

**SENTENÇA**

**SUMÁRIO:**

- I. A prestação de qualquer serviço essencial – como é o caso – deve obedecer a elevados padrões de qualidade.
- II. 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.



## A) RELATÓRIO

No dia 11/01/2024, o Requerente **RTE** apresentou reclamação contra a Requerida **RDA, S.A.**, alegando que o teor da reclamação se prende com a debilidade da tensão relativa à energia elétrica, que é fornecida pela Reclamada e que foi enviada reclamação através da \* no dia 03/01/2024. **Peticiona o reforço da tensão na linha, em menor prazo do que o referido pela Reclamada. Caso não seja possível, o valor das faturas terá de ser reduzido, pois está a pagar valores elevadíssimos de eletricidade**, sendo que parte da eletricidade durante o dia é produzida pelos painéis solares e nem assim consegue diminuir ao valor das faturas, pois os equipamentos consomem mais do que é suposto, uma vez que se encontram em esforço.

\*

A Requerida apresentou **Contestação**, contra-alegou, fundamentalmente, que, por força de um contrato celebrado entre a Reclamante e o comercializador X, abastece de energia elétrica a instalação que se encontra localizada na \*\*\*, correspondendo ao local de consumo n.º \* e que a situação aqui em causa é relativa a problemas de Qualidade de Serviço, nomeadamente a problemas relacionados com as tensões elétricas, sendo que, após comunicações, por parte do Reclamante, sobre perturbações de tensão no seu local de consumo, dirigiu-se ao local de consumo para verificação da situação e foi verificado, por parte da equipa técnica, a existência de oscilações na tensão elétrica na rede de distribuição de eletricidade em Baixa Tensão, nomeadamente a existência de quedas de tensão elétrica em alguns períodos do dia e que as tensões registadas não se encontravam de acordo com as tensões regulamentadas. Dessa forma, procedeu a criação da Nota D6 – \*\*, para devida análise da situação e posterior resolução das questões de tensão no local, de modo a garantir a qualidade de serviço no local de consumo do Reclamante, crendo-se ser necessário a realização de uma intervenção de remodelação na rede de Baixa Tensão que abastece o Reclamante, prevista a sua conclusão até Dezembro de 2025, o que requer tempo para a devida análise, além de um investimento elevado, tendo essa informação sido prestada ao Reclamante a 14.11.2023 e à Y a 15.12.2023. Mais alegou que, uma vez que a operadora da rede de distribuição não tem no âmbito das suas competências nem atribuições, a comercialização da energia elétrica, os fatores e os aspetos associados e referentes aos contratos de fornecimento celebrados com os utilizadores das instalações, nomeadamente questões que respeitam à faturação, dizem apenas respeito e são do conhecimento do respetivo comercializador, sendo que não conhece, nem tem de conhecer, os termos da relação contratual que os comercializadores estabelecem com os clientes finais,



desconhecendo os elementos referentes ao mesmo, pelo que ignora a existência e natureza do que é peticionado pelo Reclamante. **Peticona a improcedência da ação e a absolvição do pedido.**

\*

A audiência arbitral realizou-se no dia 25/07/2024, nas instalações do CIAB, em Braga, para a qual as partes foram devidamente convocadas.

\*

Em audiência, o Reclamante **concretizou o pedido**, peticionando uma redução de €3,00/dia por dia nas faturas, desde 11/01/2024 até à data de conclusão dos trabalhos de remodelação da rede indicados pela Requerida.

## **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 CIAB 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 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.

É também territorialmente competente, por verificação dos pressupostos previstos no art.º 5º do Regulamento do CIAB.

Nos termos conjugados dos art.º 303 e 306º do CPC, fixa-se em €30.000,01 o valor da ação. Assim, é este tribunal competente em razão do valor, considerando que estamos perante um conflito de consumo que tem por objeto a prestação de um serviço público essencial, estando, por isso, sujeito a **arbitragem necessária**, atento o disposto no art.º 15º da Lei dos Serviços Públicos – em conjugação com a Lei RAL, a Lei de Defesa do Consumidor e o Regulamento do CIAB – sem limite de valor.



**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. Como pedido subsidiário, o Reclamante peticionou a redução do valor das faturas de eletricidade, tendo concretizando, em audiência, que pretende uma redução de €3,00 por dia até à resolução dos problemas de tensão. Ora, a Reclamada não estabeleceu qualquer contrato para o fornecimento de energia elétrica com o Reclamante, estando em causa matéria que se insere no âmbito da atividade do comercializador de energia com quem o Reclamante celebrou contrato para o efeito. Pelo exposto, impõe-se concluir que se verifica ilegitimidade passiva quanto ao pedido subsidiário, o que implica a **absolvição da Reclamada da instância**, quanto ao mesmo.

