

**SENTENÇA**

**SUMÁRIO:**

- I. Os operadores de redes devem proceder à caracterização da tensão nas redes que exploram, devendo efetuar medições da frequência, do valor eficaz da tensão, das sobretensões, tremulação, cavas de tensão, entre outras características da tensão, através de ações de monitorização permanente e de campanhas periódicas.
- II. A instalação de consumo em baixa tensão deve respeitar o disposto na norma NP EN 50160, a qual estabelece os valores a cumprir quanto às características da alimentação, nomeadamente, quanto à frequência e variação da tensão e quanto à severidade da tremulação, sendo que o seu incumprimento sistemático e continuado em zonas específicas nas redes obriga o operador de rede à identificação da situação e à apresentação de relatórios circunstanciados à ERSE.
- III. Os operadores de redes e os comercializadores devem elaborar anualmente relatórios da qualidade de serviço e devem também apresentar à ERSE um plano de melhoria da qualidade de serviço quando identifiquem dificuldades, entre outras, de qualidade da energia elétrica.
- 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 15/12/2023, o Reclamante apresentou reclamação contra as Reclamadas (doravante 1ª Reclamada) e (doravante 2ª Reclamada), alegando, essencialmente, o seguinte:

1) Mantém, há mais de Vinte e cinco anos, um contrato com a empresa que aqui figura como primeira reclamada, para o fornecimento de energia elétrica na sua residência, sita na morada acima identificada (CPE: );

2) Acontece que, de ano para ano, a qualidade do serviço tem vindo a piorar, nomeadamente no que diz respeito à tensão da corrente elétrica, a qual não apresenta os níveis nem a estabilidade mínima exigida;

3) O período crítico ocorre no inverno, altura do ano em que essa prestação defeituosa do serviço assume contornos absolutamente inaceitáveis;

4) Ao ponto de, por exemplo, e principalmente ao final da tarde, quando querem tomar banho, a bomba de água fica sem potência suficiente para aquecer a água, não ser possível ligar um micro-ondas, uma placa de indução e até mesmo a iluminação falha/reduz ou não arranca no caso das lâmpadas fluorescentes;

5) Tem dois carros elétricos, que, em face destas falhas constantes, perdem autonomia e não conseguem efetuar o carregamento por falta de potência;

6) Este é um problema que já se arrasta há uns 4 ou 5 anos, com tendência a piorar de ano para ano;

7) Por estes dias, cozinhar ao final do dia é tarefa praticamente impossível;

8) Teve que comprar um fogão a gás industrial, para tentar fazer algumas refeições, mas tem que estar ao frio, fora da casa para, de vez em quando, tentar cozinhar alguma coisa para a esposa e filhas;

9) O jantar fora, o takeaway e as refeições frias (sandies, enlatados etc.) tornaram-se a regra quando deveriam ser a exceção;

10) Algo impensável é também a possibilidade de convidar alguém para jantar lá em casa, por motivos óbvios;

11) Claro que, nestas condições, nem sequer podem ousar a utilização de outros equipamentos mais exigentes em termos de consumos, como por exemplo, um ferro de engomar ou um aquecedor ou outros eletrodomésticos essenciais para o dia-a-dia e para o conforto;

12) A esposa tem a doença de crohn, necessita de ambiente estável em termos de temperatura ambiente, mas com esta situação, não consegue garantir este conforto;

13) Desta situação já decorreu uma avaria na placa de indução, mas como estava dentro da garantia, repararam o problema, mas não está descartada a possibilidade de tal vir a acontecer com outros eletrodomésticos, segundo foi já alertado por técnicos eletricitas;

14) Muito naturalmente, já reportou variadíssimas vezes esta situação às empresas aqui envolvidas, mas sem qualquer efeito prático;

15) Já efetuaram a mudança de contador, já aumentou a potência contratada, já foram técnicos a sua casa, assumem todos constrangimentos na rede elétrica, mas continuam sempre com a mesma resposta de promessas infundáveis de intervenções e obras, que nunca se realizam;

16) Ora, é totalmente lamentável pagar um valor exorbitante de energia e as empresas não garantirem a qualidade mínima do serviço público essencial que prestam;

17) Como é óbvio, este é um problema que abrange imensos consumidores, pois os técnicos da também referem que na zona onde reside este problema afeta outras pessoas, mas claro com mais impacto nos finais das linhas, como é o seu caso;

18) Não é admissível estar a viver com uma tormenta desta natureza em pleno século XXI.

