PROC. N.º 1754/2023

SENTENÇA

SUMÁRIO:

I. **A responsabilidade pela leitura dos equipamentos de medição é do respetivo operador da rede, a qual deve ser feita de forma remota e com periodicidade mínima diária.**

II. **A disponibilização dos dados reais recolhidos diretamente dos equipamentos de medição deve ocorrer até 5 dias úteis após a data da leitura.**

III. **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.**

IV. **O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos.**

A) RELATÓRIO:

No dia 19/06/2023, os Reclamantes e apresentaram reclamação contra as Reclamadas com sede na (doravante 1ª Reclamada), com sede na (doravante 2ª Reclamada) e com sede na (doravante 3ª Reclamada), alegando, essencialmente, o seguinte:

1) Em 2019, celebraram um contrato com a Reclamada para aquisição de dois painéis solares que, à data, já se encontram totalmente liquidados;

2) Aquando da instalação, foi alterado em simultâneo o contador e, desde essa mudança, o valor das faturas aumentou consideravelmente, ao contrário do que era expectável;

3) Costumavam pagar cerca de €60,00 por mês e passaram a pagar uma média de €150 por mês, incluindo a prestação mensal relativa à aquisição dos painéis de €33,00;

4) Houve meses em que foi paga a quantia exorbitante de EUR 170,00;

5) Como não têm conhecimentos técnicos sobre a colocação dos painéis e a sua produção, acharam que este aumento fosse somente pelos preços praticados pela comercializadora;

6) Andaram a mudar de comercializadoras para procurar preços mais acessíveis, sempre convictos de que com a colocação dos painéis teriam de ver o preço da fatura reduzido;

7) Entretanto, numa última tentativa, alteraram o contrato de fornecimento de energia para a 1ª Reclamada, em outubro de 2022;

8) A mudança de comercializador espoletou consumos desmesurados, sem qualquer explicação, tendo sido confrontados com uma fatura no montante de cerca de €252,05;

9) Desde então que travam uma luta com estas empresas e sob protesto, têm pago as faturas que são apresentadas, no entanto, está apenas por liquidar a fatura de €252,05, considerando esta a "gota de água";

10) Já reclamaram a situação às três Reclamadas, tendo a 3ª Reclamada solicitado que fossem desligados os painéis durante um mês para ser feito um teste, a 2ª Reclamada apenas informa que está a analisar a situação já há vários meses, não respondendo ao pedido e por último

a 1ª Reclamada até assume que há, efetivamente, um problema, mas informa que este vem do operador de rede e que nada pode ser feito por esta, já tendo até solicitado os devidos esclarecimentos à 2ª Reclamada;

11) Tendo em conta que possuem painéis e como não podem ter em conta a leitura do contador, uma vez que é a reclamada 2ª Reclamada que controla o consumo produzido e consumido, pretendem de uma vez por todas corrijam a situação e que verifiquem o que tem espoletado este consumo excessivo;

12) As leituras mencionadas no histórico da 2ª Reclamada são muito superiores àquelas que constam no contador, quando deveria ser o oposto;

13) Apenas residem 3 pessoas na habitação e nada foi mudado na rotina diária que possa espoletar este aumento dos consumos de energia.

Peticionam que seja reconhecido que não são devedores da quantia de €252,05, que seja efetuada a substituição do contador para um contador normal e uma indemnização a título compensatório, nunca inferior a €3.120,00 por ter estado estes anos todos a pagar uma quantia muito superior àquele que é o consumo e não ter usufruído da energia produzida pelos painéis e de qualquer vantagem com a colocação dos mesmos.

*

Em Contestação, a **1ª Reclamada** reconheceu que foi emitida uma fatura no valor de €252,05 e alegou que o valor foi devolvido por meio de nota de crédito, entendendo que o objeto do litígio se encontra esgotado, quanto a si, e que não foi realizada prova quanto aos danos patrimoniais ou morais reclamados. Peticionou a absolvição do pedido.