Não há nulidades, exceções ou outras questões prévias de que se deva conhecer, pelo que cumpre apreciar e decidir.

### **C) OBJETO DO LITÍGIO**

Pela presente ação cumpre apreciar e decidir se a Reclamada está obrigada a proceder à correção dos problemas de tensão indicados pelo Reclamante, em prazo mais curto do que final de 2025.

### **D) MATÉRIA DE FACTO**

#### **FACTOS PROVADOS**



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

- 1) A Reclamada abastece de energia elétrica a instalação do Reclamante localizada no \*.
- 2) Pelo menos em 11/03/2021, o Reclamante comunicou à Reclamada perturbações de tensão no seu local de consumo;
- 3) Em data não apurada, a Reclamada dirigiu-se ao local de consumo do Reclamante e verificou a existência de oscilações na tensão elétrica na rede de distribuição de eletricidade em Baixa Tensão;
- 4) Entre 30/10/2023 e 07/11/2023, a Reclamada mediu as tensões no local de consumo, resultando que 89,8% dos valores de tensão médios se situam no intervalo de +/-10% de 230V;
- 5) A Reclamada prevê a realização de intervenção de remodelação na rede de Baixa Tensão que abastece o Reclamante, com previsão de conclusão até dezembro de 2025, para melhoria da qualidade do serviço;
- 6) A 14/11/2023 a Reclamada informou o Reclamante da intervenção que pretende realizar e dos prazos de conclusão;
- 7) A Reclamada encontra-se a construir um novo PTD cuja ligação ao local de consumo do Reclamante é possível no prazo máximo de 2 meses, a contar do dia 25/07/2024.

### **FACTOS NÃO PROVADOS**

Não existem factos, com relevância para a decisão da causa, que não tenham ficado demonstrados.

### **E) FUNDAMENTAÇÃO DA MATÉRIA DE FACTO**

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

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



Pelo Requerente foi dito que tem eletrodomésticos a arder em lume brando, porque precisam de maior consumo para conseguir trabalhar. Referiu que, pelo menos, desde 2019 que se confronta com o problema e que contactava a linha de avarias da Reclamada, deslocando-se o técnico ao local para verificação. Afirmou que já perdeu a conta às vezes que reclamou. Referiu que em outubro de 2023 deixaram um equipamento para fazer medições e antes dessa data faziam medições instantâneas que já demonstravam valores baixos, mas diziam que não podiam fazer nada. Acrescentou que, numa das vezes, trocaram as fases para tentar melhorar o serviço, mas as três linhas estavam todas em baixo. Referiu que reclamação escrita só fez quando se deslocou à \* e confrontado com o documento junto pela Reclamada em audiência, relativamente ao registo de comunicação a 11/03/2021 referiu que tem quase certeza que comunicou muito antes desta data, mas não tem como comprovar.

B, engenheiro eletrotécnico e gestor operacional da área de manutenção da Reclamada, referiu que o Reclamante apresentou reclamação sobre tensões na sua habitação e foram realizadas medições no local de consumo a cargo do departamento ao qual pertence, mas não sabe quando foram feitas. Referiu que se verificou que, em alguns momentos, as tensões não estão dentro dos parâmetros, atingindo 89%, com mais desvios à noite, quando existe maior volume de carga na zona. Acrescentou que o local de consumo se situa no extremo da rede pelo que o facto de o PT se encontrar a uma distância elevada faz com que sinta um abaixamento de tensão. Acrescentou que está prevista uma obra e que há dois processos distintos em curso: um processo de melhoria da qualidade da rede e outro para ligação de novos clientes, sendo que, no âmbito deste último, está a ser construído um PTD e, no espaço de um mês, máximo dois, será feita ligação que irá colmatar esta dificuldade do Reclamante. Quanto ao processo de melhoria de qualidade de serviço, referiu que a Reclamada está obrigada a propor investimento para melhorar a qualidade de serviço e que essa proposta foi feita e já está incluída no plano de investimento para 2025. Paralelamente, como houve pedidos de novos clientes, fez um acordo com o cliente que pediu mais potência do que a permitida e, por isso, foi contratada a instalação de um PT novo do qual o Reclamante irá beneficiar. Esclareceu ainda que a Reclamada não pode recusar novas ligações, podendo apenas fazer determinadas objeções quanto à potência Requerida. Quanto à alegação do Reclamante de que gasta mais energia na utilização dos equipamentos por causa das falhas de tensão, disse não ser possível porque a tensão é proporcional à corrente e como estamos a falar de um elemento fixo que não varia, para ter uma corrente elevada tenho de ter uma tensão elevada, pelo que o impacto é apenas ao nível do



rendimento do equipamento que poderá não funcionar porque a tensão é baixa. Ainda que possa demorar mais tempo a cozinhar os alimentos, por exemplo, a energia consumida será a mesma, embora seja gasta num período de tempo maior.