**Peticiona que seja prestado um serviço de fornecimento de energia elétrica que cumpra os parâmetros mínimos exigidos, ou seja, um serviço que garanta o normal funcionamento dos equipamentos elétricos, e uma indemnização de €2.500,00 danos não patrimoniais.**

\*

A 1ª Reclamada apresentou **Contestação**. Invocou **exceção de ineptidão da petição inicial**, alegando que o Reclamante invoca factos e argumentos de forma desconexa e impercetível e que o pedido não é claro, estando em causa factos genéricos e um pedido vago. Invocou, ainda, **exceção de ilegitimidade passiva**, alegando que o objeto da ação cabe no âmbito das atribuições da 2ª Reclamada. Por impugnação, **contra-alegou, fundamentalmente, nos seguintes termos:**



- 1) Os documentos juntos pelo mesmo ao processo são elementos da competência do operador de rede, designadamente as reclamações apresentadas;
- 2) Já no que concerne aos danos não patrimoniais, importa aclarar que a obrigação de indemnizar pressupõe a verificação de cinco pressupostos cumulativos: o facto, a ilicitude, a culpa, o dano e o nexo de causalidade, que devem ser demonstrados;
- 3) Para além de não estarmos perante nenhum facto ilícito ou culposo por parte da a verdade é que o Reclamante em momento algum cumpriu com o ónus da prova sobre os factos por si alegados;
- 4) Sabendo que o mero transtorno não é indemnizável à luz das normas do direito civil, reitera-se que a mesma não fez prova quanto aos alegados danos que justifique objetivamente quantificar o valor peticionado;
- 5) É consabido que na fixação por danos não patrimoniais deve atender-se, apenas, aos danos que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito (art. 496º nº1 do Código Civil), sendo o montante fixado equitativamente pelo tribunal, tendo em atenção, em qualquer caso, as circunstâncias referidas no art.494º do Código Civil, i.e., o grau de culpabilidade do agente, a situação económica deste e do lesado e as demais circunstâncias do caso;
- 6) Os simples incómodos ou contrariedades não justificam a indemnização de danos não patrimoniais (Ac. Tribunal da Relação de Lisboa, proc. 2018/19.0T8PDL.L1-2, de 3.12.2020);
- 7) Isto porque, “só são indemnizáveis os danos que afetam profundamente os valores ou interesses da personalidade jurídica ou moral”;
- 8) Dito de outro modo: um dano considerável é aquele que, no mínimo, espelha a intensidade de uma dor, angústia, desgosto, um sofrimento moral que, segundo as regras da experiência e do bom senso, se tornam inexigíveis em termos de resignação (Ac. Tribunal da Relação do Porto, de 10.01.2022, Proc. 8064/18.4T8SNT.P2);
- 9) Assim, o dano alegado pelo Reclamante configura um mero transtorno, não estando verificados nem os pressupostos cumulativos que preenchem a obrigação de indemnizar (designadamente ilicitude e /ou culpa, nem o nexo de causalidade), nem prova de um verdadeiro dano;
- 10) Sem prescindir, a existir qualquer dever de indemnizar – o que por mera hipótese académica se equaciona -, não pode tal ser imputado à Reclamada porquanto a mesma é alheia aos factos alegados pelo Reclamante.