*

Em Contestação, a **2ª Reclamada** invocou **exceção de ilegitimidade passiva** e alegou, essencialmente, que foram celebrados quatro contratos de fornecimento de energia desde 2012 até à presente data (com os comercializadores) e que foi instalado um equipamento adequado ao processo de autoconsumo em 14-01-2019, cujas leituras foram sobrestimadas a partir de dezembro de 2021, originando o reprocessamento das leituras de saldo quarto horário, o que se traduziu numa diferença em benefício dos reclamantes de 707 kWh distribuídos pelos contratos com os quatro comercializadores. Mais alegou que no dia 15/03/2021, o equipamento foi revisto e não foi detetada qualquer anomalia no seu funcionamento, tendo sido substituído o DCP no dia

28.12.2021, que se encontrava avariado, e regulada a para controlar a potência contratada. Peticionou a improcedência da ação e absolvição do pedido.

*

Em Contestação, a **3ª Reclamada** invocou **exceção de ilegitimidade passiva** e alegou que os Reclamantes não têm, atualmente, um contrato em vigor e que apenas no dia 3 de abril de 2023, se dirigiram a um balcão de atendimento, referindo que consideravam que os painéis solares dispunham de algum problema. Peticionou a procedência da exceção e absolvição da instância ou, assim não se entendendo, a improcedência da ação e absolvição do pedido.

*

A audiência realizou-se no dia 12/09/2023, nas instalações do TRIAVE em Guimarães, para a qual as partes foram devidamente convocadas.

*

Em audiência, os Reclamantes desistiram do 2º pedido formulado.

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 TRIAVE e no art.º 2º da Lei n.º 144/2015 (Lei de RAL), 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 dos Requerentes 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 TRIAVE.

Fixa-se, nos termos dos arts.º 297º e 306º do CPC, em €3.372,05 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 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. Os Reclamantes alegam que pagaram consumos não realizados, que o contador apresenta registos diferentes dos consumos cobrados, que não usufruíram da energia produzida pelos painéis e que reclamaram junto de todas as Reclamadas, sem terem obtido a resolução do assunto. Neste sentido, uma vez que os Reclamantes peticionam a correção da fatura de €252,05, mas também a indemnização por danos que alegam ter sofrido pela atuação descrita nos autos, a qual se reporta a todas as Demandadas, forçoso é concluir que as Reclamadas têm interesse direto em contradizer e que são partes legítimas na presente ação. Pelo exposto, **improcedem as exceções invocadas**.

C) OBJETO DO LITÍGIO

Pela presente ação cumpre apreciar e decidir se os Reclamantes são devedores da quantia de €252,05 e se têm direito a ser compensados em quantia não inferior a €3.120,00 por terem pago consumos não efetuados e por não terem usufruído da energia produzida pelos painéis solares.

D) MATÉRIA DE FACTO

Factos provados:

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

1) Para o local de consumo correspondente à morada dos Reclamantes vigorou um contrato de fornecimento de energia com a 3ª Reclamada, no período de 28/01/2012 a 16/06/2021;

2) No dia 26/12/2018, os Reclamantes celebraram contrato com a 3ª Reclamada para aquisição e instalação de painéis solares pelo preço de €1.220,40;

3) No dia 14/01/2019 a 2ª Reclamada procedeu à instalação de um equipamento de contagem adequado ao processo de autoconsumo;

4) A instalação dos Reclamantes entrou em processo de autoconsumo em 31/03/2020;

5) No dia 15/03/2021, a equipa técnica ao serviço da 2ª Reclamada procedeu à verificação do equipamento, não tendo detetado anomalias no seu funcionamento;

6) No dia 28/12/2021, a equipa técnica ao serviço da 2ª Reclamada procedeu à verificação do equipamento, removeu o DCP que se encontrava avariado e regulou a para controlar a potência contratada;

7) A partir de dezembro de 2021, as leituras começaram a ser calculadas por estimativa, tendo sido sobrestimadas e ultrapassando as leituras medidas;

8) No período de 17/06/2021 a 21/07/2022 vigorou um contrato de fornecimento de energia para o local de consumo correspondente à morada dos Reclamantes celebrado com o comercializador

9) No período de 22/07/2022 a 29/09/2022, vigorou um contrato de fornecimento de energia para o local de consumo correspondente à morada dos Reclamantes celebrado com o comercializador

10) Desde 30/09/2022 vigora um contrato de fornecimento de energia para o local de consumo correspondente à morada dos Reclamantes, celebrado com a 1ª Reclamada;

