

**SENTENÇA SUMÁRIO:**

- I. O operador de rede deve cumprir os padrões de continuidade do serviço – relacionado com o número e duração das interrupções de fornecimento – e os padrões de qualidade do serviço – relacionado com as características da tensão.
- II. Em Portugal Continental são definidas três zonas de qualidade de serviço: zona A, que corresponde às capitais de distrito e a lugares com mais de 25 mil clientes; zona B, correspondente a lugares com um n.º de clientes compreendidos entre 2500 e 25000 e, por fim, a zona C, relativamente aos locais não incluídos nas restantes zonas.
- III. Nos termos do art.º 129º, n.º 2 do RQS atualmente em vigor, *as disposições referentes às zonas de qualidade de serviço e aos valores dos padrões gerais e individuais de continuidade de serviço produzem efeitos em 1 de janeiro de 2022.* Assim, ter-se-á de ter em consideração os padrões plasmados no RQS aprovado pela Regulamento n.º 629/2017, de 20/12 que previa um limite de interrupções não superior a 20, com duração de 17 horas.
- IV. A instalação de consumo em baixa tensão deve respeitar o disposto na norma NP EN 50160, sendo que o seu incumprimento sistemático e continuado em zonas específicas nas redes obriga o operador de rede à apresentação de relatórios circunstanciados à ERSE.
- V. Enquanto serviço público essencial, o fornecimento de energia elétrica deve obedecer a elevados padrões de qualidade. Porém, este direito 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.
- VI. Não ficou demonstrado que o Requerente tenha sofrido, efetivamente, qualquer dano, nem que exista nexo de causalidade entre as oscilações de tensão que alegou existir (e que não foram demonstradas) e os danos que invocou ter sofrido. Também não conseguiu demonstrar que as perturbações verificadas ao nível das tremulações da tensão tenham causado os danos que reclama.

**A) RELATÓRIO:**

No dia 02/08/2021, o Requerente \*, residente na Rua \* Vila Verde, apresentou reclamação contra a Requerida \*, **S.A.**, NIPC \* com sede na Rua \* Lisboa, **alegando, essencialmente, o seguinte:**

- 1) Tem contrato com a\* para o fornecimento de energia elétrica, celebrado em 2009;
- 2) Em 2012 foi residir para a habitação tendo sido atualizada a potência de 13,7 KVA;
- 3) Desde essa data sentiu perturbações no fornecimento de eletricidade que, embora causassem incómodo, não originavam problemas de maior;
- 4) A partir de 2016, a situação começou a agravar-se e, em 2017, começou a gerar problemas graves;
- 5) Fez telefonemas a reportar a situação mas a requerida nada fez;
- 6) Durante o ano de 2017 e até a presente data, tem feito reclamações sucessivas, pois o problema tem-se agravado, chegando a uma situação incontrolável;
- 7) Ao longo dos 5 anos tem tido prejuízos associados às perturbações elétricas, desde alimentos que descongelam na arca, pequenas avarias de equipamentos, interrupções de funcionamento do sistema de rega do jardim e de um pomar de mirtilos e perturbações no carregamento de um veículo elétrico;
- 8) Apesar de a potência contratada ser mais do que suficiente para garantir o normal funcionamento, a tensão oscila sistematicamente e faz com que, na prática, a potência disponibilizada seja instável;
- 9) Tem de se levantar várias vezes durante a noite para rearmar o quadro elétrico externo ou ficar acordado até tarde para ligar alternadamente os equipamentos elétricos;
- 10) Para além do desgaste físico e emocional, tem verificado avarias graves em equipamentos que, embora reportados, a requerida não assume;
- 11) Em julho de 2017, teve de deslocar 1200 kg de mirtilo para a arca de um colega, situada a cerca de 30 km, o que provocou problemas graves de qualidade na fruta e fez com que viesse a ser rejeitado pelo cliente, tendo um prejuízo de €6.000,00;
- 12) A 10/08/2018, devido a interrupções de fornecimento de energia, a temperatura da câmara de frio oscilou e provocou problemas de qualidade na fruta armazenada, que viria a ser rejeitada pelo cliente, originando um prejuízo de €4.000,00;



