

**SENTENÇA**

**SUMÁRIO:**

- I. Se, quanto aos valores cobrados pelo serviço durante o período de indisponibilidade, está a Reclamada obrigada a proceder ao respetivo reembolso sem necessidade de formulação de um pedido pelo utente, já o pagamento de indemnização ou compensação por danos decorrentes do incumprimento na prestação do serviço está condicionado, não só ao pedido, como à prova da verificação desses danos na esfera jurídica do Reclamante.

**A) RELATÓRIO:**

No dia 25/01/2024, o Reclamante apresentou reclamação contra a Reclamada alegando, essencialmente, o seguinte:

- 1) Desde finais de outubro que está sem serviço de telefone fixo com n.º
- 2) É cliente da Reclamada há 30 anos;
- 3) Desde a participação da anomalia da linha foi informado que a mesma, sendo de tecnologia antiga, teria que ser substituída por fibra, a qual deu origem a um novo contrato que iniciou em novembro do qual tem recebido faturas, tem pago e o serviço não está ativo;
- 4) A Reclamada está a cobrar mensalmente um valor que não fornece, e que não tem tido a menor intenção de cumprir face a quantidade de solicitação feitas junto do serviço de apoio ao cliente;
- 5) A última vez que telefonou foi a 4 de janeiro de 2024 onde informaram que a linha até dia 18 de janeiro estaria restabelecida, o qual não veio acontecer;
- 6) Após muitos contactos ao serviço apoio ao cliente, a resposta é sempre a mesma: "ainda não dispomos de data para a reparação do serviço";
- 7) Já foi a equipa técnica em meados de novembro verificar a quantidade de fio necessário, qual o PT mais próximo;
- 8) Foi dada informação à Reclamada da importância do telefone;
- 9) Esta habitação é afastada, há pessoas com patologias e no caso de existir uma urgência a responsabilidade é da Reclamada pela ausência de comunicação;
- 10) A linha telefónica é indispensável.

**Peticona o funcionamento do n.º de telefone o mais urgente possível, indemnização diária do valor de €20,00 por danos causados e a devolução dos valores pagos durante os meses em que a varia se mantiver.**

\*

A Reclamada apresentou **Contestação**, fundamentalmente, nos seguintes termos:

- 1) O Requerente era cliente da Requerida já há vários anos, apenas com serviço fixo telefónico com o nº instalado na

2) A 15.11.2023, o Requerente entra em contacto com a Requerida, dando conta do não funcionamento ou avaria do referido nº/linha de rede fixa;

3) Nesse mesmo dia, em conversa com o funcionário da Requerida, o Requerente aceita aderir ao serviço pelo valor mensal de € 8,99, tendo-lhe sido enviadas as respetivas condições contratuais;

4) Foi dado seguimento ao processo de migração da tecnologia de cobre (serviço fixo telefónico) instalada na morada do Requerente, para a tecnologia fibra;

5) Contudo, tal migração para Fibra, foi, no entanto, inviabilizada por motivos de ordem técnica, dada a necessidade de realização de trabalhos de ampliação de rede fibra no exterior, devidamente acompanhados pelas autoridades, não tendo sido possível à proceder à resolução da situação nessa data;

6) Nas condições enviadas, expressamente se prevê a existência de 30 dia úteis para instalação do serviço, salvo se a) inexistência de cobertura ou seja, quando o par de fios que serve de suporte à Linha Telefónica disponibilizada não esteja diretamente ligado entre as instalações do cliente e a central telefónica da na qual se encontra instalado o equipamento agregador de acessos locais com tecnologia b) a infraestruturas de suporte não permita a prestação do serviço, nomeadamente devido às características técnicas, interferências ou ruído eletromagnético na componente de acesso local da Linha Telefónica; c) a Linha Telefónica afeta à prestação do serviço venha a ser utilizada para outras finalidades que interfiram ou sejam suscetíveis de interferir com o serviço, nomeadamente sistemas de alarme, serviços de Data-over-Voice (DOV) (tais como terminais de pagamento Multibanco), ou outros que utilizem a gama de frequências supravocal, acessos primários RDIS, fiscalizadores a 12 khz, serviços baseados em tecnologia xDSL, circuitos alugados ou postos públicos; d) o cliente proceda à alteração da Linha Telefónica de analógico para RDIS ou vice-versa, solicite uma mudança exterior da Linha Telefónica ou uma alteração de número da Linha Telefónica; e) inexistência de cobertura em determinada localização geográfica.