**Peticiona a procedência das exceções invocadas ou, assim não se entendendo, a improcedência da ação e absolvição do pedido.**

\*

A 2ª Reclamada apresentou **Contestação**, essencialmente, nos seguintes termos:

- 1) A situação aqui em causa é relativa a problemas de Qualidade de Serviço, nomeadamente a problemas relacionados com as tensões elétricas em ;
- 2) Tendo tido conhecimento deste facto, através do Reclamante, no dia 02.03.2022, procedeu a instalação de um analisador de tensões na habitação do Reclamante, para recolha de informações sobre a questão levantada pelo mesmo;
- 3) Após a recolha e análise dos dados sobre a qualidade da onda de tensão no local de consumo do Reclamante, conclui-se que existiam valores de tensão abaixo do permitido pela legislação em vigor;
- 4) Desse facto foi dado conhecimento ao Reclamante, tendo, para resolução das perturbações de tensão referido que, tão brevemente quanto possível, seria efetuado um estudo de melhoria da qualidade de serviço no local;
- 5) Visando definir uma data para resolução das perturbações de tensão no local de consumo do Reclamante, este foi informado de que existiam condições para elevar os valores de tensão no seu local de consumo através de alterações à rede BT/IP existente;
- 6) Prevendo-se que essas alterações pudessem ficar concluídas até final de junho de 2023;
- 7) Porém, devido a constrangimentos relacionados com o fornecimento de materiais, não foi possível concluir a obra no prazo definido;
- 8) Foi então o Reclamante informado que, previsivelmente, a obra iria ser concluída até final de outubro de 2023 e tendo a Reclamada lamentada a demora na resolução da situação;
- 9) Prazo que, pelos constrangimentos já referidos, também não foi cumprido;
- 10) Em setembro de 2023, informamos o Reclamante que lamentávamos a situação, contudo, devido a restrições orçamentais a obra não tinha evoluído;
- 11) Tendo sido avançado que até ao final de dezembro de 2023, as alterações na rede seriam concluídas;
- 12) Desta vez, por restrições de mão de obra, não será possível cumprir essa data;

13) A execução da referida obra encontrava-se adjudicada ao empreiteiro, estando sua conclusão prevista até ao dia 12.01.2024;

14) Devido a motivos técnicos, não foi possível finalizar a obra na data inicialmente prevista;

15) Contudo, a referida obra finalizou-se a 28.01.2024;

16) O Reclamante pede uma indemnização por danos não patrimoniais no valor de 2.500,00€;

17) Impugna especificamente o valor pretendido pelo Reclamante, uma vez que é consensual a ideia de que só são indemnizáveis os danos não patrimoniais que afetem profundamente os valores ou interesses da personalidade física ou moral, medindo-se a gravidade do dano por um padrão objetivo e afastando-se os fatores subjetivos, suscetíveis de sensibilidade exacerbada, particularmente embotada ou especialmente requintada;

18) O dano deve ser de tal modo grave que justifique a concessão de uma satisfação de ordem pecuniária ao lesado – cfr. ANTUNES VARELA, Das Obrigações em Geral, vol. I, pág. 576; Vaz Serra, RLJ, ano 109.º, pág. 115; e os Acs. do STJ de 26-06-1991, BMJ 408.º/538, de 09-12-2004, CJSTJ 2004, tomo 3, pág. 137, de 11-07-2007, Proc. n.º 1583/07 - 3.ª, de 26-06-2008, Proc. n.º 628/08, CJSTJ 2008, tomo 2, pág. 131, de 22-10-2008, Proc. n.º 3265/08 - 3.ª, e de 29-10-2008, Proc. n.º 3380/08 - 5.ª;

19) O que, sem mais delongas não é o caso, visto que o Reclamante apenas refere um valor, não procedendo a qualquer justificação ou prova do valor pedido.

**Peticona a improcedência da ação e a absolvição do pedido.**

\*

A audiência realizou-se no dia 15/03/2024, no Edifício da Ação Social de Vizela, sita na Rua da Portela, n.º 25 -1º andar, em Vizela, 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 Reclamante 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 €2.500,00 o valor da ação.