- 13) A 05/01/2021, a \* assumiu os problemas no fornecimento de energia e informou que vai proceder à remodelação da infraestrutura elétrica em 2022;
- 14) Em janeiro de 2021, ocorreu um corte de energia no ramal que alimenta a sua habitação, o que provocou a avaria do micro-ondas;
- 15) Reclamou e a causa foi atribuída à depressão Hortense;
- 16) A 30/06/2021 o quadro elétrico disparou 9 vezes e solicitou a deslocação da equipa técnica que, no dia seguinte de manhã, informou que se verificam perturbações no fornecimento de energia;
- 17) Esta situação provocou a avaria do micro-ondas (entretanto reparado) e da máquina de lavar;
- 18) Em dezembro de 2019, celebrou contrato com a \* de mobilidade elétrica verde que contemplou a instalação de uma walbox com uma potência de 3,7kw;
- 19) A wallbox nunca disponibilizou uma potência superior a 3,1kw;
- 20) No dia 03/06/2020, durante uma visita técnica, não foram encontrados problemas na walbox nem na instalação elétrica, mas a equipa técnica verificou oscilações de tensão no fornecimento;
- 21) No dia 27/10/2020 a wallbox foi substituída, embora não apresentasse problemas;
- 22) A \* enviou relatório da EFACEC que refere não existir problema com a wallbox nem com a instalação elétrica mas que se verificam oscilações na rede e que foram registados valores de 185 V e que é necessário corrigir com urgência.

Peticiona a **i) resolução do problema verificado (oscilações de tensão de fornecimento), ii) indemnização pelos prejuízos apresentados, iii) ressarcimento dos montantes relativos aos contratos de fornecimento de energia elétrica com potência de 13,8 kva e da wallbox com potência de 3,7 kw de que nunca usufruiu e iv) indemnização pelo desgaste emocional.** \*

Na sua Contestação, a Requerida \* invocou a **incompetência material** do Tribunal Arbitral para dirimir o litígio, alegando que o local de consumo também abastece a exploração agrícola do Reclamante, o que não se enquadra no conceito de litígio de consumo. Invocou também a **prescrição do direito** a reclamar os alegados prejuízos, alegando que o *“reclamante fundamenta a presente reclamação em factos que supostamente ocorrem desde 2017”*.

**Por impugnação, contra-alegou nos seguintes termos:**

- 1) Abastece de energia elétrica o local de consumo, em virtude de um contrato celebrado a 12/03/2014 entre o Requerente e a \*, alimentado pelo PTD VVD 0117 em regime de baixa tensão normal através de instalação trifásica com potência de 13,7KVA;
- 2) O PTD em causa serve um universo de locais de consumo incluindo o reclamante e não recebeu qualquer outra reclamação;
- 3) A rede encontra-se em perfeito estado de conservação e manutenção;
- 4) No dia 20/06/2017 foi notificada de reclamação em que o requerente referia a existência de perturbações de tensão e tensões baixas;
- 5) Procedeu a análise da tensão durante uma semana, em 28/06/2017, e verificou que os valores se encontram dentro dos limites regulamentares;
- 6) Foram realizadas medições complementares entre 05/11/2020 e 13/12/2020 que concluíram que existe tremulação de longa duração na onda de tensão mas que as características de tensão cumprem os requisitos de qualidade regulamentares;
- 7) Tem em vista a realização de uma obra que visa melhorar a qualidade do serviço, embora o mesmo cumpra os regulamentos impostos;
- 8) Encontra-se a elaborar um estudo técnico para reconfiguração da rede de baixa tensão que abastece a reclamante;
- 9) Deu conhecimento via email desta situação a 01/10/2019 e a 05/01/2021;
- 10) É preciso procedimento burocrático que não depende apenas de si;
- 11) No dia 22/01/2021 recebeu reclamação que reportava falta de energia;
- 12) Existiu um incidente provocado por condições atmosféricas adversas em concreto trovoadas e vento forte que ocorreram naquela data decorrentes da depressão HORTENSE;
- 13) Estas condições provocaram a queda de uma árvore na linha de baixa tensão que provocou o rebentamento da pinça de apoio da linha;
- 14) Este incidente levou a interrupção de energia elétrica;
- 15) Os eventuais danos ficaram a dever-se a causas externas incontroláveis e de força maior que a isentam de responsabilidade;



