

**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 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, com inclusão da respetiva análise benefício-custo e devendo ser devidamente calendarizados e orçamentados.
- III. A obrigação de indemnização só existe em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão.



A) RELATÓRIO

No dia 16/02/2024, a Requerente **RTE** apresentou reclamação contra a Requerida **RDA, S.A.**, alegando, essencialmente que é cliente da X, Rua * e que tem reclamado sobre a tensão no fornecimento de energia elétrica, vezes sem conta junto da requerida, pois a sua habitação por volta das 19h00, não tem energia suficiente para colocar uma única boca do fogão elétrico a trabalhar, sendo que a requerida em resposta alega que após análise dos resultados obtidos com as medições complementares, e estudo técnico decidiu intervir na rede de distribuição, mas a situação permanece por solucionar. **Peticona o cumprimento dos padrões legais por parte da Requerida.**

*

A Requerida não apresentou **Contestação**.

*

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, a Reclamante **aditou pedido de indemnização de €2.100,00.**

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 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 CIAB.



Fixa-se, nos termos do art.º 297º do CPC, em €2.100,00 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.

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 existe incumprimento dos padrões referentes à tensão de fornecimento de energia elétrica, por parte da Reclamada, que a obrigue à respetiva correção, bem como a indemnizar a Reclamante no valor de €2.100,00.

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 o local de consumo da Reclamante sito na Rua X;
- 2) Desde, pelo menos, dezembro de 2022, a Reclamante verifica problemas de tensão no fornecimento de energia na sua residência, especialmente a partir das 19h00;
- 3) A Reclamante comunicou o problema à Reclamada várias vezes;
- 4) No dia 01/02/2024, a Reclamada comunicou que, após análise dos resultados obtidos com medições complementares e estudo técnico, irá intervir na rede de distribuição com vista a melhorar a qualidade do serviço;
- 5) A Reclamada comunicou que a intervenção será realizada durante o ano de 2025;
- 6) Os problemas de tensão causaram a avaria dos seguintes equipamentos: videoporteiro/campainha, motor da piscina, placa de indução, exaustor, placa do portão e ar condicionado;
- 7) A reparação do extrator TEKA tem o custo de €55,00;
- 8) A reparação do motor do portão tem o custo de €95,00.

FACTOS NÃO PROVADOS

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



- a) Em resultado dos problemas de tensão, a Reclamante deparou-se com a avaria de uma televisão e do motor do poço;
- b) O valor de aquisição do videoporteiro/campainha é €220,00;
- c) O valor de aquisição do motor de piscina é €250,00
- d) O valor de aquisição da televisão é €700,00;
- e) O valor de aquisição do motor do poço é €300,00;
- f) O valor de aquisição da placa de indução é €350,00
- g) O valor de aquisição do exaustor é €280,00.

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 da Requerente, tudo conjugado com as regras da experiência e do senso comum.

Pela Requerente foi dito que vive naquela casa há 9 anos e que teve de pedir ligação à rede, altura em que autorizou a Reclamada a colocar um poste no seu terreno. No entanto, desde o início que se depara com problemas de tensão e com avaria de eletrodomésticos, mas inicialmente não sabia a origem das avarias. A 1ª vez, trocou de fogão e reclamou junto da marca e foi informada de que o equipamento não funcionava devido à corrente. Depois disso, avariou a televisão, o motor do poço, uma campainha, o motor da piscina e ar condicionado. Mais disse que se começou a aperceber há cerca de 2 anos que se tratava de problemas com a energia fornecida e deslocou-se várias vezes à Reclamada para reportar o problema. Disse que não tinha luz quando chegava a casa e que não consegue cozinhar ao domingo, mas ainda assim paga €60,00/€70,00 de fatura de eletricidade porque, segundo lhe explicaram, quando a tensão é baixa, há aparelhos que consomem mais para conseguir arrancar. Referiu que vive sozinha num T2 por isso nada justifica os valores pagos. Disse, ainda, que chamou três eletricitistas a casa que lhe disseram que não tem potência suficiente.



C, electricista, gerente da Y, LDA., referiu que há cerca de 3 anos a Reclamante chamou-o lá a casa por avaria do exaustor e da placa do fogão de indução e antes de proceder a alguma reparação, mediu a corrente elétrica, que não chegava aos 180V. Comunicou à Reclamante que não iria substituir o exaustor nem qualquer equipamento porque a tensão como estava implicaria nova avaria do equipamento. Disse que o facto de ter tensões mais baixas implica que os aparelhos não sejam alimentados o suficiente, sendo o mínimo 220 v, pelo que acabam por avariar ao fim de algum tempo, principalmente se forem equipamentos de indução, em que o aquecimento é muito rápido e causa erro na placa, sendo que estes erros sucessivos acabam por avariar o equipamento. Acrescentou que aconselhou a Reclamante a contactar o fornecedor de energia. Mais disse que se deslocou novamente a casa da Reclamante há cerca de dois meses e que havia mais equipamentos avariados, nomeadamente, o ar condicionado, o motor do portão, a placa TEKA. Referiu que o orçamento junto aos autos foi apresentado por si, mas não deu orçamento de reparação da placa porque só se aproveitava o vidro e tem de ser substituída. Quanto ao portão, referiu que a placa está avariada, mas é possível a reparação com a substituição. O videoporteiro não tem reparação assim como o ar condicionado. Quanto à reparação da placa do extrator TEKA, referiu que lhe pareceu que o motor está bom, por isso é possível a reparação. Quanto à piscina, referiu que o motor está queimado e entende que deverá ser substituído, mas que não é a sua área de atuação e por isso não deu orçamento. Confrontado com o doc. junto a fls. 14 onde é referido “avarias causadas por alterações da corrente elétrica” e questionado se corrente e tensão significa o mesmo, referiu que sim e que os equipamentos que verificou avariaram por insuficiência de tensão.