Quanto à **exceção de ineptidão da petição inicial**, nos termos do art.º 7º do Regulamento do TRIAVE, *a reclamação é o meio pelo qual um consumidor expõe os factos que entende integrarem um litígio de consumo, devendo nela ser identificados o reclamante e o reclamado, descritos os factos relacionados com a questão de consumo em litígio e formulado o pedido, sempre que possível, devidamente quantificado. A causa de pedir e o pedido são claros e concretos e foram devidamente identificadas as partes, pelo que terá de improceder a exceção invocada por manifesta falta de fundamento.*

**Quanto à legitimidade das partes**, nos termos do art.º 30º do CPC, o autor /demandante é parte legítima quando tem interesse direto em demandar, o que se exprime pela utilidade derivada da procedência da ação. Por sua vez, o réu/demandado é parte legítima quando tem interesse direto em contradizer, o que se traduz pelo prejuízo que advenha da procedência da ação. Na falta de indicação da lei em contrário, atende-se à forma como a ação é configurada pelo autor. Nos termos do art.º 7º do REGULAMENTO DAS RELAÇÕES COMERCIAIS DOS SETORES ELÉTRICO E DO GÁS (aprovado pelo Regulamento n.º 827/2023, de 28/07) a relação comercial estabelece-se entre o comercializador de energia elétrica e o cliente com quem foi celebrado o contrato de fornecimento, sendo o comercializador responsável pelo tratamento de quaisquer questões relacionadas com o fornecimento do serviço, à exceção das matérias de ligações às redes, avarias, emergências, leituras, verificação ou substituição dos equipamentos de medição e reposição de fornecimento (quando a interrupção não tiver sido solicitada pelo comercializador) cuja responsabilidade é do operador de rede. A reclamação do Reclamante prende-se com a qualidade do fornecimento de energia elétrica, peticionando o cumprimento dos



parâmetros mínimos e a indemnização pelo seu incumprimento. Considerando que estamos no âmbito de matéria da responsabilidade da 2ª Reclamada, impõe-se a **absolvição a 1ª Reclamada da instância.**

### **C) OBJETO DO LITÍGIO**

Em audiência, o Reclamante confirmou que o primeiro pedido já se encontra satisfeito, o que conduziu ao encerramento do processo, nesta parte, cfr. ata da audiência.

Assim, pela presente ação cumpre apreciar e decidir se o Reclamante tem direito a ser indemnizado no montante de €2.500,00, pela 2ª Reclamada, pelas alegadas falhas de qualidade no fornecimento de energia.

### **D) MATÉRIA DE FACTO**

#### **Factos provados:**

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

- 1) A 2ª Reclamada abastece de energia elétrica o local de consumo correspondente à residência do Reclamante e da sua família, sita na
- 2) Desde 2019, o Reclamante depara-se com falhas ao nível da tensão da corrente elétrica, principalmente ao final da tarde, sendo o período mais crítico o de inverno;
- 3) Em 30/12/2019, o Reclamante reportou os problemas sentidos à 2ª Reclamada;
- 4) Em 26/02/2020, a 2ª Reclamada comunicou ao Reclamante que iria realizar intervenção na rede para melhorar a qualidade de serviço e que se encontrava a realizar um estudo para remodelação da infraestrutura elétrica;
- 5) Em data não apurada, mas em 2022, a 2ª Reclamada procedeu à instalação de um analisador de tensões na habitação do Reclamante e concluiu que existiam valores de tensão abaixo dos parâmetros regulamentares;
- 6) Por carta datada de 01/03/2023, a 2ª Reclamada comunicou ao Reclamante que a obra para melhoria da qualidade de energia ficaria concluída até final de junho de 2023;
- 7) Por comunicação datada de 31/07/2023, a 2ª Reclamada comunicou ao Reclamante que, previsivelmente, a obra iria ser concluída até final de outubro de 2023;
- 8) Por comunicação datada de 04/10/2023, a 2ª Reclamada comunicou ao Reclamante que a obra seria concluída até ao final de dezembro de 2023;

- 9) A execução da obra finalizou-se a 28/01/2024;
- 10) Antes da intervenção, o Reclamante deparou-se com os seguintes problemas: falta de potência da bomba de água para aquecimento de água, falha no carregamento de carro elétrico, impossibilidade de utilizar o micro-ondas, o ferro de engomar e a placa de indução e falhas de iluminação;
- 11) O Reclamante comprou um fogão a gás industrial, para realizar refeições, as quais são realizadas no exterior da habitação.

