivação das decisões em matéria de facto

O Tribunal formou a sua convicção apreciando livremente, e à luz das regras da experiência comum, o conjunto da prova produzida nos autos, recorrendo ao exame dos documentos juntos ao processo pelo Requerente e pela interveniente acidental, mais considerando factos instrumentais que resultaram da instrução e discussão da causa [artigo 5.º, n.º 2, alínea a), do Código de Processo Civil].

3.2. Do direito

O Sistema Elétrico Nacional (SEN) representa o conjunto de sujeitos, infraestruturas e normas que sustentam e enquadram o processo de fornecimento de eletricidade em Portugal. À luz da sua atual configuração normativa, o SEN assenta, por um lado, numa sucessão de relações jurídicas, económica e juridicamente autonomizadas, que se estabelecem entre os vários sujeitos que operam no mercado da energia elétrica e integram a sua cadeia de valor (a qual compreende as etapas de produção, transporte e distribuição e consumo), e, por outro lado, no princípio da separação entre as várias atividades do setor elétrico, nomeadamente as atividades de distribuição e de comercialização.

O contrato de uso das redes celebrado entre o comercializador e o operador da rede de distribuição de energia elétrica – ou seja, o vínculo negocial por intermédio do qual o operador da rede se obriga a proporcionar o gozo das infraestruturas que tem a seu cargo para o fim de nelas fazer transitar a eletricidade e de nelas criar pontos de ligação (de receção e de entrega de eletricidade) –, constitui um contrato a favor de terceiro, em que o terceiro beneficiário é o consumidor de eletricidade.

Por essa razão, o contrato de fornecimento de energia elétrica "*configura-se, assim, rigorosamente, como um contrato misto de compra e venda e prestação de serviço por terceiro, cabendo ao comercializador, única contraparte do utente no*

contrato, a venda da eletricidade e a promessa da prestação do serviço pelo terceiro operador da rede, consubstanciada na instalação e manutenção do contador, na entrega da eletricidade e na medição do consumo"[1], encontrando-se o utente adstrito à contraprestação, de execução periódica, consistente no pagamento do preço proporcional à energia elétrica pelo mesmo efetivamente consumida, fixado por unidade de medida (kWh), e reconduzível à figura da venda *ad mensuram* (artigo 887.º do Código Civil). Por força desse contrato, portanto, fica o operador da rede de distribuição, devedor da respetiva prestação relativamente ao utente beneficiário (aqui Requerente).

Tal contrato tem por objeto a prestação de serviços que se integram na categoria dos chamados serviços públicos essenciais, cuja prestação está sujeita, em especial, às regras consagradas na Lei n.º 23/96, de 26 de julho (chamada Lei do Serviços Públicos Essenciais, doravante "LSPE"), diploma que, à semelhança de toda a disciplina normativa de proteção do consumidor, parte da constatação da existência de um flagrante desequilíbrio entre aquele que compra bens ou a quem são prestados serviços, e aquele que profissionalmente os vende ou presta, visando a correção dessa assimetria na relação de consumo.

Efetivamente, entre os serviços públicos essenciais abrangidos pela LSPE está o "*serviço de fornecimento de energia elétrica*" – artigo 1.º, n.º 2, alínea b) – sendo que, para efeitos da LSPE, considera-se utente "*(...) a pessoa singular ou coletiva a quem o prestador do serviço se obriga a prestá-lo*" (artigo 1º, n.º 3); por outro lado, considera-se prestador dos serviços públicos essenciais "*(...) toda a entidade pública ou privada que preste ao utente qualquer dos serviços referidos no n.º 2*, [entre os quais, o serviço de fornecimento de energia elétrica], *independentemente da sua natureza jurídica, do título a que o faça ou da existência ou não de contrato de concessão*".

No âmbito da execução do contrato, impende sobre a Requerida, na qualidade de comercializador de energia elétrica, o cumprimento do dever de informação ao utente (artigos 4.º da LSPE e 3.º da Lei n.º 5/2019, de 11 de janeiro[2]), sendo um dos seus corolários mais imediatos e relevantes, a obrigação de emissão de faturação detalhada, com periodicidade mensal, dotada dos elementos necessários a uma completa, clara e acessível compreensão dos valores faturados, na qual se discrimine, nomeadamente o montante referente aos bens fornecidos ou serviços prestados (artigos 9.º/4 da LSPE e 8.º/1 da Lei 5/2019).