Quanto aos documentos, foi relevante o email enviado pela Reclamada no dia 21/03/2023 a informar o Reclamante de que deverá comunicar as perturbações no fornecimento elétrico através da linha, indicando o número para o efeito. A mesma resposta foi dada a 30/08/2023 também por email. Através do email enviado a 14/11/2023 pela Reclamada ao Reclamante (igualmente junto pela Reclamada como doc. 3) foi o mesmo informado de que analisaram a reclamação apresentada a 23/10/2023 acerca da tensão de fornecimento e que conhecem as causas que estão na origem das perturbações na qualidade energia elétrica que fornecem e que vão realizar uma intervenção na rede para melhorar a qualidade de serviço e reforçar as condições técnicas, a qual ocorrerá até ao final do mês de dezembro de 2025. Foi também relevante o doc. 1 junto pela Reclamada quanto à caracterização da instalação e o doc. 2 quanto às medições realizadas entre 30/10 e 07/11/2023, verificando-se que apenas 89,8% dos valores médios se situam dentro do intervalo +/- 230 V. Foi por fim relevante o documento junto pela Reclamada em audiência, do qual se verifica que, no dia 11/03/2021 o “cliente reporta oscilações de energia, indica que a tensão que chega a instalação não é regular, de manhã a tensão é elevada e a noite é baixa”.

## **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 essencial – como é o caso – deve obedecer a elevados padrões de qualidade, nele se incluído o grau de satisfação do cliente. Pela sua especial proteção, a suspensão do fornecimento de um serviço público está sujeita a determinadas exigências e procedimentos por parte do prestador de serviço que não pode suspender a sua prestação sem pré-aviso adequado (art.º 5). 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 (art.º 4º, 8º e 9º).

Nos termos do REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DOS SETORES ELÉTRICO E DO GÁS (Regulamento n.º 826/2023, de 28/07) 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 3º e 4º 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.

Por outro lado, a instalação de consumo em baixa tensão deve respeitar o disposto na norma NP EN 50160 (art.º 25º, n.º 3 RQS), a qual estabelece os valores a respeitar quanto às características da alimentação, nomeadamente, quanto à frequência e variação da tensão<sup>1</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 Y bem como, dependendo da localização da rede em questão, à DGEG e aos serviços territorialmente competentes em matérias de natureza técnica (art.º 25º, n.º 5 RQS).

Os operadores de redes e os comercializadores devem elaborar anualmente relatórios da qualidade de serviço (art.º 119º RQS) e devem também apresentar à Y 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 128º, n.º 1 e 2 RQS). Estes planos são considerados nos planos de desenvolvimento e investimento nas redes, sujeitos a parecer da Y 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

---

<sup>1</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  $U_n +10\%/-15\%$ .





a racionalidade e eficiência dos meios a utilizar, desde a produção ao consumo – art.º 4º b) e j) do REGULAMENTO DAS RELAÇÕES COMERCIAIS DOS SETORES ELÉTRICO E DO GÁS.

Ficou demonstrado que o local de consumo do Reclamante é afetado por problema na qualidade da tensão de energia elétrica, desde, pelo menos, março de 2021, altura em que o Reclamante comunicou os referidos problemas. Só em outubro de 2023 a Reclamada procedeu a medições no local de consumo e só em novembro desse ano deu uma resposta ao Reclamante sobre as medidas a adotar, as quais também só foram iniciadas nessa altura, com previsão de conclusão apenas em final de 2025. A atuação da Reclamada não se coaduna com os níveis de exigência a que a prestação de um serviço público essencial deve obedecer, sendo censurável que só após dois anos e meio após tomar conhecimento da situação tenha agido no sentido de resolução do assunto. No entanto, também ficou provado que, em virtude da construção de outro PTD na zona de residência do Reclamante, a melhoria das tensões no seu local de consumo não está dependente da obra a realizar em 2025, sendo possível que se verifique até 25 de setembro de 2024.

**DECISÃO:**

**Julgo verificada exceção de ilegitimidade passiva quanto ao pedido subsidiário de redução do valor das faturas, absolvendo a Reclamada da instância.**

**Julgo a ação procedente e, em consequência, condeno a Reclamada a proceder à melhoria da qualidade do serviço ao nível de tensão no local de consumo do Reclamante, até 25 de setembro de 2024.**

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

**Notifique.**

Braga, 9 de agosto de 2024

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)