**Factos não provados:**

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

- a) O Reclamante não pode receber convidados para jantar em sua casa;
- b) A obra não ficou concluída em junho de 2023 nem outubro de 2023 por constrangimentos relacionados com o fornecimento de materiais;
- c) Em setembro de 2023, a 2ª Reclamada informou o Reclamante que lamentavam a situação, contudo, devido a restrições orçamentais a obra não tinha evoluído;
- d) A obra não ficou concluída em dezembro de 2023, por restrições de mão de obra.

**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.

Pela esposa do Reclamante, foi confirmado que as obras já foram realizadas e que o problema com o fornecimento de energia foi ultrapassado. Referiu, no entanto, que os constrangimentos existiam desde 2019 e que impediam de fazer o jantar, carregar o carro por completo, utilizar o ferro e um secador em simultâneo e aquecer água com a bomba de calor. Referiu que vivem quatro pessoas na habitação afetada e que se depararam com estes problemas até 28 de janeiro de 2024. Acrescentou que recorria a familiares para poder fazer o jantar, aquecer





transformação. Disse que, normalmente, indicam uma previsão alargada para o ano seguinte porque pode aparecer algum constrangimento no caminho que condicione a realização e conclusão das obras. Acrescentou que a 1ª previsão de conclusão da obra era para 2023 e tentaram fazê-lo no final do ano, mas depois coincidiu com o natal, sendo que era necessário acompanhamento policial, pelo que acabaram por ficar concluídas no início do ano. Questionado sobre uma reclamação de 2020 que terá sido apresentada pelo Reclamante, disse que não tomou conhecimento de nenhuma reclamação anterior a 2022.

engenheiro eletrotécnico ao serviço da Reclamada, referiu que interveio após a reclamação da cliente em fevereiro de 2022, ao nível da coordenação da obra. Referiu que a reclamação se relacionava com o facto de a onda de tensão não estar de acordo com o previsto nem garantir que os eletrodomésticos funcionassem convenientemente. Nessa sequência, instalaram um medidor durante o período de 7 dias e concluíram que os níveis se encontravam abaixo do que era previsto na norma. Nestas situações, ou o processo evolui para obras, em investimentos futuros, saindo do departamento e sendo alocado a obras a nível nacional, ou verificam se há a possibilidade de fazer alguma intervenção local para melhorar o serviço e essa intervenção é realizada. Havendo uma análise técnica de que a resolução possa ser feita localmente e se a obra não for para valores astronómicos, pode ser assumida localmente e foi o que fizeram. Esclareceu que este caso foi mais complicado porque tiveram de fazer análise para eventual transferência da ligação para o PT mais próximo. Acrescentou que houve dificuldades acrescidas para realizar a obra, inicialmente porque ainda tiveram dificuldades para lançar e executar obras, existindo restrições orçamentais pós-covid. Referiu que a obra foi encaminhada para execução em junho de 2023 e, em novembro de 2023, foi definido que poderia existir uma verba para melhoria da qualidade de serviço do cliente. Esclareceu que se trata de uma verba a nível nacional e que depende da periodicidade com que as obras são colocadas em carteira para execução. Referiu que se mudou a fonte de alimentação e que a obra durou mais de um mês, pois tiveram de fazer um ramal novo e foi preciso procurar autorização dos proprietários, escolher localização e verificar se não havia impedimento de ninguém. Esclareceu que, normalmente, referem um prazo de 3 ou 4 meses para conclusão e a primeira previsão que deram ao cliente foi talvez 2023, durante o ano. Disse que não tem conhecimento de nenhuma reclamação anterior a 2022 e que neste momento o assunto está tratado, pois o cliente passou a estar a cerca de 300 metros do PT em vez de 600 como anteriormente. Acrescentou que só tomam

conhecimento destes constrangimentos depois de o cliente comunicar que tem problemas de qualidade do fornecimento e que chegará no futuro a possibilidade de antecipar estas situações, mas neste momento dependem ainda do reporte do cliente.