16) Não é parte no contrato de mobilidade elétrica verde celebrado pelo reclamante e é alheia ao funcionamento da wallbox que o reclamante adquiriu no âmbito do referido contrato;

17) A instalação do reclamante deve ter proteções contra abaixamento de tensão;

18) A potência contratada, tendo em conta a exigência tanto a nível doméstico como não doméstico, é insuficiente, o que leva a necessidade de rearmar frequentemente o dispositivo de controlo de potência;

19) As falhas de energia alegadamente verificadas a 30/06/2021, 11/07/2021 e

13/07/2021 nada têm que ver com a rede mas com a instalação particular;

20) Não existem oscilações de tensão passíveis de provocar danos, pelo que a verificaremse danos, tiveram outra origem.

Conclui, peticionando a procedência das exceções e consequente absolvição da instância, ou, caso assim não se entenda, a improcedência da ação e absolvição do pedido. Requeru a **intervenção provocada da \*, S.A.** para se pronunciar quanto ao contrato que o Reclamante diz ter celebrado para uma wallbox.

Em **aditamento à contestação**, a Requerida \* **alegou, essencialmente, o seguinte**:

21) A localidade onde se situa a instalação do Demandante tem um número de clientes inferior a 2500 clientes, sendo classificada como Zona C para efeito de qualidade de serviço prestado;

22) No ano de 2019 a instalação do demandante foi afetada por 9 incidentes, com duração total de 756 minutos;

23) No ano de 2020 a instalação do requerente foi afetada por 15 incidentes com duração total de 79 minutos,

24) No ano de 2021 a instalação foi afetada por 18 incidentes com duração total de 942 minutos;

25) Para zona C, o regulamento da qualidade de serviço estabelece um limite de 30 interrupções por ano, com o máximo de 20 horas, sendo relevante apenas as interrupções de duração igual ou superior a 3 minutos.

\*



Em contestação, a Requerida \*, S.A., NIPC \*, com sede na \* Lisboa, invocou **exceção de incompetência material do Tribunal Arbitral**, alegando que a instalação em apreço tem como afetação uma atividade económica, pelo que o Requerente não cabe no conceito de consumidor. Invocou, ainda, **exceção de ilegitimidade passiva**, alegando que o litígio tem por objeto tensão da rede, matéria da competência do operador de rede de distribuição.

**Impugnando, contra-alegou nos seguintes termos:**

- 1) A wallbox foi contratada e instalada a 25 de novembro de 2021;
- 2) A 3 de junho de 2020 foi efetuada assistência técnica para aferir do funcionamento da

Wallbox;

- 3) Na referida visita técnica foi verificada a existência de variações de tensão;
- 4) A 27 de outubro de 2020 foi efetuada nova assistência técnica e substituída a Wallbox; 5) Verificou-se que existe efetivamente um problema de subtensão na rede;

- 6) Essa questão afeta tanto a Wallbox como qualquer outro equipamento da instalação

elétrica;

- 7) Procederam, há já alguns meses, à suspensão da faturação do aluguer da Wallbox, até que seja encontrada uma solução que permita ao Cliente usufruir deste equipamento;

- 8) A referida solução partirá sempre de melhorar a qualidade da ligação à rede, por quem é responsável nessa matéria, o operador da rede.

Conclui, peticionando a procedência das exceções e consequente absolvição da instância ou a improcedência da ação e absolvição do pedido.

\*

A audiência arbitral realizou-se no dia 21/10/2021 pelas 14h30 nas instalações do CIAB em Braga. Considerando o pedido de intervenção da \*, a audiência foi suspensa para apresentação de reclamação por parte da \* e retomada no dia 22/12/2021, às 09h00.