Por força do disposto no artigo 43.º/2 a 4 do Regulamento das Relações Comerciais do Setor Elétrico e do Gás Natural (doravante "RRCSE e GN")[3], a faturação apresentada pelo comercializador ao utente tem por base a informação sobre os dados de consumo disponibilizada pelo operador da rede, obtida por este mediante leitura

---

[1] Pedro FALCÃO, "Eletricidade e Responsabilidade", Revista de Direito da Responsabilidade, Ano 1, 2009, pp. 1025 -1026.

[2] Lei que aprovou regime de cumprimento do dever de informação do comercializador de energia ao consumidor, publicada no Diário da República n.º 8/2019, Série I, de 11.01.2019.

[3] Aprovado pelo Regulamento n.º 1129/2020 da ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos, publicado no Diário da República n.º 252/2020, 2.ª Série, de 30.12.2020. Este Regulamento procedeu à reformulação e fusão do Regulamento de Relações Comerciais do Setor Elétrico e do Regulamento de Relações Comerciais do Setor do Gás Natural num único normativo (revogando o Regulamento n.º 561/2014, de 22 de dezembro, e o Regulamento n.º 416/2016, de 29 de abril).

direta do equipamento de medição [artigo 37.º/2 e 7-b) do RRCSE e GN e ponto 29.1.2. do Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados de energia elétrica em Portugal continental (GMLDD)[4]], realizada com periodicidade trimestral [no caso da energia elétrica, para os clientes com instalações consumidoras ligadas em BTN – cfr. artigo 37.º/3-b) do RRCSE e GN e ponto 29.1.2 do GMLDD], na eventualidade de o contador não estar em telecontagem (caso em que é assegurado o envio automático de leituras, com periodicidade mensal) – ou por estimativa de valores de consumo, nos intervalos entre leituras de ciclo, com recurso a método, previsto no GMLDD e escolhido pelo utente no momento da celebração do contrato, que aproxime o melhor possível os consumos faturados dos valores reais de consumo (artigos 39.º e 43.º/5 do RRCSE e GN), devendo prevalecer, sempre que existente, a mais recente informação de consumos obtida por leitura direta do equipamento de medição, nesta se incluindo a que tenha sido comunicada pelo utente (artigos 37.º/1, 3 e 4 e 43.º/3 do RRCSE e GN)[5].

Nos períodos em que não existam dados extraídos diretamente do equipamento de medição e em que o comercializador, excecionalmente, produza faturação com base em estimativas de consumos, sobre si recai o dever de proceder aos competentes "acertos de faturação" nos documentos de pagamento emitidos posteriormente, com base nas leituras reais então disponíveis [artigos 49.º/1-c) e n.º 5, e 37.º/1, ambos do RRCSE e GN].

Conforme resulta da factualidade apurada, o presente litígio teve origem numa leitura que, por lapso, o Requerente comunicou no dia 14.12.2020, leitura que, apesar do seu caráter excêntrico, terá sido validada pelo operador de rede de distribuição e, como tal, servido de base à fatura n.º no valor de 15.859,04 €, emitida pela Requerida com data de 18.01.2021, condicionando igualmente as faturas emitidas a partir daí, pelo facto de assentaram em estimativas de consumo distorcidas pela consideração de tal leitura.

Tendo em conta que "*a prestação de qualquer serviço deverá obedecer a elevados padrões de qualidade, neles devendo incluir-se o grau de satisfação dos utentes*" (artigo 7.º LSPE), e que sobre todo o prestador de serviços públicos essenciais impende o "*dever de proceder de boa-fé e em conformidade com os ditames que decorrem da natureza pública do serviço, tendo igualmente em conta a importância dos interesses dos utentes que se pretende proteger*" (artigo 3.º da LSPE), é lamentável que a Requerida não tenha tomado as diligências necessárias para esclarecer e corrigir prontamente o lapso verificado – sendo certo que também o operador da rede poderia ter detetado que a leitura comunicada pelo Requerente era manifestamente desfasada do seu padrão de consumo.

Como se viu já, no caso *sub judice* não está em causa qualquer anomalia de funcionamento do contador, mas antes um erro – manifesto – de comunicação da leitura

---

[4] Diretiva n.º 5/2016, de 26 de fevereiro, aprovada pela ERSE.

[5] Cfr. Carlos FILIPE COSTA in "*Contrato De Fornecimento De Energia Elétrica E Direito À Cobrança Do Preço*", NOVA Consumer Blog, 24.06.2021, disponível para consulta em https://novaconsumerlab.novalaw.unl.pt/contrato-de-fornecimento-de-energia-eletrica-e-direito-a-cobranca-do-preco/

do contador por parte do Requerente. Por ser assim, de acordo com a classificação e caracterização adotadas pelo GMLDD, a anomalia de medição e leitura verificada nos autos constitui uma **anomalia não tipificada**, por se não reconduzir a qualquer das quatro hipóteses previstas especificamente no seu ponto 30. (a saber, erros de medição, erros de configuração, erros de leitura por acesso local ou erros de comunicação de dados por acesso remoto).