Quanto aos documentos, foi relevante a carta enviada pela Reclamada (à data, ainda, \_\_\_\_\_), datada de 26/02/2020, com o assunto “tensão do fornecimento de energia elétrica” pela qual a Reclamada informou o Reclamante do seguinte: *“no seguimento das nossas comunicações anteriores, acerca da reclamação que nos apresentou no dia 30/12/2019, pretendemos antes de mais apresentar-lhe o nosso pedido de desculpa, pela demora na presente resposta. Após a visita à sua instalação em 17 de fevereiro de 2020, ficámos conscientes da qualidade da energia elétrica que lhe fornecemos. Após verificação e análise às características da energia elétrica, vamos realizar intervenções na rede de distribuição elétrica para melhorar a qualidade de serviço e reforçar as condições técnicas do fornecimento de energia. Estamos a realizar um estudo à rede de distribuição e posteriormente iremos proceder à remodelação da infraestrutura elétrica (...)*”. O Reclamante juntou também uma carta de 11/02/2022 com a confirmação de registo de reclamação e carta de 22/03/2022 em que a Reclamada referia que iria realizar um estudo, o qual já havia iniciado, com o objetivo de encontrar a melhor solução para responder ao problema. Foi também junta carta de 01/03/2023 emitida pela Reclamada pela qual referiu que, até ao final do mês de junho de 2023, iriam realizar uma obra na rede de distribuição. Na referida carta não foi mencionada qualquer possibilidade de atraso ou alteração daquele prazo em função de eventuais constrangimentos. Por carta datada de 08/03/2023, após nova reclamação do Reclamante, a Reclamada referiu que mantinha a informação já prestada e que iria realizar uma intervenção na rede para melhorar o serviço. Em email datado de 31/07/2023, a Reclamada lamentou a demora na resolução do assunto e referiu que seria efetuada intervenção até final de outubro de 2023. Por comunicação dirigida ao Reclamante em outubro de 2023, a Reclamada lamentou novamente a demora na resolução da situação, tendo por referência a carta de 08/03/2023, e referiu que reconhecem que o tempo envolvido nestes trabalhos nem sempre corresponde ao que é percecionado como razoável pelos clientes, mas que nem sempre podem resolver estas situações com a celeridade desejada. Referiu ainda que seria efetuada uma intervenção com previsão de realização até final de 2023.

As cartas datadas de 22/03/2022, 01/03/2023, 31/07/2023 e 04/10/2023 foram igualmente juntas pela Reclamada.



Foram ainda relevantes o doc. 1 junto pela 2ª Reclamada, quanto à identificação do local de consumo, e o doc. 6 quanto à obra realizada, bem como os vídeos juntos pelo Reclamante.

De tudo quanto exposto resulta provado que a 2ª Reclamada tem conhecimento e reconheceu os problemas ao nível de fornecimento já desde 2019, mas os departamentos afetos a estas questões só tomaram dele conhecimento em 2022. Ficou ainda provado que a Reclamada se comprometeu com a realização da obra até junho de 2023, depois até final de outubro de 2023 e por fim até final do ano de 2023 e a mesma só veio a ser concluída em janeiro de 2024, sendo que as dificuldades para a execução e conclusão da obra identificadas pelas testemunhas por si arroladas não coincidem com as dificuldades alegadas (nomeadamente quanto às restrições de fornecimento de material e de mão-de-obra).

## **F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO**

Nos termos do art.º 7º da LEI DOS SERVIÇOS PÚBLICOS (aprovada pela Lei n.º 23/96, de 26/07), a prestação de qualquer serviço público essencial – como é o caso – deve obedecer a elevados padrões de qualidade, nele se incluído o grau de satisfação do cliente. Cabe ao prestador do serviço a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações (art.º 11º). Por outro lado, pela qualidade de consumidor que assume, o Reclamante beneficia da proteção da LEI DE DEFESA DO CONSUMIDOR, (aprovada pela Lei n.º 24/96, de 31/07), que estabelece o direito à qualidade dos bens e serviços, à informação e à proteção dos seus interesses económicos (arts.º 4º, 8º e 9º).