M, irmã e vizinha da Reclamante, referiu que frequenta a casa da Reclamante e que a irmã se queixa muitas vezes que quer cozinhar e falta luz, tendo chegado a acabar de cozinhar na sua casa. Referiu que não consegue colocar duas panelas ao mesmo tempo no fogão e que por vezes a convida para jantar, mas diz que tem de ser cedo, pois a partir das 19h00 já não consegue fazer nada. Referiu ainda que onde mora, a cerca de 1 km, também chegou a sentir problemas quando houve mudança dos contadores em que a luz enfraquecia, mas depois voltou ao normal. No entanto, a irmã “anda nisto há mais de um ano”. Acrescentou que, uma altura, mudou o fogão de vitrocerâmica, a achar que o problema era do equipamento e chegou a mudar também as panelas. Referiu que a última vez que se deslocou a casa da irmã foi há cerca de 8 dias e que, neste momento, não sabe se existe alguma coisa avariada. Disse, por fim que a irmã



se queixa também que paga muita luz o que também não entende, pois são ambas sozinhas e a irmã paga muito mais.

Quanto aos documentos, foi relevante a carta datada de 30/12/2022, pela qual a Reclamada comunicou que a Reclamante deveria comunicar as perturbações no fornecimento elétrico através da linha, bem como a carta datada de 01/02/2024, pela qual a Reclamada informou que iria realizar intervenções na rede de distribuição de energia elétrica, na sequência de um estudo técnico que realizaram, estando prevista intervenção na rede durante o ano de 2025. Foi ainda junta uma participação de prejuízos, da qual consta como data da ocorrência “27/03/2019 a 29/02/2024”, e descrição de que devido aos vários picos de energia e ao facto de a luz que chega à moradia ser bastante instável, os aparelhos queimaram. Foram indicados uma campainha, um motor piscina, uma televisão Samsung, uma bomba do poço, uma placa de indução TEKA e um exaustor TEKA, com valores de aquisição de €220,00, €250,00, €700,00, €300,00, €350,00 e €280,00. Foi também junta comunicação da Reclamada a confirmar a receção da comunicação de prejuízos. A Reclamante juntou, ainda, um orçamento emitido por EFILUZ, LDA., datado de 14/06/2024, do qual consta o seguinte: “placa teka não justifica reparação, rep. Placa portão correr motorline (€95,00), rep. Placa extrator TEKA (€55,00), ar condicionado JOCEL não justifica reparação, videoporteiro videz s/reparação e motor piscina sem reparação. Os valores são indicados sem IVA. É ainda referido no documento “avarias causadas por alterações de corrente elétrica”.

Não foram juntas faturas ou outros elementos quanto ao valor de aquisição dos equipamentos. Também não ficou demonstrado que a televisão e o motor do poço tenham avariado, pois nenhum elemento foi junto quanto a estes equipamentos (que constam da participação de prejuízos junta aos autos) nem foram mencionados pelo eletricista que prestou declarações ou no orçamento por si apresentado. A Reclamante também não demonstrou o custo de substituição ou reparação da placa TEKA, do ar condicionado, do videoporteiro e do motor da piscina.

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 tensão¹ 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, 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 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

¹ 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 $U_n +10\%/-15\%$.



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 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 4º b) e j) do REGULAMENTO DAS RELAÇÕES COMERCIAIS DOS SETORES ELÉTRICO E DO GÁS.

A Requerente pretende que a Reclamada cumpra os padrões legais no fornecimento de energia elétrica, nomeadamente quanto à tensão fornecida, bem como ser compensada pelos danos decorrentes das falhas de qualidade no fornecimento de energia. Estas falhas ficaram demonstradas, tendo, aliás, a Requerida confirmado que estão previstas intervenções na rede a realizar-se em 2025. No entanto, o direito a ser compensado ou indemnizado não surge de forma automática, impondo-se a verificação dos pressupostos da responsabilidade civil (o facto, a ilicitude, a culpa, o dano e o nexo de causalidade). Com efeito, a obrigação de indemnização só existe em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão (art.º 563º CC).

Ora, a Requerente conseguiu demonstrar que as falhas de tensão provocaram a avaria do videoporteiro/campainha, do motor da piscina, da placa de indução, do exaustor, da placa do portão e do ar condicionado, mas não demonstrou a avaria da televisão nem do motor do poço. Acresce que a Requerente não conseguiu quantificar o valor do dano, apesar de ter peticionado uma indemnização global de €2.100,00. Importa realçar que é a Requerente que tem de demonstrar o concreto dano sofrido, uma vez que peticiona o pagamento da referida indemnização por danos patrimoniais. O único orçamento junto aos autos indica apenas o custo de reparação do exaustor e do motor do portão, no valor global de €184,50 (€95,00+€55,00, acrescido de IVA).

DECISÃO:

Julgo a ação parcialmente procedente e, em consequência:

- a) **Condeno a Requerida a proceder à melhoria da qualidade do serviço prestado no local de consumo da Reclamante, nomeadamente, quanto aos parâmetros de tensão fornecida;**
- b) **Condeno a Requerida a compensar a Requerente no valor de €184,50 quanto à reparação do motor do portão e do exaustor;**
- c) **Absolvo a Requerida do demais peticionado.**

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

Notifique.

Braga, 21 de agosto de 2024

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)