De acordo com o que se prevê no ponto 30.4 do GMLDD, por via de regra:

"*A ocorrência de situações de anomalia não tipificada determina que estas sejam submetidas a apreciação das partes e objeto de correção por mútuo acordo. O processo de acordo deve ser iniciado pelo operador da rede a que a instalação esteja ligada. O acordo deve descrever a metodologia de correção e estabelecer um prazo máximo para confirmação da sua aceitação.*

Em caso de falta de acordo entre as partes e de modo a evitar a suspensão da faturação, o operador da rede pode aplicar transitoriamente regras não discriminatórias e equitativas de correção das anomalias não tipificadas, sem prejuízo de posterior direito de contestação e retorno pela outra parte, recorrendo-se para esse efeito aos mecanismos de resolução de conflitos, designadamente os previstos no RRC".

Estando em causa anomalia não tipificada e considerando que o local de consumo do Requerente corresponde a instalação de cliente final, em Baixa Tensão Normal, sem telecontagem, a sua correção, em tese, caberia ao operador de rede e deveria obedecer às regras estabelecidas nos pontos 30.3.2.2. e 33. do GMLDD[6] , de acordo com as quais, de forma muito simplificada, a correção da anomalia verificada seria, preferencialmente, efetuada com recurso ao método de estimativa atribuído ao ponto de entrega, por recurso aos dados relativos ao histórico de consumo.

Sucede que, no caso em apreciação, o operador de rede de distribuição carreou para os autos leituras diretas do equipamento de medição instalado no local de consumo através das quais é possível apurar o consumo real de energia elétrica no período posto em causa, pelo que será com base em tais leituras diretas e não por recurso a quaisquer estimativas de consumo que deverá proceder-se ao necessário acerto de faturação – assim se respeitando o princípio constante do artigo 37.º/1 do RRCSE e GN, segundo o qual "*[a]s indicações recolhidas por leitura direta dos equipamentos de medição prevalecem sobre quaisquer outras*"[7].

Essas leituras reais correspondem às que constam do quadro apresentado pelo operador de rede como documento 3 junto à resposta que ofereceu, que aqui parcialmente se reproduz:

---

[6] Cfr., neste sentido, sentença de 10.08.2020 do CNIACC (Processo n.º 1743/2019; Carlos FILIPE COSTA).

[7] Só a inexistência de leituras reais dos equipamentos, aliás, pode justificar o recurso a estimativas de valores de consumo, conforme resulta do que dispõem os números 1 a 3 do artigo 39.º do mesmo Regulamento: "*1 – Nos casos em que não existam leituras dos equipamentos de medição de clientes, podem ser utilizados métodos para estimar o consumo; 2 – Os operadores das redes, nos meses em que não exista a recolha de uma leitura real, devem atualizar e transmitir, aos respetivos comercializadores, valores mensais de consumo estimado relativamente a cada instalação de consumo, de modo a poderem ser refletidas na fatura do comercializador; 3 – O método utilizado tem como objetivo aproximar o melhor possível os consumos faturados dos valores reais de consumo*".

Data de leitura	Registador			Delta tempo	Consumo médio mensal (30 dias)			
	1	2	3		1	2	3	Total (kWh)
08/10/2021	117	56	126	7	17	9	17	43
01/10/2021	113	54	122	30	22	7	19	48
01/09/2021	91	47	103	31	53	25	55	134
01/08/2021	36	21	46	17	ERRO	ERRO	ERRO	Deu a volta?
15/07/2021	36 947	51 143		163	12	0		12
02/02/2021	36 883	51 143		404	43	98		141
26/12/2019	36 303	49 826		212	26	46		73
28/05/2019	36 117	49 499		1	0	0		
27/05/2019	36 117	49 499		66	26	53		79
22/03/2019	36 060	49 382		340	28	51		79
16/04/2018	35 741	48 809		185	94	93		187
13/10/2017	35 160	48 237			ERRO	ERRO		Deu a volta?

A metodologia proposta obedece, de resto, à regra constante do n.º 5 do artigo 49.º do RRCSE e GN, nos termos da qual "*[o]s acertos de faturação a efetuar pelos comercializadores subsequentes à faturação que tenha tido por base a estimativa de consumos devem utilizar os dados disponibilizados pelo operador de rede, ou comunicados pelo cliente, recolhidos a partir de leitura direta do equipamento de medição, sem prejuízo do regime aplicável em sede de prescrição e caducidade*".

