

SENTENÇA SUMÁRIO:

- I. Como desenvolvimento do princípio da garantia de oferta de energia elétrica, previsto no art.º 4º do Regulamento das Relações Comerciais, o operador de rede de distribuição está vinculado à continuidade do serviço – relacionado com o número e duração das interrupções de fornecimento – e à qualidade do serviço – relacionado com as características da tensão.
- II. Os operadores de rede devem 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).
- III. Importa referir o art.º 493º, n.º 2 do CC, que estabelece que *“quem causar danos a outrem no exercício de uma actividade, perigosa por sua própria natureza ou pela natureza dos meios utilizados, é obrigado a repará-los, excepto se mostrar que empregou todas as providências exigidas pelas circunstâncias com o fim de os prevenir”*.
- IV. A responsabilidade da 2ª Requerida reconduz-se à responsabilidade extracontratual, existindo uma presunção de culpa na aplicação do mencionado art.º 493º do CC. Por seu turno, a responsabilidade da 1ª Requerida é uma responsabilidade contratual, em virtude do contrato celebrado com a Requerente para o fornecimento de energia elétrica.
- V. A 2ª Requerida ainda não desenvolveu nem iniciou o plano de melhoria de qualidade de serviço, tendo-se limitado a confirmar que o problema existe. Aliás, desde, pelo menos, 06/12/2019 que a Requerida reconhece o problema ao nível da tensão, mas até à presente data, não desenvolveu qualquer outra diligência no sentido de realizar e concluir o projeto para que o mesmo possa ser submetido para apreciação da ERSE.
- VI. Embora seja verdade que a melhoria da qualidade da rede não depende apenas dos esforços e da vontade da 2ª Requerida, é igualmente notório que, do que de si depende, muito pouco foi feito em dois anos.
- VII. Cabia à Requerente provar os restantes pressupostos da responsabilidade civil, como a existência de dano e o nexo de causalidade. A Requerente não logrou provar nem uma nem outra circunstância.

A) RELATÓRIO:

REQUERENTE: **, residente na Rua **, Braga, representada por **;

PRIMEIRA REQUERIDA: **, NIPC **, com sede na Rua **, Lisboa;

SEGUNDA REQUERIDA: **, S.A., NIPC **, com sede na Rua **, Lisboa.

No dia 07/01/2021, a Requerente apresentou reclamação junto do CIAB, pela qual peticiona o ressarcimento dos valores de energia pagos no decorrer do último trimestre de 2019, no ano de 2020 e até à resolução da limitação técnica (cerca de 100€ mês como consumo médio), €450,00 pela placa de cozinha que avariou e um serviço de qualidade conforme contratado.

Como causa de pedir alega, essencialmente, o seguinte:

- 1) Há mais de um ano comunicou a existência de tensão insuficiente na sua residência à 1ª Requerida;
- 2) Uma equipa técnica esteve na habitação e durante 7 dias instalaram um medidor de tensão, constatando que, em determinados momentos do dia, a tensão é insuficiente para o funcionamento correto dos equipamentos elétricos;
- 3) A tensão é, em vários momentos, inferior a 200V;
- 4) Em alturas do ano mais exigentes como o inverno não consegue cozinhar ou aquecer a casa;
- 5) Da situação resultou a avaria de uma placa de fogão.

Contestando, invocou a 1ª Requerida a ilegitimidade ativa, uma vez que o pedido foi formulado por ** e o contrato foi celebrado com **. Impugnando, invocou o seguinte:

- 6) A 27/03/2017 foi celebrado um contrato de fornecimento de energia com ** para o local de consumo com o CPE **, com uma potência contratada de 3,45KVA;
- 7) Forneceu energia elétrica tal como contratado e a titular pagou sempre as faturas;
- 8) No dia 19/11/2019 foi contactada com indicação de “perturbações e oscilações de tensão” na instalação, registou a reclamação e encaminhou para a 2ª Requerida, desconhecendo o tratamento que lhe foi dado;
- 9) No dia 06/12/2019 foi novamente contactada com o mesmo problema, registou nova reclamação e encaminhou para a 2ª requerida, desconhecendo, mais uma vez, o seguimento dado;
- 10) Não houve feedback das reclamações;

11) A potência faturada corresponde à contratada e os eventuais problemas da rede não interferem com a faturação.