**B) COMPETÊNCIA DO TRIBUNAL, LEGITIMIDADE DAS PARTES E NATUREZA DO LITÍGIO**

Nos termos do regulamento do CIAB, este Centro é materialmente competente para a resolução de conflitos de consumo, definidos como os que *“decorrem da aquisição de bens, da*



*prestação de serviços ou da transmissão de quaisquer direitos, destinados a uso não profissional e fornecidos por pessoa singular ou coletiva, que exerça com carácter profissional uma atividade económica que visa a obtenção de benefícios” (art.º 4º, n.º 1 e 2).*

O Centro não pode aceitar litígios que se encontrem fora do âmbito da Lei n.º 144/2015, de 08/09 que aprova os Mecanismos de Resolução Extrajudicial de Litígios de Consumo (Lei RAL). Estes mecanismos aplicam-se aos litígios que respeitem a obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços (art.º 2º, n.º 1), entendendo-se por contrato de compra e venda *um contrato ao abrigo do qual o fornecedor de bens ou prestador de serviços transfere ou se compromete a transferir a propriedade de bens para o consumidor e o consumidor paga ou se compromete a pagar o respetivo preço, incluindo qualquer contrato que tenha por objeto simultaneamente bens e serviços* (art.º 3º, alínea f) Lei RAL) e por contrato de prestação de serviços *um contrato, com exceção de um contrato de compra e venda, ao abrigo do qual o fornecedor de bens ou prestador de serviços presta ou se compromete a prestar um serviço ao consumidor e o consumidor paga ou se compromete a pagar* (art.º 3º alínea g) Lei RAL).

Como ensina o Professor CALVÃO DA SILVA<sup>1</sup>, *“[é] a consagração da noção de consumidor em sentido estrito, a mais corrente e generalizada na doutrina e nas Directivas Comunitárias: pessoa que adquire um bem ou um serviço para uso privado - uso pessoal, familiar ou doméstico [...], de modo a satisfazer as necessidades pessoais e familiares, mas não já aquele que obtém ou utiliza bens e serviços para satisfação das necessidades da sua profissão ou empresa”.*

O conceito técnico-jurídico de “consumidor”, tal como definido por CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA<sup>2</sup> inclui quatro elementos: subjetivo, objetivo, teleológico e relacional. Com relevância para o presente caso, importa esclarecer que, no seu elemento teleológico, consumidor é quem atua fora da sua atividade profissional ou empresarial, destinando os bens adquiridos a um uso, exclusivo ou predominantemente, não profissional ou, pelo menos, a uma finalidade estranha ao seu comércio ou profissão.

Não obstante o Requerente peticionar a indemnização por alegados prejuízos decorrentes do desenvolvimento de uma atividade profissional, o que se encontra fora do âmbito de competência deste Tribunal, também é verdade que o local de consumo em causa corresponde à habitação do Requerente, pelo que, ter-se-á de concluir que o Requerente atua, predominantemente, na qualidade de consumidor. Neste sentido, procede, parcialmente, a

<sup>1</sup> in “Venda de Bens de Consumo”, 4.ª Ed. (2010), Almedina, pág. 55 e ss. <sup>2</sup> in Direito do Consumo, Coimbra, Almedina, 2005, pp. 29-36.



exceção invocada pelas Requeridas, relativamente aos alegados prejuízos decorrentes da perda da fruta. Quanto aos restantes pedidos – resolução das oscilações de tensão, indemnização pelo fornecimento de energia e da wallbox abaixo da potência contratada, danos causados na máquina de lavar e micro-ondas e indemnização pelo desgaste emocional – trata-se de matéria da competência deste tribunal, por se tratar de 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.

Subjacente aos pedidos do Requerente encontra-se um contrato de fornecimento de energia elétrica, o que corresponde a um serviço público essencial, nos termos da alínea b), do n.º 2, do art.º 1 da Lei dos Serviços Públicos (aprovada pela Lei n.º 23/96, de 26/07), o que impõe a arbitragem necessária, conforme estabelece o art.º 15º da mencionada lei.

Nos termos do art.º 30º do CPC, 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. O Requerente demandou ambas as Requeridas, exigindo a correção dos problemas de tensão que alega existirem no seu local de consumo e, conseqüentemente, a compensação pelos danos causados, entre os quais, o facto de não usufruir plenamente da potência contratada quanto ao fornecimento de energia elétrica e quanto ao contrato celebrado para a wallbox. Caso procedam estes pedidos, o Requerente terá direito à compensação dos valores faturados pela Requerida \* quanto ao fornecimento de energia elétrica e quanto ao contrato para a wallbox. Por sua vez, à Requerida \* incumbirá a correção dos invocados problemas de tensão. Assim, consideram-se as Requeridas (ambas) partes legítimas na presente demanda, pelo que **improcede a exceção de ilegitimidade passiva invocada**.