Nos termos do REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DOS SETORES ELÉTRICO E DO GÁS (Regulamento n.º 406/2021, de 12/05<sup>1</sup>) os utilizadores das redes têm direito à qualidade de serviço, o que tem como pressuposto, desde logo, o direito à continuidade do serviço de energia elétrica (art.º 4º e 5 RQS).

Os operadores de redes devem proceder à caracterização da tensão nas redes que exploram, devendo efetuar medições da frequência, do valor eficaz da tensão, das sobretensões, tremulação, cavas de tensão, entre outras características da tensão, nos termos do art.º 25º e de acordo com as metodologias previstas no art.º 27º do RQS, ou seja, através de ações de monitorização permanente e de campanhas periódicas.

---

<sup>1</sup> Em vigor à data dos factos.



Por outro lado, a instalação de consumo em baixa tensão deve respeitar o disposto na norma NP EN 50160, a qual estabelece os valores a cumprir quanto às características da alimentação, nomeadamente, quanto à frequência e variação da tensão<sup>2</sup> e quanto à severidade da tremulação, sendo que o seu incumprimento sistemático e continuado em zonas específicas nas redes obriga o operador de rede à identificação da situação e à apresentação de relatórios circunstanciados à ERSE bem como, dependendo da localização da rede em questão, à DGEG e aos serviços territorialmente competentes em matérias de natureza técnica (art.º 25º RQS).

Os operadores de redes e os comercializadores devem elaborar anualmente relatórios da qualidade de serviço (art.º 109º RQS) e devem também apresentar à ERSE um plano de melhoria da qualidade de serviço quando identifiquem dificuldades, entre outras, de qualidade da energia elétrica, com inclusão da respetiva análise benefício-custo e devendo ser devidamente calendarizados e orçamentados (art.º 116 RQS). Estes planos são considerados nos planos de desenvolvimento e investimento nas redes, sujeitos a parecer da ERSE e a aprovação pelo Governo.

Importa notar que o incumprimento pontual da norma NP EN 50160 não impõe à Reclamada a obrigação automática de promover a melhoria na rede, sendo necessário um incumprimento sistemático e em zonas específicas da rede. Além disso, o direito à qualidade do serviço pelo consumidor tem de ser conjugado com o princípio de garantia das condições necessárias ao equilíbrio económico-financeiro das entidades que integram os sistemas e com a racionalidade e eficiência dos meios a utilizar, desde a produção ao consumo (art.º 4 e 5º do Regulamento das Relações Comerciais dos Setores Elétrico e do Gás).

No entanto, ter-se-á de concluir que a 2ª Reclamada poderia e deveria ter sido mais diligente. Desde logo, a verificação de necessidade de intervenção da rede não está dependente das reclamações apresentadas pelos clientes, conforme alegado pela Reclamada, já que é sua obrigação realizar relatórios de qualidade do serviço e ações de monitorização permanente e campanhas periódicas quanto à caracterização da tensão. Por outro lado, tendo recebido reclamação, pelo menos, em 30/12/2019, a Reclamada só interveio na rede em janeiro de 2024, depois de várias reclamações apresentadas pelo Reclamante e depois de já ter identificado o

---

<sup>2</sup> Para as redes de baixa tensão, a tensão de alimentação normalizada é 230 V entre fase e neutro. Quanto à variação, em condições normais de exploração, para cada período de uma semana, 95% dos valores eficazes da tensão médios de 10 minutos devem situar-se no intervalo  $U_n \pm 10\%$ ; para todos os períodos de 10 min, todos os valores médios de valor eficaz da tensão devem situar-se no intervalo  $U_n +10\%/-15\%$ .

problema logo aquando da primeira reclamação. Comprometendo-se com datas para a realização das obras de melhoria, a Reclamada não cumpriu nenhuma delas (junho de 2023, outubro de 2023 e final do ano de 2023) nem apresentou qualquer justificação ao Reclamante para o atraso. Acresce que ficou demonstrado que as equipas técnicas que intervieram na medição da qualidade do serviço e na execução da obra só tomaram conhecimento da reclamação em 2022, o que impõe concluir que de 2019 até 2022 nada foi feito ou, pelo menos, a Reclamada não o demonstrou, não obstante ter comunicado ao Reclamante, já em fevereiro de 2020, que iria realizar intervenções na rede.