A 2ª Requerida, contestando, invocou que:

12) Em virtude de um contrato de fornecimento celebrado a 24/03/2007 entre a Requerente e a 1ª Requerida, abastece o local de consumo com o n.º **, o qual é alimentado pelo PTD ** em regime de baixa tensão normal, através de instalação monofásica e potência contratada de 3,45KVA;

13) A rede encontra-se devidamente licenciada e vistoriada pela DGEG, sendo alvo de ações de manutenção preventivas e periódicas, encontrando-se em perfeitas condições de conservação e manutenção;

14) No dia 19/11/2019, recebeu uma comunicação telefónica para a linha de avarias, reportando perturbações no fornecimento de energia;

15) Enviou um piquete ao local que não detetou qualquer anomalia ao nível da baixa tensão nem no PTD, sendo que, após medição, as tensões fornecidas encontravam-se dentro dos valores regulamentares, nomeadamente na entrada da instalação registava 232 V;

16) Não houve reporte de danos;

17) No dia 06/12/2019 foi reportado que, desde que colocou uma placa elétrica de indução, começou a ter oscilações de tensão;

18) A tensão foi medida durante uma semana, entre 02/01/2020 e 09/01/2020, com um registo de tremulação “flicker” na onda de tensão, apresentando pontualmente resultados ligeiramente abaixo do estabelecido na norma PTEN50160;

19) Encontra-se a elaborar um estudo técnico para reconfiguração da rede de baixa tensão que abastece a reclamante de forma a melhorar a qualidade do serviço e reforçar as condições técnicas;

20) Deu conhecimento desse facto à reclamante a 27/01/2021 e 18/02/2021;

21) A realização das obras não depende de si;

22) A obra foi afetada pela interrupção dos prazos e pelos constrangimentos decorrentes da COVID-19 desde março de 2020;

23) Não existem tensões baixas que provoquem danos em equipamentos, sendo que os valores abaixo do limite mínimo regulamentar podem eventualmente refletir-se na qualidade do funcionamento mas não na produção de danos;

24) A existirem, os danos foram provocados por defeito da instalação individual da reclamante, por antiguidade dos equipamentos, por incumprimento das normas técnicas aplicáveis à sua construção ou ainda por falta de proteção adequada.

A audiência arbitral realizou-se no dia 14/07/2021, tendo sido suspensa e retomada no dia 22/07/2021 pelas 11h00, nas instalações do CIAB em Braga, 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 CIAB e no art.º 2º da Lei n.º 144/2015, de 08/09, 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, neste caso dois, 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 da alínea b) do n.º 2, do art.º 1º 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 está sujeito à arbitragem necessária nos termos do art.º 15º da mencionada 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 €450,00 o valor da ação.

Quanto à ilegitimidade ativa invocada, a mesma foi ultrapassada mediante junção aos autos de procuração da titular do contrato a favor da Requerente.

C) OBJETO DO LITÍGIO:

A Requerente reclama a prestação de um serviço de qualidade, a compensação pelo valor das faturas pago e pela avaria de uma placa de indução. Assim, a decisão da causa passará por apreciar se existem falhas de tensão que obriguem as Requeridas à respetiva correção e se, por via disso, a Requerente tem direito à compensação das faturas emitidas e a emitir até à resolução do problema de tensão e a ser compensada pelo valor despendido na placa de indução.

D) PROVA:**Documental:**

Foram valorados os documentos juntos aos autos, em especial a fatura de aquisição de uma placa, junta pela Requerente, 6 faturas de fornecimento de energia junta pela 1ª Requerida e a identificação do local de consumo (doc. 1), o detalhe de comunicação de avaria nos dias 17/11/2019 e 06/12/2019 (doc. 2 a 5), juntos pela 2ª Requerida.