### **C) OBJETO DO LITÍGIO:**

Nos presentes autos, cumpre apreciar se existem problemas de tensão que legitimem o direito do Requerente à sua correção e, conseqüentemente, se o Requerente sofreu prejuízos dos quais deva ser ressarcido. Considerando a absolvição parcial da instância, cumpre, ainda, apreciar se o eventual direito de indemnização relativamente ao micro-ondas e à máquina de lavar se encontra prescrito pelo decurso do tempo. Quanto aos danos alegadamente provocados pela depressão Hortense, o Requerente declarou em audiência não serem o objeto da sua reclamação, mas apenas os danos decorrentes da oscilação de tensão que entende existir (para além da correção do mencionado problema), pelo que não serão alvo da decisão a proferir.

**D) MATÉRIA DE FACTO:****FACTOS PROVADOS:**

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

- 1) Entre o Requerente e a Requerida \* foi celebrado um contrato de fornecimento de energia elétrica, alimentado pelo PTD VVD 0117, em regime de baixa tensão normal através de instalação trifásica com potência de 13,8KVA;
- 2) Desde 2017 o Requerente tem comunicado à Requerida \* a existência de problemas de tensão;
- 3) A 25/11/2019, o Requerente celebrou contrato com a \* de mobilidade elétrica verde que contemplou a instalação de uma wallbox com uma potência de 3,7kw;
- 4) A 3 de junho de 2020 foi efetuada assistência técnica para aferir do funcionamento da Wallbox;
- 5) A 27 de outubro de 2020 foi efetuada nova assistência técnica e substituída a Wallbox;
- 6) A Requerida \* procedeu à suspensão da faturação do aluguer da Wallbox;
- 7) Entre 05/11/2020 e 13/12/2020 foram realizadas medições complementares que concluíram que existem perturbações ao nível da tremulação (flicker);
- 8) A tensão mantém-se dentro da variação de +/- 10% o valor de referência de 230V;
- 9) A localidade onde se situa a instalação do Requerente é classificada como Zona C para efeito de qualidade de serviço prestado;
- 10) No ano de 2019 a instalação do Requerente foi afetada por 9 incidentes, com duração total de 756 minutos;
- 11) No ano de 2020 a instalação do Requerente foi afetada por 15 incidentes com duração total de 79 minutos,
- 12) No ano de 2021 a instalação foi afetada por 18 incidentes com duração total de 942 minutos;
- 13) A 05/01/2021, a Requerida \* comunicou que vai proceder à remodelação da infraestrutura elétrica em 2022;
- 14) A Requerida \* encontra-se a elaborar um estudo técnico para reconfiguração da rede de baixa tensão que abastece o Requerente;

15) Para a conclusão da obra é necessário um procedimento burocrático que não depende apenas da Requerida \*.

**FACTOS NÃO PROVADOS:**

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

- a) A partir de 2016, o Requerente começou a sentir perturbações ao nível da tensão elétrica;
- b) A 30/06/2021 o quadro elétrico disparou 9 vezes e o Requerente solicitou a deslocação da equipa técnica que confirmou a existência de perturbações no fornecimento de energia;
- c) O Requerente sofreu prejuízos com alimentos descongelados, avarias de equipamentos e interrupções de funcionamento do sistema de rega do jardim;
- d) O Requerente tem de se levantar várias vezes durante a noite para rearmar o quadro elétrico externo ou ficar acordado até tarde para ligar alternadamente os equipamentos elétricos;
- e) O Requerente sofreu desgaste físico e emocional;
- f) Verificam-se oscilações de tensão que é necessário corrigir com urgência;
- g) Não existem problemas de funcionamento da wallbox;
- h) A potência contratada é insuficiente.

**E) FUNDAMENTAÇÃO DA MATÉRIA DE FACTO**

Para a fixação da matéria de facto foi valorada a documentação junta aos autos, as declarações do Requerente e a prova testemunhal produzida em sede de audiência de julgamento, tudo de acordo com as exigências previstas nos n.º 4 e 5 do art.º 607º do CPC.

O **ponto 1)** resulta demonstrado pela fatura junta aos autos pelo Requerente, em conjugação com os doc. 1 e 4 juntos pela Requerida \*.

