

**SENTENÇA****SUMÁRIO:**

- I. “O operador da rede de transporte e os operadores das redes de distribuição são obrigados, dentro das suas áreas de intervenção, a proporcionar uma ligação às redes de instalações de consumo a quem a requirite, desde que se verifiquem as condições técnicas à sua exploração e se respeitem as normas legais e regulamentares aplicáveis”.
- II. O operador de rede está obrigado a agendar a ativação do fornecimento, na sequência da celebração de um contrato de fornecimento com um comercializador, no prazo de três dias úteis a seguir ao agendamento pelo comercializador, sendo devidas compensações, nos termos dos art.º 103º e 105º do RQS pelo incumprimento dos deveres de ativação do fornecimento e de ligação às redes.
- III. Nos termos do art.º 10º do RQS, o pagamento das compensações nele previstas não prejudica o regime da responsabilidade civil legalmente aplicável.



A) RELATÓRIO

No dia 05/03/2024, o Requerente **RTE** apresentou reclamação contra a Requerida **RDA, S.A.**, alegando que adquiriu habitação própria na Rua X e que, em início de setembro de 2023, solicitou através do seu comercializador a ligação à rede, cujo CPE foi comunicado pela Requerida a 11/09/2023, altura em que também informou que não era possível prosseguir com a ligação por inexistência de certificação, problema esse que foi sanado em pouco tempo, tendo sido, logo depois, agendada a deslocação dos técnicos da Requerida à sua habitação, para início do mês de janeiro. No entanto, nessa deslocação os técnicos referiram não ser possível a ligação por problemas na rede, (falta de ligação no armário) e, desde então, tem insistido através de contacto telefónico e Livro de Reclamações, mas sem sucesso, pois a Requerida não responde em concreto ao problema, e apenas refere que a ligação será efetuada até abril de 2024. Mais alegou que não aceita esta situação, pois considera demasiado tempo para a resolução de um problema que é apenas da responsabilidade da Requerida e porque já reside na sua habitação há cerca de 4 meses, e está a ser fornecido pelo contador de obra existente no local, cujo pagamento está a ser assegurado pelo construtor, que já fez saber que irá desligar o contador em breve, o que significa que o Requerente e a sua família podem ficar sem energia do dia para a noite, sendo que não há qualquer contacto da Requerida, que apenas alega falta de condições técnicas e ninguém consegue fornecer informação nem resolver o assunto. Alegou, por fim, que a Requerida refere uma compensação de €40,00, que não entende ser suficiente para ressarcir dos danos. **Peticona que a requerida estabeleça a ligação da energia na morada solicitada e uma indemnização nunca inferior a €300,00.**

*

Por requerimento apresentado a 22/04/2024, o Requerente peticionou indemnização de €100,00 por cada período mensal até à conclusão do processo.

A Requerida apresentou **Contestação**, invocando exceção de incompetência material por entender estarem em causa factos que se relacionam com a observação das condições técnicas respeitantes a um pedido de ligação à rede de distribuição de energia elétrica pública, o que obedece a imperativos de ordem iminentemente administrativa, consagrados em diplomas específicos. Por impugnação, contra-alegou que, no dia 21.07.2023 foi aberto um pedido de ligação à rede (doravante PLR) para obras, potência 6,90 kVA, submetido pelo Reclamante, para a instalação sito em Rua X e que o PLR foi eletricamente concluído a 24.10.2023, contudo, a