11) Os Reclamantes foram alterando de comercializador de energia na procura de preços mais acessíveis, convictos de que os valores das faturas estavam relacionados com os preços praticados pelos comercializadores;

12) No dia 03/03/2023, a 1ª Reclamada emitiu a fatura no valor de €252,05 para o período de faturação de 30/01/2023 a 28/02/2023;

13) No dia 03/08/2023, a 1ª Reclamada emitiu a nota de crédito no valor de €252,05 para o período de faturação de 30/01/2023 a 28/02/2023;

14) A 2ª Reclamada procedeu ao reprocessamento das leituras de saldo quarto horário;

15) A 02/08/2023, a 2ª Reclamada comunicou as novas leituras à 1ª Reclamada;

16) A correção das leituras implicou uma diferença em benefício dos Reclamantes de 707 kWh;

17) No dia 03/04/2023, os Reclamantes dirigiram-se a um balcão de atendimento da 3ª Reclamada e apresentaram reclamação quanto ao funcionamento dos painéis solares;

18) Os Reclamantes apresentaram reclamação junto da 2ª Reclamada.

Factos não provados:

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

a) O valor das faturas aumentou consideravelmente desde a alteração do contador;

b) Os Reclamantes costumavam pagar cerca de €60,00 por mês e passaram a pagar uma média de €150 por mês, incluindo a prestação mensal relativa à aquisição dos painéis de €33,00;

c) Os Reclamantes não usufruíram da energia produzida pelos painéis solares;

d) A 02/08/2023, a 2ª Reclamada comunicou as novas leituras aos quatro comercializadores;

e) Os 707 kwh de diferença foram distribuídos pelos contratos com os quatro comercializadores.

E) FUNDAMENTAÇÃO DA MATÉRIA DE FACTO

Nos termos do art.º 14º, n.º 6 do Reg. TRIAVE, 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. TRIAVE).

Para a fixação da matéria de facto foi valorada a documentação junta aos autos e as declarações dos Reclamantes, tudo conjugado com as regras da experiência e do senso comum.

Pelos Reclamantes foi dito que, atualmente, as faturas se encontram a ser emitidas com valores que entendem ajustados aos seus consumos, numa média de €60,00 e que já dispõem do sistema que lhes permite acompanhar os consumos mensais. Mais referiram que não chegou a existir qualquer intervenção ao nível dos painéis nem pretendem a substituição do contador, pedido do qual desistiram. Referiram que entendem ter sido cobrado muito mais do que os 707 kwh devolvidos após o acerto de faturação e juntaram várias faturas emitidas pela 3ª Reclamada antes e depois da instalação dos painéis solares e da substituição do contador, bem como as faturas emitidas pela 1ª Reclamada, com vista a demonstrar a disparidade dos valores

cobrados. Não souberam concretizar o pedido de indemnização formulado, referindo apenas que fizeram uma estimativa da diferença entre o que pagaram e a média dos consumos anteriores à alteração do contador, acrescida do valor pago pelos painéis solares.

Da análise às faturas emitidas pela 3ª Reclamada, verifica-se que, de março de 2017 a outubro de 2018, a fatura de valor mais baixo se fixou em €42,97 e a de valor mais alto em €77,91, enquanto entre as faturas emitidas a partir da alteração do contador e até junho de 2021, existe apenas uma abaixo de €100,00 (€91,69) e a mais alta ascende a €172,75. No entanto, importa considerar que, entre estas faturas, encontram-se faturas que cobram consumos estimados e outras que incluem planos de pagamento para além da cobrança dos consumos mensais, o que desde logo enviesa o cálculo médio dos valores pagos. Acresce que os consumos de energia elétrica variam em função de vários fatores e condicionantes, como a maior ou menor utilização dada aos equipamentos abastecidos a energia elétrica, a época do ano e eventuais avarias de equipamentos. Por outro lado, e mais relevante, nenhuma avaliação foi realizada ao contador instalado após a aquisição dos painéis solares e a anomalia detetada verificou-se, somente, em dezembro de 2021, quando os Reclamantes comunicaram que uma peça do contador tinha partido, o que motivou a deslocação técnica realizada no dia 28/12/2021 (cfr. doc. 3 junto pela 2ª Reclamada). Ora, o contrato celebrado com a 3ª Reclamada cessou ainda em junho de 2021, sendo que na deslocação técnica realizada em 15/03/2021, nenhuma anomalia foi detetada (doc. 2 junto pela 2ª Reclamada).