O **ponto 2)** resulta demonstrado pelo conjunto de toda a prova produzida, em especial pelos anexos 1, 2, 4, 5, 6, 8, 10, 11, 12, 13, 23, 31 e 33, juntos pelo Requerente, que refletem os contactos e reclamações realizadas desde 2017 até 2021, referentes a problemas ao nível da tensão.

O **ponto 3)** resulta demonstrado pelo doc. 1 junto pela Requerida \*, conjugado com as declarações do Requerente. Embora a Requerida tenha alegado que o contrato foi celebrado em 2021, considerou-se lapso de escrita, pois o documento por si junto refere claramente o ano 2019.



O **ponto 4)** ficou demonstrado pelo doc. 2 junto pela Requerida \*, conjugado com o anexo 36 junto pelo Requerente. Não obstante a Requerida \* ter alegado que, da intervenção, conclui-se existirem variações de tensão, do relatório junto não se afere tal conclusão, tendo sido mencionado, apenas “tensão 210V”.

O **ponto 5)** ficou demonstrado pelo doc. 3 junto pela Requerida \*, bem como pelos anexos 37 e 38 juntos pelo Requerente.

O **ponto 6)** foi confirmado pelo Requerente, em audiência.

Relativamente aos **pontos 7) e 8)**, foi determinante o relatório junto pela \*, de onde consta que “a tensão medida (...) cumpriu os requisitos específicos na norma NP EN 50160, considerando uma tensão de referência de 230.0V, exceto no respeitante à tremulação de longa duração (*flicker*)”. Contrariamente ao relatório da EFACEC, as medições realizadas no período objeto do relatório não detetaram problemas ao nível dos restantes parâmetros da tensão, nomeadamente quanto a variações. Este facto ficou também demonstrado pelo depoimento da testemunha \*, engenheiro na área de desempenho e melhoria de rede, que esclareceu que teve intervenção no local de consumo na sequência de uma reclamação de problemas de tensão. Referiu que o equipamento esteve em medição desde 05/11/2020 a 13/12/2020 e que concluíram que existia uma não conformidade ao nível do *flicker*. Esclareceu, ainda, que este fenómeno é um dos cinco fenómenos contínuos de tensão, sendo uma consequência da variação de tensão (variação rápida sem ultrapassar os limites máximos admissíveis). Referiu também que não registaram variações de tensão, isto é, acima de 253 e/ou abaixo de 207. Quanto ao relatório emitido pela EFACEC, do mesmo consta apenas que existem oscilações de rede elétrica que provoca anomalia no carregamento do veículo elétrico e que foram registados valores de 185Vac na instalação com equipamentos em carga, não sendo concretizado de que forma a verificação foi realizada, por quanto tempo, se se trata de medidas médias, quais os parâmetros de tensão verificados, entre outros elementos que seriam preponderantes para concluir pela existência, efetiva, de oscilações de tensão relevantes à luz dos limites regulamentares. Por outro lado, parece resultar do relatório que a verificação foi realizada apenas no dia 08/02/2020, num momento único e visando predominantemente verificar o comportamento da wallbox e não qualquer verificação específica e rigorosa à rede. Perante um relatório que reflete uma verificação levada a cabo durante quase um mês, que testou todos os parâmetros relevantes da tensão e que conclui pela existência de tremulação mas não de oscilações na rede, ter-se-á de concluir neste sentido, conclusão que foi corroborada por testemunhas.

O **ponto 9)** ficou demonstrado pela análise à fatura junta pelo Requerente de onde consta na página 3/4 “zona de qualidade de serviço – C”.

Os **pontos 10, 11) e 12)** foram dados como provados pelos docs. A, B e C juntos pela Requerida \*.

O **ponto 13)** ficou provado através do email junto aos autos pelo Requerente, como anexo 29, no qual a Requerida \*, na sequência das medições complementares realizadas, reconhece que a qualidade de energia fornecida deve ser melhorada e comunica que elaborou um estudo com vista a realizar as intervenções necessárias na rede.

O **ponto 14)** ficou provado através do mesmo documento, em conjugação com as declarações da testemunha \* que confirmou existir um problema de dimensionamento da rede e que se encontra prevista a realização de uma obra com data limite final de 2022. Também foi confirmado pela testemunha \* que referiu já ter sido proposta a realização de uma obra para implementação de um novo PTD para melhorar as condições de rede ao nível da qualidade de energia no local. Também referiu já ter sido criado o projeto denominado RN210821.