7) Ou seja, a instalação de fibra em casa do Requerente ficou dependente da realização de obras no exterior, de autorizações de outras entidades e de disponibilidade da polícia para acompanhamento;

8) Só tendo sido possível, instalar e ativar o serviço fibra nº a 15.03.2024, estando o mesmo a ser prestado e faturado conforme condições comerciais e contratuais estabelecidas;

9) Na sequência do referido atraso e conforme estipulado contratualmente a procedeu ao crédito no total de € 38,25, anulando desta forma a faturação do anterior serviço (linha telefónica) de 15/11/2023 a 15/03/2024;

10) Também no dia da ativação do serviço 15.03.2024, tendo sido atribuído um outro nº de telefone, procedeu a Requerida à respetiva alteração para o nº do qual o Requerente já era cliente anteriormente

11) Pelo que, na sequência de tal alteração, foi também emitida nota de crédito à fatura nº no valor de € 16,57, que, entretanto, havia sido debitado;

12) Assim sendo, quanto ao pedido nº 1 “funcionamento do meu nº o mais rápido possível” e ao pedido nº 3 “Devolução de valores pagos”, entende a Requerida que os mesmos se encontram satisfeitos, uma vez que serviço ficou ativo a 15.03.2024 e os valores devolvidos/creditados através de notas de crédito, entretanto emitidas e que se encontram refletidas nas respetivas faturas;

13) Quanto ao pedido formulado sob o nº 2 “Indemnização diária do valor de €20,00, por danos causados”, sempre se dirá que, para além de excessivo, não basta alegar danos é preciso prová-los, sendo necessário que os mesmos sejam devidamente especificados e provados, e sobretudo, que seja demonstrado nexó de causalidade entre a ação ou omissão praticada pela Requerida e tais prejuízos;

14) Quanto ao pedido de indemnização formulado, que o mesmo parece resultar, de alegados prejuízos, que o Requerente não contextualiza, não descreve, nem prova.

**Peticona a declaração de inutilidade superveniente da lide quanto a pedido nº 1 e quanto ao pedido nº 3, bem como a improcedência total do pedido remanescente.**

\*

A audiência realizou-se no dia 29/04/2024, nas instalações do TRIAVE em Guimarães, 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 TRIAVE 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 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 serviço de comunicações eletrónicas, o que corresponde a um serviço público essencial, nos termos do art.º 1º, n.º 2º, d) 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 €2.829,48 o valor da ação.

As partes têm legitimidade, definida pelo seu interesse direto em demandar e contradizer, respetivamente, nos termos do art.º 30º do CPC.

### **C) OBJETO DO LITÍGIO**

Pela presente ação cumpre apreciar e decidir se existe incumprimento quanto à prestação do serviço de telefone fixo na habitação do Reclamante que obrigue a Reclamada à respetiva reposição, bem como a indemnizar o Reclamante pelos danos causados pelo incumprimento, no valor diário de €20,00, desde a participação até à reposição/ativação do serviço, e ainda a proceder à devolução dos valores pagos durante o período de incumprimento. Impõe-se, ainda, apreciar a exceção de inutilidade superveniente invocada pela Reclamada quanto ao pedido de reposição do serviço e quanto à devolução dos valores pagos.