O Reclamante pretende ser compensado pelos danos decorrentes das falhas sistemáticas no fornecimento de energia, o que impõe a verificação dos pressupostos da responsabilidade civil, nomeadamente o facto ilícito, a culpa, o dano e o nexo de causalidade. O RQS prevê, expressamente, que as disposições previstas no regulamento não excluem a responsabilidade civil nos termos gerais (art.º 11º). Por outro lado, nos termos do art.º 12º, n.º 1 da LEI DE DEFESA DO CONSUMIDOR, *o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos.*

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). 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<sup>3</sup>". Conforme elucidam Pires de Lima e Antunes Varela<sup>4</sup> "o Código Civil aceitou, em termos gerais, a tese da ressarcibilidade dos danos não patrimoniais, embora limitando-a àqueles que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito. A gravidade do dano há-de medir-se por um padrão objectivo (conquanto a apreciação deva ter em linha de conta as circunstâncias de cada caso), e não à luz de factores subjectivos". Neste sentido, compete ao Tribunal apreciar, em cada caso, se o dano é ou não merecedor da tutela jurídica.

Os factos notórios não carecem de alegação nem prova, devendo considerar-se como tais os factos que são do conhecimento geral (art.º 412º CPC), isto é, um facto que *o juiz conhece como tal, colocado na posição do cidadão comum, regularmente informado, sem necessitar de recorrer a operações lógicas e cognitivas, nem a juízos presuntivos*<sup>5</sup>. No mesmo acórdão pode ler-se que *os danos não patrimoniais, mesmo que não provados em audiência, devem ser tomados em conta se forem considerados factos notórios*.

É facto notório que qualquer consumidor, colocado na posição do Reclamante, deparando-se ao longo de mais de 4 anos com a impossibilidade de utilizar normalmente eletrodomésticos e equipamentos elétricos para a confeção de refeições e tomar banho, bem como com falhas na iluminação durante a noite, é afetado na sua qualidade de vida, no seu descanso, conforto, tranquilidade e sossego, não estando em causa meros transtornos ou incómodos irrelevantes, mas danos suscetíveis de serem compensados, em especial por estar em causa a prestação de um serviço público essencial, relativamente ao qual o legislador definiu uma proteção especial a favor do utente.

Ficou demonstrado que a Reclamada não cumpriu os parâmetros de qualidade na prestação do serviço, ao longo de 4 anos, não tendo demonstrado qualquer facto ou circunstância que pudesse afastar a culpa na produção dos danos ao Reclamante, em virtude daquele incumprimento. Consequentemente, está a 2ª Reclamada obrigada a compensar o Reclamante, compensação essa que deve ser fixada de forma equitativa e que "visa, além de compensar o dano sofrido, reprovar a conduta culposa do autor da lesão"<sup>6</sup>. O montante reclamado é manifestamente excessivo, pelo que se fixa a compensação no valor de €450,00.

<sup>3</sup> In Ac. Tribunal da Relação de Lisboa, no proc. n.º 2018/19.0T8PDL.L1-2, de, 03/12/2020.

<sup>4</sup> In Código Civil Anotado, Vol. I, 4.ª edição, Coimbra, 1987, p. 499.

<sup>5</sup> In Acórdão do Tribunal da Relação de Coimbra, de 22/06/2010, no Proc. n.º 1803/08.3TBVIS.C1.

<sup>6</sup> Acórdão do Tribunal da Relação do Porto, de 08/06/2022, no proc. 297/20.0T8MAI.P1.



**DECISÃO:**

**Julgo improcedente a exceção de ineptidão da reclamação.**

**Julgo procedente a exceção de ilegitimidade passiva e, em consequência, absolvo a Reclamada da instância.**

**Julgo a ação parcialmente procedente e, em consequência, condeno a Reclamada a compensar o Reclamante na quantia de €450,00, absolvendo-a do demais peticionado.**

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

**Notifique.**

Vizela, 15 de abril de 2024

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)