O **ponto 15)** ficou igualmente demonstrado pelas declarações da testemunha \* que referiu estar em curso o projeto, mas que ainda não foi orçamentado porque passa por várias fases. Esclareceu que o prazo de conclusão pode variar entre 1 e 5 anos, dependendo da existência ou não de autorização de outros proprietários para atravessar linhas de tensão, sendo que no último caso há necessidade de enviar informação à DGEG para que sejam iniciados processos de licenciamento. Pela testemunha \* também foi dito que, logo que se aperceberam da necessidade de intervenção na rede, iniciaram o estudo de melhoria da qualidade.

Relativamente aos **factos não provados**, as alíneas a) a e) trata-se de factos cuja prova incumbia ao Requerente e que não foi produzida. Ficou demonstrado que o Requerente começou a sentir perturbações ao nível da tensão apenas a partir de 2017 e não de 2016. Por outro lado, não ficou demonstrada a ocorrência que relata no dia 30/06/2021, relativamente ao qual só existe a sua alegação nenhum prova junta aos autos. Também não ficou demonstrado que o Requerente tenha sofrido prejuízos com alimentos descongelados (sendo que não estão a ser consideradas as perdas de fruta, cujo âmbito extravasa a competência deste Tribunal, conforme já referido), nem a avaria de equipamentos e interrupções de funcionamento do sistema de rega do jardim. Quanto aos equipamentos, embora o Requerente tenha juntado duas faturas correspondentes a reparação de micro-ondas e de máquina de lavar louça, não ficou demonstrado que tais avarias tenham sido causadas em equipamentos que pertençam ao Requerente nem que tenham

resultado de problemas ao nível da tensão e não de qualquer outro evento. De igual forma, não ficou demonstrado o desgaste físico e emocional que o Requerente alega ter sofrido, pois as suas declarações de forma isolada, sem outro elemento de prova, não são suficientes para dar este facto como provado.

Quanto à alínea f), encontra-se prejudicada pelo que se referiu quanto aos pontos 7) e 8) supra.

Quanto à alínea g) não foi produzida prova nesse sentido. De facto, dos relatórios juntos, não resulta tal conclusão, sendo que um deles corresponde à substituição da wallbox, sem que refira que foi substituída apenas por precaução e não por anomalia. Por outro lado, a substituição ocorreu depois da avaliação constante do relatório da EFACEC, realizada especificamente para perceber se existiam problemas com o equipamento. Seria de esperar que, se o problema resultasse de oscilações da rede, não houvesse necessidade de substituição do equipamento. Também não ficou demonstrado que houvesse, de facto, algum problema com a wallbox, mas tendo sido alegado pela Requerida \* que o equipamento se encontrava conforme, caberia à mesma realizar a prova, o que não foi feito.

Por fim, a Requerida \* não provou que a potência contratada seja insuficiente, pelo contrário, foi dito pela testemunha \* que o cliente tem uma potência acima do que deveria ter sido atribuído porque a rede não tem capacidade para a suportar, referindo que houve um erro de aprovação da potência contratada. Também pela testemunha \* foi dito que não é possível colocar um cliente em fim de linha com 13,8 kva de potência, conforme ocorreu, sem se pedir participação do cliente para a criação de infraestruturas necessárias.

## **F) DIREITO**

Nos termos do Regulamento da Qualidade de Serviço dos Setores Elétrico e do Gás (regulamento n.º 406/2021, de 12/05) os utilizadores das redes têm direito à qualidade de serviço, o que decorre também da Lei de Defesa do Consumidor e da Lei dos Serviços Públicos.

No desenvolvimento da sua atividade, o operador de rede de distribuição está obrigado a cumprir regras técnicas e comerciais perante os clientes, ou seja, regras relacionadas com a prestação do serviço de fornecimento de energia (vertente técnica) e regras relacionadas com o contacto com os clientes e o tratamento das reclamações apresentadas (vertente comercial). Na vertente técnica, o operador de rede deve cumprir os padrões de continuidade do serviço –



relacionado com o número e duração das interrupções de fornecimento – e os padrões de qualidade do serviço – relacionado com as características da tensão.