### **D) MATÉRIA DE FACTO**

#### **Factos provados:**

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

- 1) O Reclamante era cliente da Reclamada há vários anos, apenas com serviço fixo telefónico com o nº                      instalado na
- 2) A 15/11/2023, o Reclamante comunicou a avaria da linha de rede fixa à Reclamada;
- 3) Nesse mesmo dia, o Reclamante aderiu ao serviço fibra com TV + Telefone fixo, tarifário                      pelo valor mensal de €8,99;
- 4) No dia da ativação do serviço foi atribuído outro número de telefone pela Reclamada;
- 5) A Reclamada deu seguimento ao processo de migração da tecnologia de cobre (serviço fixo telefónico) instalada na morada do Reclamante, para a tecnologia fibra;
- 6) A instalação de fibra em casa do Reclamante ficou dependente da realização de obras no exterior, de autorizações de terceiros e de disponibilidade da polícia para acompanhamento;
- 7) A instalação e ativação do serviço fibra ocorreu a 15/03/2024;
- 8) As condições contratuais associadas ao serviço preveem a existência de 30 dia úteis para instalação do serviço, salvo se: a) se verificar inexistência de cobertura                      b) a infraestrutura de suporte não permita a prestação do serviço, nomeadamente devido às características técnicas, interferências ou ruído eletromagnético na componente de acesso local da Linha Telefónica; c) a Linha Telefónica afeta à prestação do serviço venha a ser utilizada para outras finalidades que interfiram ou sejam suscetíveis de interferir com o serviço; d) o cliente proceda à alteração da Linha Telefónica de analógico para RDIS ou vice-versa, solicite uma mudança exterior da Linha Telefónica ou uma alteração de número da Linha Telefónica; e) inexistência de cobertura em determinada localização geográfica;
- 9) A Reclamada procedeu ao crédito no total de €38,25, anulando a faturação do anterior serviço (linha telefónica) de 15/11/2023 a 15/03/2024;
- 10) A Reclamada procedeu ao crédito no total de €31,61, anulando a faturação de 15/11/2023 a 15/03/2024.

**Factos não provados:**

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

- a) A participação da avaria ocorreu em outubro de 2023;
- b) A habitação do Reclamante é isolada;
- c) Há pessoas com patologias a viver na residência do Reclamante;

- d) A Reclamada procedeu ao crédito no total de €38,25;
- e) A Reclamada emitiu nota de crédito da fatura nº \_\_\_\_\_ no valor de € 16,57, que tinha sido debitado.

### **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 a prova testemunhal tudo conjugado com as regras da experiência e do senso comum.

Em audiência, a representante do Reclamante esclareceu que o serviço foi repostado a 15 de março de 2024 e que o pedido de indemnização diária se reporta a danos não patrimoniais, desde a data da participação da avaria que fixou no dia 26/10/2023, até à data da resolução (15/03/2024), no total de €2.820,00 (141 dias).

Responsável pela coordenação de construção e novas instalações na área de projeto da zona norte, referiu que o cliente em questão era abastecido via cobre, apenas com telefone fixo, sem televisão ou internet, e que se encontra em curso processo de desativação do cobre e substituição por fibra. O cliente participou numa avaria no dia 15 de novembro de 2023 e, naquela data, não foi possível migrar o cliente para a fibra porque o ponto de distribuição ótica (PDO) mais próximo estava a, aproximadamente, 1000 metros, o que inviabiliza a operação dos serviços. Em novembro, fizeram um levantamento no local e enviaram equipas técnicas. Foi necessário remediar a situação do cliente, o que foi feito e informaram o cliente que seria preciso construir um novo PDO. O projeto foi elaborado, orçamentado e enviado para execução em tempo recorde, cerca de um mês, e a instalação completa do cliente foi concluída em 14/03/2024. No entanto, tiveram contratempos devido à passagem de cabos por propriedades privadas, o que exigiu autorizações dos proprietários e implicou o contacto com a Junta de Freguesia para identificar os donos dos terrenos. O cliente solicitou o reencaminhamento de chamadas em 21 de novembro, mas só foi possível realizar a partir do dia 22. No dia 24/11 entraram em contacto com o cliente para confirmar, mas não obtiveram retorno e não sabe se foi feito ou não o

reencaminhamento. A instalação pode envolver a passagem de cabos na fachada ou dentro da residência e, quando é feita, a equipa deve contactar o cliente. Se não o fizeram, deveriam ter feito. Concluiu, dizendo que o serviço está atualmente em funcionamento.