Testemunhal:

- 1) **, nascida a **, funcionária da 1ª Requerida;
- 2) **, técnico superior especialista em engenharia eletrotécnica, funcionário da 2ª Requerida.

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

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

- 1) A Requerente é cliente da 1ª Requerida para o fornecimento de energia elétrica referente ao local de consumo com o n.º ** e o CPE **, com uma potência contratada de 3,45KVA, em regime de baixa tensão normal, alimentado pelo PTD **;
- 2) No dia 19/11/2019, a Requerente apresentou reclamação por “perturbações e oscilações de tensão” na instalação;
- 3) No dia 06/12/2019 a Requerente voltou a apresentar reclamação sobre o mesmo assunto;
- 4) A tensão foi medida durante uma semana, entre 02/01/2020 e 09/01/2020, constatando-se que, em determinados momentos do dia, a tensão é insuficiente;
- 5) No inverno, a Requerente não consegue cozinhar ou aquecer a casa em simultâneo;
- 6) A Requerente pagou sempre as faturas emitidas pela 1ª Requerida;
- 7) A realização das obras não depende apenas da 2ª Requerida.

FACTOS NÃO PROVADOS:

- a) A rede encontra-se licenciada e vistoriada pela DGEG e é alvo de ações de manutenção preventivas e periódicas;
- b) A 2ª Requerida encontra-se a elaborar um estudo técnico para reconfiguração da rede de baixa tensão que abastece o local de consumo da Requerente, de forma a melhorar a qualidade do serviço e reforçar as condições técnicas;
- c) A 2ª Requerida deu conhecimento à Requerente das diligências que se encontra a realizar, a 27/01/2021 e 18/02/2021;
- d) A obra foi afetada pelos constrangimentos decorrentes da COVID-19 desde março de 2020;
- e) As tensões baixas não provocam danos, afetando apenas o funcionamento dos equipamentos;
- f) Em resultado dos problemas de tensão, a Requerente deparou-se com a avaria de uma placa de fogão.

F) FUNDAMENTAÇÃO DA MATÉRIA DE FACTO:

Para a fixação da matéria de facto foi valorada a documentação junta aos autos, as declarações das partes e a prova testemunhal produzida em sede de audiência de julgamento, tudo conjugado com as regras da experiência e da normalidade.

Quanto aos factos dados como provados:

O **ponto 1)** dos factos provados resulta da análise aos docs. 1 e 4 juntos pela 2ª Requerida e pelas faturas juntas pela 1ª Requerida, tendo sido também confirmado pela Requerente e pela testemunha **, funcionário da 2ª Requerida, quanto às características da instalação. Os **pontos 2) e 3)** resultam demonstrados pelos docs. 2 a 5 juntos pela 2ª Requerida e pelo depoimento da testemunha **, funcionária da 1ª Requerida que explicou que, à data dos factos, existia um sistema partilhado entre ambas as requeridas, através do qual tinha acesso às reclamações apresentadas diretamente ao operador de rede de distribuição. Esclareceu que tem conhecimento dos contactos realizados a 19/11/2019 e a 06/12/2019, por parte da Requerente, em que reportava oscilações de corrente e problema de tensão. Referiu que tudo foi tratado pela 2ª Requerida. O **ponto 4)** resulta provado também pelas declarações desta testemunha que afirmou que a reclamação apresentada a 06/12/2019 foi dada como procedente, ou seja,