Quanto às faturas emitidas pela 1ª Reclamada, de setembro de 2022 a junho de 2023, as mesmas coincidem com o período em que as leituras foram sobrestimadas, tendo havido correção através da emissão de notas de crédito de €158,92, €120,56, €252,05, €91,43, €97,09, €31,60, €70,49 e €60,95, que englobam o período de faturação de 30/11/2022 a 21/07/2023. A par da emissão destas notas de crédito, foi emitida uma fatura de €741,89 para o mesmo período de faturação que inclui as notas de crédito emitidas e cobra o valor de €172,10 aos Reclamantes, já pago. Quanto às faturas de €343,48 e €440,57 igualmente juntas aos autos (docs. 35 e 36), na verdade o valor mensal faturado corresponde a €91,43 e €97,09, respetivamente, os quais foram objeto de nota crédito, sendo o valor total da fatura é o resultado do acumulado das faturas em atrasado à data da sua emissão. Verifica-se igualmente que as leituras subjacentes às faturas emitidas pela 1ª Reclamada (antes da correção realizada e da emissão das notas de crédito) correspondem às leituras que haviam sido comunicadas pela 2ª Reclamada, de acordo com o doc.

61 junto aos autos. No entanto, estas leituras foram corrigidas e as novas leituras foram comunicadas a 03/08/2023, cfr. doc. 6 junto pela 2ª Reclamada. Analisada a fatura de €172,10, verifica-se que a leitura de 21/07/2023 coincide com a nova leitura comunicada (total de 21241 kwh), mas a leitura de 29/11/2022 não coincide, sendo ainda a anterior. Com efeito, do doc. 6 junto pela 2ª Reclamada verifica-se que as leituras para o dia 29/11/2022 foram corrigidas para 5193 em Vazio, 5030 em Ponta e 7956 em Cheia (total de 18179 kwh), mas as leituras indicadas na fatura correspondem a 5185 em Vazio, 4985 em Ponta e 7795 em Cheia (total de 17965 kwh). Acresce que foram também juntas aos autos duas faturas no valor de €72,66 e €114,90 emitidas pela 1ª Reclamada que contemplam o período de faturação de 30/09/2022 a 29/11/2022, ou seja, abarcam também o período em que as leituras foram objeto de correção. No entanto, estas faturas não foram anuladas nem corrigidas ou, pelo menos, não foi feita prova nesse sentido. Certo é que as leituras que lhe estão adjacentes não coincidem com as leituras corrigidas, indicadas no doc. 6. Verifica-se que a leitura inicial de 30/09/2022 indicada na fatura emitida a 01/11/2022 (doc. 30) totaliza 17151 kwh (4965+4757+7429), mas a leitura corrigida corresponde a 17363 kwh.

Assim, para o período faturado pela 1ª Reclamada (30/09/2022 a 21/07/2023) os Reclamantes consumiram 3878 kwh (21241 kwh – 17363 kwh). Contudo, a 1ª Reclamada faturou 4090 kwh (21241 kwh – 17151 kwh), ou seja, 212 kwh a mais. Se é certo que a faturação entre 30/11/2022 a 21/07/2023 foi corrigida com a emissão de notas de crédito e da fatura de €172,10, não há evidências de que o período de 30/09/2022 a 29/11/2022 tenha sido igualmente corrigido, apesar de as leituras terem sofrido alterações desde dezembro de 2021.

Pelos Reclamantes foi ainda junto o contrato de fornecimento de sistema de energia solar, celebrado a 26/12/2018, para aquisição de dois painéis solares, pelo preço de €1.220,40. Também foi relevante o comprovativo de reclamação apresentada pelo Reclamante no dia 03/04/2023, junto da 3ª Reclamada (doc. 68) bem como os comprovativos de reclamação apresentados junto da 2ª Reclamada (doc. 67, 69 e 70) nos dias 06/03/2023 e 15/05/2023 e 01/06/2023. Não foi junta qualquer resposta a estas reclamações, por parte das Reclamadas.