Quanto à continuidade do serviço, estão previstos padrões gerais e padrões individuais aplicáveis às interrupções acidentais longas nas redes de distribuição, conforme dispõem os art.º 20º e 24º, respetivamente, do RQS. Relativamente aos padrões individuais, os mesmos são agrupados por zona de qualidade de serviço e referem-se a interrupções acidentais longas, com exceção das interrupções resultantes de eventos excecionais (art.º 24º, n.º 2). Os operadores de redes estão obrigados a garantir o cumprimento dos padrões para os indicadores individuais (art.º 24º, n.º 4), sendo que o seu incumprimento confere ao cliente o direito de compensação, calculado de acordo com o previsto no art.º 92º.

Em Portugal Continental são definidas três zonas de qualidade de serviço: zona A, que corresponde às capitais de distrito e a lugares com mais de 25 mil clientes; zona B, correspondente a lugares com um n.º de clientes compreendidos entre 2500 e 25000 e, por fim, a zona C, relativamente aos locais não incluídos nas restantes zonas. O local de residência do Requerente é qualificado como zona C, pelo que, ao abrigo do anexo I, ponto I, alínea C, do RQS, o n.º de interrupções não deve ultrapassar 15 por ano, com duração de 14 horas. No entanto, nos termos do art.º 129º, n.º 2 do RQS atualmente em vigor, *as disposições referentes às zonas de qualidade de serviço e aos valores dos padrões gerais e individuais de continuidade de serviço produzem efeitos em 1 de janeiro de 2022*. Assim, ter-se-á de ter em consideração os padrões plasmados no RQS aprovado pela Regulamento n.º 629/2017, de 20/12 que previa um limite de interrupções não superior a 20, com duração de 17 horas. Conclui-se, pois, que a Requerida cumpriu os padrões individuais de continuidade do serviço nos anos 2019, 2020 e 2021. Porém, a manter-se o registo de 2021, verificar-se-á este ano incumprimento dos padrões individuais, à luz do atual Regulamento, considerando que ultrapassa o limite de 15 interrupções anuais, bem como as 14 horas previstas.

Quanto à qualidade do serviço, 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, a qual estabelece os valores a respeitar 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 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 rede 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 166 RQS). Estes planos são considerados nos planos de desenvolvimento e investimento nas redes, sujeitos a parecer da ERSE e a aprovação pelo Governo.

Ficou demonstrado que existem perturbações ao nível da tremulação (flicker), o que levou a Requerida \*

a tomar as diligências necessárias para melhorar as condições da rede, tendo já dado início ao projeto de melhoria. Importa também notar que o incumprimento pontual da norma NP EN 50160 não impõe à Requerida a obrigação automática de promover a melhoria na rede, sendo necessário um incumprimento sistemático e em zonas específicas da rede. Ora, só em 2020, através de medições complementares, foi possível concluir que os níveis de tremulação não cumprem a norma, sendo necessário intervir na rede. Enquanto serviço público essencial, o fornecimento de energia elétrica deve obedecer a elevados padrões de qualidade. Porém, este direito 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). Além disso, a realização da obra não depende exclusivamente da \*.

Em relação aos danos reclamados pelo Requerente, incumbia-lhe demonstrar a produção do dano e o nexo de causalidade entre a atuação da Requerida e o dano reclamado. Não ficou demonstrado que o Requerente tenha sofrido, efetivamente, qualquer dano, nem que exista nexo de causalidade entre as oscilações de tensão que alegou existir (e que não foram demonstradas)

---

<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  $U_n +10\%/-15\%$ .



e os danos que invocou ter sofrido. Também não conseguiu demonstrar que as perturbações verificadas ao nível das tremulações da tensão tenham causado os danos que reclama.

**DECISÃO:**

Julgo a exceção de incompetência material parcialmente procedente e, em consequência, absolvo as Requeridas da instância, relativamente à indemnização pelos alegados prejuízos relacionados com a produção de fruta.

Quanto ao mais, julgo a ação totalmente improcedente e, em consequência, absolvo as Requeridas dos pedidos.

Notifique.

Braga, 21 de janeiro de 2022

A Juiz-Árbitro

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)