Quanto aos documentos, foi relevante a comunicação escrita datada de 15/11/2023, com o envio das condições contratuais ao Reclamante, das quais consta a contratação do serviço de telefone fixo e televisão ( ), pelo preço de €8,99 por mês, com descontos associados durante um período de fidelização de 24 meses. Das condições contratuais contam também o prazo de 30 dias úteis para a instalação do serviço, salvo a verificação das circunstâncias descritas em 8) da matéria provada. No entanto, da prova produzida não se conclui que se tenha verificado nenhuma das referidas circunstâncias, sendo que a alteração da linha telefónica foi realizada pela Reclamada e não a pedido do Reclamante ou, pelo menos, tal não ficou demonstrado. A Reclamada também não referiu expressamente que se tenha verificado uma destas exceções à instalação do serviço em 30 dias úteis, limitando-se a referir que o contrato prevê estas exceções.

Foram também relevantes as faturas e notas de crédito juntas aos autos pela Reclamada, de novembro de 2023 a abril de 2024.

Da fatura de novembro verifica-se a realização de chamadas até, pelo menos, 28 de outubro, ao abrigo do contrato anteriormente em vigor, do qual o Reclamante pagou €9,72 em 27/10/2023, antes de proceder à alteração contratual a 15/11/2023. Quanto aos valores faturados e creditados, foi cobrado o total de €65,42 nas faturas de novembro (€9,48), dezembro (€9,48), janeiro (€9,48), fevereiro (€9,48), março (€2,84) e abril (€24,66), sendo que na fatura de abril é cobrado o valor de €16,568 a título de adesões. Por sua vez, na fatura de fevereiro, foi emitida nota de crédito de €24,02 e, na fatura de abril, o crédito de €7,59, o que perfaz o total de €31,61. Ora, o serviço foi repostado a 15 de março, pelo que a mensalidade (parcial) de março é devida (€2,84), assim como a mensalidade (total) de abril (€8,090). No entanto, de acordo com as condições contratuais juntas, a ativação e instalação do serviço estão contempladas nos descontos usufruídos, não sendo cobrado ao cliente. Assim, falta creditar o valor de €22,88 a favor do Reclamante. assim, não ficaram provados os factos descritos em d) e e), uma vez que tais conclusões não se retiram das faturas e notas de crédito juntas aos autos. Por outro lado, o Reclamante não produziu qualquer prova documental e/ou testemunhal quanto aos factos descritos em a), b) e c), sendo especialmente relevante o facto de não ter invocado nem provado

quaisquer danos de natureza patrimonial ou não patrimonial que sustentem o pedido de indemnização de €20,00 por cada dia em que o serviço não funcionou.

## F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

Nos termos do art.º 113º, n.º 1, alínea n), da Lei n.º 16/2022, de 16 de Agosto que aprovou a LEI DAS COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS, constituem direitos do utilizador final aceder aos serviços contratados de forma contínua, sem interrupções ou suspensões indevidas.

Sempre que, por motivo não imputável ao utilizador final, qualquer dos serviços de comunicações eletrónicas que tenham sido contratados, se mantiverem indisponíveis por um período superior a 24 horas, a empresa que oferece os serviços deve, independentemente de pedido do utilizador final nesse sentido, proceder ao crédito do valor equivalente ao preço que seria por este devido pela prestação do serviço durante o período em que o mesmo permaneceu indisponível, sendo a dedução ou o reembolso efetuados por crédito na fatura seguinte – art.º 129º, n.º 1 e 4. A indisponibilidade dos serviços que se prolongue por um período superior a 15 dias confere ao utilizador final o direito de resolver o contrato sem qualquer custo (n.º 5).