favorável ao cliente. Resultou igualmente provado pelas declarações da testemunha ** que confirmou a existência de quebras de tensão na zona, embora tenha referido não serem muito acentuadas e que há zonas com problemas mais graves a este nível. A Requerente também confirmou a realização de testes de medição no período em causa. Pela Requerente também foi dito que os problemas de tensão se verificam apenas no inverno e que não consegue ter dois equipamentos ligados ao mesmo tempo (**ponto 5**), declarações que foram espontâneas, assertivas e coerentes. O **ponto 6**) resulta provado pelo depoimento da testemunha ** que confirmou não existirem dívidas de faturação desde que se iniciou a prestação do serviço. O **ponto 7**) resulta demonstrado pelo depoimento da testemunha ** que esclareceu que, após detetarem as quebras de tensão, procederam à reunião de vários elementos que entregaram ao departamento que se encarrega de estudar e propor a realização de obra para melhorar a qualidade de serviço. Acrescentou que, depois de concluído, o projeto vai a concurso com milhares de outras obras a nível nacional, sendo selecionadas pela ERSE em função de determinados critérios. Acrescentou, ainda, que são processos morosos que podem superar 2 anos até estarem concluídos.

Quanto aos factos não provados:

Quanto à **alínea a)**, cabendo à 2ª Requerida o ónus da prova, não foi junto qualquer documento que o comprovasse e apenas a testemunha **, quando questionada, confirmou a realização de manutenções periódicas, mas de forma muito superficial, sem qualquer concretização de datas, nº de vezes em que terão sido realizadas e demais elementos essenciais para prova deste facto. A **alínea b)** não ficou demonstrada pelo facto de, pela testemunha **, ter sido dito precisamente o oposto, isto é, que a única diligência realizada pela 2ª Requerida, até à data do julgamento, foi confirmar a existência de falhas de tensão e encaminhar o assunto para o departamento que realiza o projeto, ou seja, o mesmo ainda não se iniciou.

Quanto à **alínea c)**, a 2ª Requerida não fez qualquer prova nesse sentido, nomeadamente, não juntou qualquer comunicação que tenha sido dirigida à Requerente, sendo certo que pela própria também foi dito que não recebeu nenhuma resposta e que até considerou que o problema tinha ficado resolvido até voltar a confrontar-se com o mesmo no inverno seguinte.

Quanto à **alínea d)**, encontra-se prejudicada pelo que já foi referido quanto à alínea b) pois se ainda não existe projeto, também não foram iniciadas as obras necessárias, tampouco aprovado o respetivo orçamento, pelo que não foram interrompidas por quaisquer constrangimentos decorrentes da pandemia.

A **alínea e)** não ficou demonstrada, pois, cabendo o ónus da prova à 2ª Requerida, a mesma não o logrou fazer. Pela testemunha por si arrolada foi apenas dito que o problema de tensão não afeta a faturação nem provoca danos nos equipamentos, mas não soube explicar por que motivo tal não acontece, sendo que o seu discurso não foi claro nem coerente quanto a esta questão. Na verdade, embora tenha confirmado que existem problemas de tensão naquela zona a afetar o local de consumo da Requerente, perante as declarações desta última relatando os problemas com que se depara na utilização dos equipamentos elétricos e eletrónicos na sua casa, sugeriu que o problema pode estar relacionado com a baixa potência contratada, hipótese que não encontra reflexo em nenhum outro elemento de prova e é contraditório com a própria posição da 2ª Requerida. Alegou a 2ª Requerida que os danos, a existirem, foram provocados por defeito da instalação individual da Requerente, por antiguidade dos equipamentos, por incumprimento das normas técnicas aplicáveis à sua construção ou por falta de proteção adequada, mas também não o conseguiu provar. Contudo, também não ficou demonstrado que a eventual avaria da placa tenha resultado dos problemas de tensão (**alínea f)**, pois a Requerente, a quem incumbia o ónus da prova, só juntou a fatura de aquisição da placa, sem apresentar qualquer elemento de prova que permita concluir que a avaria teve como causa as falhas de tensão verificadas, nem que tenha existido, sequer, avaria.