O doc. 1 junto pela 2ª Reclamada foi relevante para demonstrar o histórico de contratações realizadas pelos Reclamantes, o qual foi pelos próprios confirmado em audiência. Foi também relevante o doc. 2 correspondente ao registo da deslocação realizada no dia 15/03/2021, onde se verifica "revisão de equipamento. Verificados equipamentos sem anomalias e registada a leitura". Tal como já referido, foi também relevante o doc. 3, correspondente à ordem de serviço do dia

28/12/2021, com indicação de "revisão de equipamento BTN, cliente informa que a roda do DCP saltou, à partida partiu. DCP avariado foi removido, regulado pela ebox. Registadas as leituras".

Não ficou demonstrado que a correção das leituras tenha sido comunicada aos 4 comercializadores com quem os Reclamantes celebraram contrato. Aliás, a correção foi realizada a partir de dezembro de 2021 até agosto de 2023, período durante o qual a 3ª Reclamada já não fornecia energia aos Reclamantes, sendo que também não ficou demonstrado que tenha sido comunicada a correção à e à Também não ficou demonstrado que os 707 kwh em benefício dos Reclamantes tenham sido distribuídos pelo período de dezembro de 2021 a agosto de 2023.

Pelos Reclamantes foi ainda dito que não têm conhecimento de como funcionam os painéis solares e que, inicialmente, julgaram que o valor elevado das faturas se devia aos preços praticados pelas comercializadoras, motivo pelo qual foram alterando de comercializador na expectativa de que os preços baixassem. No entanto, quando celebraram o contrato com a 1ª Reclamada e perceberam que os valores continuaram altos, apresentaram reclamação junto das reclamadas, mas não obtiveram a resolução do assunto. Foi ainda dito que tiveram de pedir ajuda para pagar as faturas e que todos os dias de folga da Reclamante eram destinados a deslocar-se às lojas das 2ª e 3ª Reclamadas para tentar resolver a situação.

F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

Ao abrigo do DL n.º 15/2022, de 14 de janeiro, que aprovou a ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO DO SISTEMA ELÉTRICO NACIONAL (SEN), aplicável às atividades de autoconsumo nos termos do art.º 2º, o consumidor tem direito a instalar um ou mais UPAC (unidades de produção para autoconsumo), a consumir a eletricidade produzida ou armazenada em instalações próprias e a aceder à informação disponibilizada na área da plataforma eletrónica reservada ao autoconsumidor para controlo do seu perfil de produção e consumo de energia e poder autorizar o acesso à mesma por terceiros [art.º 88º n.º 1, a) m) d) e j)]. Nos termos do art.º 88º, n.º 1, alínea i) do DL n.º 15/2022, o autoconsumidor mantém os seus direitos e obrigações enquanto consumidor de eletricidade.

A contagem da energia elétrica total produzida por UPAC é feita por telecontagem, cumprindo os requisitos técnicos e funcionais estabelecidos na Portaria n.º 231/2013, de 22 de julho. Quando haja ligação à RESP (Rede Elétrica de Serviço Público), a medição e leitura da

energia elétrica é efetuada pelo operador da rede, nos termos da regulamentação da ERSE. Os operadores de redes de distribuição e os comercializadores ficam obrigados ao armazenamento dos dados obtidos a partir dos contadores inteligentes, em particular os relativos aos consumos de energia elétrica, bem como a facultar permanentemente aos comercializadores e aos clientes finais, respetivamente, o acesso eletrónico aos referidos dados, apresentados de forma detalhada e em frações de minuto, e bem assim a possibilidade de proceder à respetiva recolha – art.º 7º, n.º 1 da Portaria 231/2013.

Ao abrigo do art.º 31º do REGULAMENTO Nº 373/2021, de 05/05, a responsabilidade pela leitura dos equipamentos de medição é do respetivo operador da rede, a qual deve ser feita de forma remota e com periodicidade mínima diária. A entrada em exploração das instalações em regime de autoconsumo fica condicionada pela correta integração dos respetivos equipamentos de medição no sistema de telecontagem do operador da rede, nos casos em que a instalação desses equipamentos é obrigatória (art.º 33º, n.º 1). No caso dos equipamentos de medição cuja responsabilidade pela colocação em funcionamento seja do autoconsumidor, a integração no sistema de telecontagem deve ser assegurada pelo operador da rede no prazo máximo de 15 dias úteis após solicitação do autoconsumidor, sempre que estejam reunidos as condições e os requisitos técnicos necessários à integração dos equipamentos de medição no seu sistema de telecontagem (art.º 33º, n.º 3).