Tal como já referido, em causa nos autos está a prestação de um serviço público essencial, a qual deve obedecer a elevados padrões de qualidade, neles devendo incluir-se o grau de satisfação dos utentes, nos termos do art.º 7º, da LEI DOS SERVIÇOS PÚBLICOS (aprovada pela Lei n.º 23/96, de 26/07). Por outro lado, *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 3º. Dada a sua imprescindibilidade, este tipo de serviço não pode ser suspenso sem pré-aviso adequado (art.º 5º) e 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 destes serviços (art.º 11º).

Para além de utente de um serviço público essencial, o Reclamante goza da proteção conferida pela LEI DE DEFESA DO CONSUMIDOR (aprovada pela Lei n.º 24/96, de 31/07), que estabelece o dever de fornecer bens e prestar serviços 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 (art.º 4º) e o direito do

consumidor à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos (art.º 12º, n.º 1).

Ficou demonstrado que o Reclamante se viu privado do serviço de telefone fixo desde, pelo menos, 15 de novembro até 15 de maio de 2024, ou seja, durante quatro meses. Se, quanto aos valores cobrados pelo serviço durante o período de indisponibilidade, está a Reclamada obrigada a proceder ao respetivo reembolso sem necessidade de formulação de um pedido pelo utente, já o pagamento de indemnização ou compensação por danos decorrentes do incumprimento na prestação do serviço está condicionado, não só ao pedido, como à prova da verificação desses danos na esfera jurídica do Reclamante. Com efeito, demonstrado o incumprimento contratual, a obrigação de indemnizar não é automática, cabendo ao lesado, aqui Reclamante, a prova da existência de danos suscetíveis de indemnização ou compensação, bem como do nexo de causalidade entre o incumprimento e os danos reclamados, ao abrigo do instituto da responsabilidade civil. Veja-se que, nos termos do art.º 563º do Código Civil, a obrigação de indemnização só existe em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão, sendo que *quem estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria, se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação* – art.º 562º CC. Por outro lado, 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). Quanto aos danos não patrimoniais, a lei estabelece um critério de gravidade segundo o qual só serão suscetíveis de compensação os danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito (art.º 496º, n.º 1 CC).

O Reclamante peticionou indemnização de €20,00 por dia, *por danos causados*. Contudo, não alegou nem provou que concretos danos sofreu em virtude do incumprimento contratual da Reclamada. Alegou que a habitação se encontra isolada e que nela residem pessoas com patologias, mas não provou estes factos e também não alegou nem provou que consequências advieram para o Reclamante, pela falta de acesso ao serviço de telefone fixo, relacionadas com estas circunstâncias. Não há dúvidas de que a conduta da Reclamada é censurável e que é inconcebível, atendendo à natureza do serviço, que tenha deixado o Reclamante sem telefone fixo durante quatro meses, sendo esta conduta suscetível de causar danos e de obrigar a Reclamada a indemnizar o Reclamante pelos mesmos. Contudo, é necessário que esses danos sejam alegados e demonstrados, o que não se verificou.

**DECISÃO:**

**Julgo verificada exceção de inutilidade superveniente quanto ao pedido de reposição do serviço e, em consequência, ordeno o encerramento do processo, nesta parte, nos termos do art.º 44º, n.º 2º, alínea c) da LAV.**

**Julgo improcedente a exceção de inutilidade superveniente quanto ao pedido de devolução dos montantes pagos pelo Reclamante.**

**Julgo a ação parcialmente procedente e, em consequência, condeno a Reclamada a proceder ao reembolso do valor de €22,88 ao Reclamante, absolvendo-a do demais peticionado.**

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

**Notifique.**

Guimarães, 28 de maio de 2024

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)