Face à matéria fática provada, de acordo com as leituras reais recolhidas pelo operador de rede de distribuição para o período relevante nos autos, os consumos registados no contador híbrido, com o número que se encontrava na instalação de consumo do Requerente (antes da sua substituição, em 16.07.2021, por equipamento de contagem designado com o número), foram as seguintes[8]:

- 26.12.2019: Vazio – 36.303; F/ Vazio – 49.826;
- 15.07.2021: Vazio – 36.947; F/ Vazio – 51.143.

A diferença entre os valores destas duas leituras reais corresponde, inquestionavelmente, ao consumo de energia elétrica realizado naquele período de 26.12.2019 a 15.07.2021, que ascendeu a 1.961 kWh (88.090 kWh – 86.129 kWh).

Tendo em conta os dias abrangidos por esse mesmo período e considerando o critério do arredondamento para o valor inteiro mais próximo, o consumo médio diário real foi de **3,46 kWh** (1.961 kWh / 567 dias), a que corresponde um consumo médio mensal de **103,76 kWh** (3,46 kWh * 30 dias).

[8] Leituras que as partes não questionaram e cuja correspondência à realidade sai reforçada pela leitura intermédia obtida em 02.02.2021 (Vazio – 36.883; F/ Vazio – 51.143).

Assim, e tendo por base os preços praticados pela Requerida em cada um dos anos (2019, 2020 e 2021) pelo consumo de energia elétrica (por kWh) – cf. alínea f) dos factos provados – os valores que esta deveria ter faturado para o referido período entre 26.12.2019 e 15.07.2021 seriam:

- de 26.12.2019 a 31.12.2019: 6 dias x 3,46 kWh x 0,1528 €/kWh = 3,17 €;
- de 01.01.2020 a 31.12.2020: 365 dias x 3,46 kWh x 0,1539 €/kWh = 194,36 €;
- de 01.01.2021 a 15.07.2021: 196 dias x 3,46 kWh x 0,1591 €/kWh =107,90 €.

Além do consumo de energia elétrica propriamente dito, haveriam de ser faturados os impostos que sobre ele incidem (IVA e ISPE), bem como os encargos fixos mensais que não dependem do consumo de energia nem da quantidade de energia consumida (a taxa de exploração de instalações elétricas, a Contribuição Audiovisual e o preço de potência contratada).

Aos valores assim apurados, naturalmente, deverão ser abatidos aqueles que, por estimativa, tiverem sido já cobrados pela Requerida – operação que o Tribunal não está em condições de realizar, por não dispor dos dados necessários para o efeito.

Considerando que não foram postas em causa as leituras recolhidas diretamente pelo operador de rede a partir da instalação do novo contador, e tendo em conta o objeto do litígio, será com base em tais leituras que deverá ser faturada a energia elétrica consumida pelo Requerente a partir da data da instalação daquele equipamento de medição.

4. Decisão

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julga-se a ação procedente e condena-se a Requerida a emitir fatura de acerto para o período de 26.12.2019 a 15.07.2021, nos termos *supra* indicados, tomando em conta, nomeadamente, que:

a) o consumo médio diário de energia elétrica realizado pelo Requerente naquele período foi de 3,46 kWh;

b) em função dos preços praticados pela Requerida pelo consumo de energia elétrica, em cada um dos anos abrangidos, os valores que esta se encontra habilitada a faturar são: 3,17 €, entre 26.12.2019 a 31.12.2019; 194,36 €, entre 01.01.2020 a 31.12.2020; 107,90 €, entre 01.01.2021 a 15.07.2021;

c) aos valores finais apurados, deverão ser abatidos aqueles que, por estimativa, tiverem sido já cobrados ao Requerente.

Sendo caso disso, deverá ser respeitado o disposto no artigo 49.º do RRCSE e GN na parte em que impõe que "*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*" (n.º 6), devendo a Requerida, em tal caso, apresentar ao Requerente "*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*".

A partir de 16.07.2021 (data em que ocorreu a substituição do contador híbrido, com o número que se encontrava na instalação de consumo, pelo equipamento de contagem designado com o número), a faturação deverá ter por base as leituras recolhidas diretamente pelo operador de rede, que não foram postas em causa.

Notifiquem-se as partes e a interveniente acidental da presente decisão.

Guimarães, 01.03.2022.

O Juiz Árbitro,

Alberto Saraiva de Menezes