G) DIREITO:

Enquanto serviço público essencial, o fornecimento de energia elétrica está sujeito à proteção conferida pela Lei dos Serviços Públicos, a qual prevê, no seu art.º 11º, que *cabe ao prestador do serviço a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços*. Do mesmo diploma resulta o direito que os utilizadores têm à qualidade do serviço que lhes é prestado, o qual deve atingir elevados padrões de qualidade. Igual direito resulta do Regulamento da Qualidade de Serviço dos Setores Elétrico e do Gás (RQS). Enquanto o comercializador é responsável pelas questões relacionadas com o fornecimento de energia elétrica, o operador de rede é responsável pelas matérias de ligações às redes, avarias, emergências, leituras, verificação ou substituição de equipamento de medição e reposição do fornecimento quando é interrompido (Regulamento das Relações Comerciais – Reg. 1129/2020, de 30/12).

Como desenvolvimento do princípio da garantia de oferta de energia elétrica previsto no art.º 4º do Regulamento das Relações Comerciais, o operador de rede de distribuição está vinculado à continuidade do serviço – relacionado com o número e duração das interrupções de fornecimento – e à qualidade do serviço – relacionado com as características da tensão. Quanto a esta última, deve efetuar medições da frequência, do valor eficaz, das sobretensões, entre outras características da tensão, tudo 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 50160¹, 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).

Quanto à relação com o cliente e às regras comerciais a adotar, perante reclamação sobre a falta de qualidade da energia elétrica, o operador de rede deve, caso conheça as razões da falha, dar conhecimento escrito ao reclamante sobre as mesmas e das ações corretivas a adotar, bem como do respetivo prazo de implementação; caso não conheça, deve verificar no local as características da energia elétricas e analisar as causas da eventual falta de qualidade, agendando visita combinada com o cliente se for necessária a sua presença (66º). Estes procedimentos devem ser adotados no prazo de 15 dias úteis após a apresentação da reclamação pelo reclamante ou do conhecimento dado por intermédio do comercializador (n.º 3 e 4). Admitindo que nem sempre seja possível cumprir estes prazos e prestar as informações exigidas pelos reclamantes, a lei também previu a possibilidade de a entidade informar, dentro daqueles prazos, as diligências efetuadas e descrever os factos que impossibilitam a resposta atempada, indicando um prazo expectável da resposta final e, sempre que possível, a pessoa a contactar (60º, n.º 1).

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 $Un \pm 10\%$; para todos os períodos de 10 min, todos os valores médios de valor eficaz da tensão devem situar-se no intervalo $Un +10\%/-15\%$.

Sem prejuízo do direito à qualidade do serviço, o utilizador deve tomar as medidas adequadas para minimizar as consequências nas suas instalações das falhas de qualidade de serviço (art.º 4º, n.º 4 RQS). Com vista a alcançar a harmonização das regras técnicas aplicáveis às instalações elétricas de baixa tensão na União Europeia, foi aprovado o DL n.º 226/2005, de 28/12, o qual estabelece que *os materiais e equipamentos usados nas instalações eléctricas devem ser utilizados para os fins para os quais foram fabricados e devem ser instalados de acordo com as instruções do fabricante* (art.º 3º). Por sua vez, a Portaria n.º 949-A/2006 de 11/09 veio definir as regras específicas que devem ser adotadas nas instalações elétricas de baixa tensão. Assim, *quando a falta de tensão e o seu restabelecimento possam pôr em perigo as pessoas e os bens e uma parte da instalação ou um equipamento puderem sofrer avarias em consequência de um abaixamento de tensão, devem ser tomadas as precauções apropriadas. Não é obrigatório prever dispositivos de protecção contra os abaixamentos de tensão se as avarias causadas na instalação ou nos equipamentos constituírem um risco aceitável e não representarem perigo para as pessoas.* (451.1). Os equipamentos utilizados nas instalações elétricas devem estar em conformidade com as regras da arte no que respeita à segurança, nomeadamente, relativamente à segurança das pessoas, dos animais e dos bens, e devem ser fabricados segundo as normas em vigor (511.1.).