O operador da rede apura o detalhe quarto-horário relativo a cada instalação de produção de eletricidade para autoconsumo, incluindo o consumo medido, a injeção na rede medida, o consumo da instalação e o excedente total imputado à instalação (art.º 41º).

Os dados devem ser disponibilizados de forma gratuita pelos operadores das redes, uma vez tratados e corrigidos de eventuais anomalias de medição e leitura. **A disponibilização dos dados reais recolhidos diretamente dos equipamentos de medição deve ocorrer até 5 dias úteis após a data da leitura**. Os operadores das redes devem manter disponível o histórico dos dados discriminados, relativo aos 24 meses anteriores (art.º 42º, n.º 1, 2 e 6).

Ao abrigo do art.º 180º, n.º 1 do DL n.º 15/2022, é assegurada a proteção dos consumidores, nomeadamente quanto à prestação do serviço, ao exercício do direito à informação, à qualidade da prestação do serviço, informação adequada quanto a tarifas e preços e à resolução de litígios, de acordo com o previsto na Lei n.º 23/96, de 26 de julho e na Lei n.º 24/96, de 31 de julho.

Os consumidores têm direito a aceder à informação necessária ao exercício dos seus direitos, ao acesso simples e gratuito aos seus próprios dados de consumo e de contagem através de mecanismos fáceis, transparentes, não discriminatórios e interoperáveis, ao acesso ao consumo real de eletricidade e ao período de utilização efetivo [art.º 182º, n.º 1 a, b) e c)].

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 43º do REGULAMENTO DAS RELAÇÕES COMERCIAIS DOS SETORES ELÉTRICO E DO GÁS, aprovado pelo Regulamento n.º 1129/2020, de 30/12, (doravante, RRC).

Ao abrigo do art.º 4º, n.º 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 termos do art.º 4º, n.º 1 da LEI DOS SERVIÇOS PÚBLICOS, 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. **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 da 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).

Nos termos do art.º 4º da LEI DE DEFESA DO CONSUMIDOR, os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor. O consumidor tem direito à proteção

dos seus interesses económicos, 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 (art.º 9º, n.º 1). Ao abrigo do art.º 12º, n.º 1, **o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos.**

Os Reclamantes peticionam a declaração de que não devem o montante de €252,05 e uma indemnização de €3.120,00 por terem pago consumos não efetuados e por não terem usufruído da energia produzida pelos painéis.

Quanto à fatura de €252,05, considerando que a 1ª Reclamada procedeu à emissão de uma nota de crédito, o pedido encontra-se satisfeito, o que impõe o encerramento do processo, nesta parte, ao abrigo do art.º 44º, n.º 2 alínea c) da LAV.

Quanto ao pedido de indemnização, impõe-se aclarar que a obrigação de indemnizar pressupõe a verificação de cinco pressupostos (o facto, a ilicitude, a culpa, o dano e o nexo de causalidade) que devem ser demonstrados. 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).

Não ficou demonstrado que os painéis não estivessem a produzir ou a funcionar, aliás, os Reclamantes reconheceram que, neste momento e sem que tenha existido qualquer intervenção, os mesmo produzem e as faturas enquadram-se no que entendem ser os seus consumos. Condenar na devolução do valor dos painéis seria um manifesto enriquecimento sem causa. No entanto, ficou demonstrado que a correçao realizada às leituras desde dezembro de 2021 até julho de 2023 não foi totalmente refletida nas faturas emitidas pela 1ª Reclamada, encontrando-se em falta a devolução de 212 kwh, o que equivale a €34,43, acrescido de IVA, no montante global de €42,35.