Considerando que a Requerente exige o pagamento de compensação por danos que invoca ter sofrido numa placa de indução, bem como a compensação pelas faturas pagas em 2019 e 2020 e as que se vencerem até à resolução do problema de tensão, importa também analisar os pressupostos da responsabilidade civil, sendo que o RQS prevê, expressamente, que as disposições previstas no regulamento não excluem a responsabilidade civil nos termos gerais. A lei distingue entre responsabilidade contratual e extracontratual. Com relevância para a decisão da causa, importa referir o art.º 493º, n.º 2 do CC, que estabelece que *“quem causar danos a outrem no exercício de uma actividade, perigosa por sua própria natureza ou pela natureza dos meios utilizados, é obrigado a repará-los, excepto se mostrar que empregou todas as providências exigidas pelas circunstâncias com o fim de os prevenir”*. A responsabilidade da 2ª Requerida reconduz-se à responsabilidade extracontratual, existindo uma presunção de culpa na aplicação do mencionado art.º 493º do CC. Por seu turno, a responsabilidade da 1ª Requerida é uma responsabilidade contratual, em virtude do contrato celebrado com a Requerente para o fornecimento de energia elétrica. Por via desse contrato, as partes obrigaram-se mutuamente: a Requerente obrigou-se a proceder ao pagamento das faturas emitidas e a 1ª Requerida

obrigou-se a fornecer energia elétrica de acordo com os elementos acordados com o cliente, nomeadamente, quanto à potência contratada, quanto ao preço da energia fornecida e quanto aos meios de pagamento. O contrato deve ser cumprido pontualmente (art.º 406º CC) e de forma integral (art.º 763º CC), incumbindo ao devedor provar que o incumprimento contratual ou o incumprimento defeituoso não decorre de culpa sua (799º CC).

H) CONCLUSÃO

Ficou demonstrado que os parâmetros de variação da tensão não se encontram dentro dos limites legalmente definidos. Por outro lado, ficou demonstrado que a 2ª Requerida ainda não desenvolveu nem iniciou o plano de melhoria de qualidade de serviço, tendo-se limitado a confirmar que o problema existe. Aliás, desde, pelo menos, 06/12/2019 que a Requerida reconhece o problema ao nível da tensão, mas até à presente data, não desenvolveu qualquer outra diligência no sentido de realizar e concluir o projeto para que o mesmo possa ser submetido para apreciação da ERSE.

Também resulta da prova produzida que a 2ª Requerida não cumpriu as obrigações de informação a que está obrigada junto do cliente, designadamente quanto às diligências desenvolvidas ou a desenvolver, na sequência da deteção dos problemas de qualidade do serviço, o que corresponde também a uma violação das disposições do Regulamento de Qualidade do Serviço a que está vinculada. Da prova carreada para os autos, resultou demonstrado que as informações sobre esta questão só foram disponibilizadas à Requerente no âmbito do presente processo e em virtude da reclamação por si apresentada.

Neste sentido, embora seja verdade que a melhoria da qualidade da rede não depende apenas dos esforços e da vontade da 2ª Requerida, é igualmente notório que, do que de si depende, muito pouco foi feito em dois anos.

Quanto aos danos reclamados pela Requerente, independentemente da presunção de culpa que impende sobre a 2ª Requerida em virtude da atividade perigosa por si desenvolvida, cabia à Requerente provar os restantes pressupostos da responsabilidade civil, como a existência de dano e o nexo de causalidade. Porém, conforme já referido quanto à fundamentação de facto, a Requerente não logrou provar nem uma nem outra circunstância, pelo que cai qualquer eventual responsabilidade que se pudesse assacar à 2ª Requerida,



relativamente à compensação do valor da placa de cozinha. Pela mesma razão, não existe também qualquer responsabilidade da 1ª Requerida de correção das faturas emitidas.

DECISÃO:

Julgo a reclamação parcialmente procedente e, em consequência:

- a) Absolvo a 1ª Requerida dos pedidos formulados;**
- b) Condeno a 2ª Requerida a realizar as diligências e os procedimentos necessários e que dependam de si, com vista ao cumprimento da qualidade do serviço, nomeadamente, das características de tensão que chegam à habitação da Requerente, absolvendo-a do demais.**

Notifique.

Braga, 10 de outubro de 2021

A Juiz-Árbitro

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)