Por sua vez, na fixação de indemnização por danos não patrimoniais deve atender-se, apenas, aos danos que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito (art.º 496º, n.º 1 CC), sendo o montante da indemnização fixado equitativamente pelo tribunal, tendo em atenção, em qualquer caso, as circunstâncias referidas no artigo 494.º do CC, isto é, o grau de culpabilidade

do agente, a situação económica deste e do lesado e as demais circunstâncias do caso. Diz-nos a jurisprudência que "a responsabilidade civil por danos não patrimoniais assume uma dupla função: compensatória e punitiva: compensatória, na medida em que o quantum atribuído a título de danos não patrimoniais consubstancia uma compensação, uma satisfação do lesado, na qual se atende à extensão e gravidade dos danos; punitiva, na medida em que a lei enuncia que a determinação do montante da indemnização deve ser fixada equitativamente, atendendo ao grau de culpabilidade do agente, à situação económica desta e do lesado e às demais circunstâncias do caso[1]". Neste sentido, compete ao Tribunal apreciar, em cada caso, se o dano é ou não merecedor da tutela jurídica. Conforme se escreveu no Acórdão do Tribunal da Relação de Guimarães de 30-05-2019[2], "Os danos não patrimoniais devem ser objeto de compensação a fixar com recurso à equidade (...) sempre com o objetivo, não de se reconstituir a situação que existiria caso não tivesse ocorrido a lesão – como se impõe fazer ao nível dos danos patrimoniais –, mas antes de se proporcionar uma satisfação adequada ao lesado." Citamos, ainda, o douto Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa, de 12/10/2010[3], quanto ao direito indemnizatório atribuído pelo art.º 496º, nº 1, do Código Civil, o qual "é de natureza eminentemente pessoal, assentando na afectação personalizada da esfera jurídica do lesado, traduzida numa situação de injusto padecimento que lhe é imposta, a qual, pela sua especial gravidade, merece a tutela do direito e justifica a compensação pecuniária correspondente."

Conforme alega a 2ª Reclamada, as leituras encontravam-se a ser sobrestimadas desde dezembro de 2021 e só foram objeto de correção a 03/08/2023. Ainda que os Reclamantes só tenham apresentado reclamação em 2023, a prova do cumprimento das suas obrigações cabe ao prestador de serviço, sendo este responsável pelos danos patrimoniais e não patrimoniais causados ao consumidor pela prestação de serviços defeituosos. Ficou demonstrado que as reclamações apresentadas pelos Reclamantes eram fundadas, já que se encontravam efetivamente a pagar valores acima dos devidos durante um período de quase 2 anos (dezembro de 2021 a julho de 2023), sendo que, mesmo após apresentarem 3 reclamações junto da 2ª Reclamada em março, maio e junho, a 2ª Reclamada demorou 5 meses a processar a correção das leituras e já após a reclamação apresentada neste Tribunal, enquanto os Reclamantes continuavam a receber faturas avultadas e sem que tenha sido provado ou alegado qualquer

[1] In Ac. Tribunal da Relação de Lisboa, no proc. n.º 2018/19.0T8PDL.L1-2, de, 03/12/2020.
[2] Proc. n.º 1760/16.2T8VCT.G1.
[3] Proc. n.º 2691/04.4TBALM.L1-7.

constrangimento que justifique uma correção tão tardia. Também não foi demonstrado que os Reclamantes tenham recebido qualquer esclarecimento às reclamações apresentadas.

Entendemos que os danos não patrimoniais sofridos pelos Reclamantes não configuram meros transtornos e arrelias, mas verdadeiros danos suscetíveis de compensação pecuniária, considerando que estamos perante um serviço público essencial, sobre o qual existe especial proteção e, por outra banda, especiais deveres por parte do prestador do serviço, os quais foram violados.

No entanto, o valor peticionado é manifestamente exagerado. Assim, deve a 2ª Reclamada compensar os Reclamantes no montante global de €100,00 a título de danos não patrimoniais sofridos.

DECISÃO:

Julgo improcedentes as exceções de ilegitimidade passiva invocadas.

Ordeno o encerramento do processo quanto aos 1º e 2º pedidos, nos termos do art.º 44º, n.º 2, alínea c) da LAV.

Julgo a ação parcialmente procedente e, em consequência:

a) Condeno a 1ª Reclamada a compensar os Reclamantes no montante de €42,35, correspondente a 212 kwh, absolvendo-a do demais peticionado;

b) Condeno a 2ª Reclamada a compensar os Reclamantes no valor de €100,00 por danos não patrimoniais, absolvendo-a do demais peticionado;

c) Absolvo a 3ª Reclamada dos pedidos.

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

Notifique.

Guimarães, 10 de outubro de 2023

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)