certificação da DGEG apenas foi efetuada a 05.12.2023, e o pedido de contrato pelo comercializador Y S.A. foi recebido a 04.01.2024, pelo que a 05.01.2024 foi gerada a Ordem de Trabalhos nº * para ligação BTN. Mais alegou que se deslocou uma equipa técnica à instalação nos dias 09.01.2024 e 11.01.2024 e constatou-se em ambas as deslocações que o ponto de entrega não cumpria os requisitos legais em vigor, pois o armário de distribuição de energia elétrica encontrava-se vandalizado, o que é recorrente, na zona de *, pelo que sinalizou esta intervenção como obra de segurança de infraestrutura e encaminhou o caso para o centro de programação para seguimento urgente, sendo que, como medida imediata, procedeu-se a uma ligação paliativa, a qual foi efetuada no dia 20.03.2024, de forma a assegurar o fornecimento de energia elétrica até que a situação fosse permanentemente resolvida, não tendo sido possível realizar a ligação de forma mais célere devido ao elevado número de pedidos existentes nesta zona e à falta de capacidade de execução do nosso prestador de serviços externo. Alegou, ainda, que atualmente o armário de distribuição já se encontra instalado e que a demora na ligação se deveu, em exclusivo, a atuação de terceiro que danificou o armário de distribuição de energia elétrica, o que sempre se traduz num caso de força maior, por culpa de terceiro. **Petitiona 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 declarou que o primeiro pedido já se encontra satisfeito** e que, por esse motivo, desistia do pedido de indemnização de €100,00 por cada mês até à conclusão do processo, mantendo o pedido de indemnização de €300,00.

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

Invoca a Requerida que o objeto do presente conflito não se subsume a uma relação de consumo, mas a matéria do foro administrativo.

Nos termos do art.º 4º do Regulamento do CIAB, o Centro promove a resolução de litígios de consumo, ou seja, 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 vise a*



obtenção de benefícios. Consideram-se abrangidos os conflitos em que intervenham organismos da administração pública, pessoas coletivas públicas e empresas concessionárias de serviços públicos essenciais.

O Centro não pode aceitar litígios em que estejam indiciados delitos de natureza criminal ou que estejam excluídos do âmbito de aplicação da Lei RAL. No âmbito da Lei 144/2015 (Lei RAL) encontram-se excluídos: os serviços de interesse geral sem contrapartida económica; os serviços de saúde; os prestadores públicos de ensino complementar ou superior; os litígios de fornecedores de bens ou prestadores de serviços contra consumidores; os procedimentos apresentados por consumidores junto dos serviços de reclamações ou de natureza equiparada dos fornecedores de bens, prestadores de serviços ou autoridades reguladoras sectorialmente competentes, geridos pelos próprios.

Adicionalmente, dir-se-á que a competência de um tribunal se afere pela relação jurídica tal como configurada pelo Requerente, pelo que a apreciação da competência tem como escopo o pedido e a causa de pedir. subjacente ao pedido do Requerente encontra-se o fornecimento de energia elétrica, o qual 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, não se verificando qualquer causa de exclusão de competência.

Neste sentido, **improcede também a exceção de incompetência material invocada pela Requerida.**

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 €300,00 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 o Requerente tem direito a ser indemnizado em valor não inferior a €300,00 pela demora na ligação à rede pela Requerida.



D) MATÉRIA DE FACTO

FACTOS PROVADOS

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

- 1) O Requerente adquiriu habitação própria na Rua X;
- 2) Em data não concretamente apurada, o Requerente solicitou, através do seu comercializador, a ligação à rede;
- 3) Em setembro de 2023, a Requerida comunicou o n.º do CPE;
- 4) Em setembro de 2023, a Requerida informou que não era possível prosseguir com a ligação por inexistência de certificação;
- 5) O pedido de ligação à rede foi eletricamente concluído a 24/10/2023;
- 6) A 05/12/2023, foi efetuada a certificação pela DGEG;
- 7) A 06/12/2023 o Requerente celebrou contrato para o fornecimento de energia elétrica;
- 8) A 05/01/2024 foi gerada a Ordem de Trabalhos nº * para ligação à rede;
- 9) Nos dias 09/01/2024 e 11/01/2024, a equipa técnica da Requerida deslocou-se ao local de consumo;
- 10) A equipa técnica constatou, em ambas as deslocações, que o armário de distribuição de energia elétrica se encontrava vandalizado;
- 11) No dia 20/03/2024, a Requerida procedeu a uma ligação provisória de forma a assegurar o fornecimento de energia elétrica até que a situação fosse permanentemente resolvida;
- 12) O Requerente contactou a Requerida por diversas vezes através de contacto telefónico, Livro de Reclamações e presencialmente em loja;
- 13) A Requerida não respondeu concretamente ao problema e apenas referiu que a ligação seria realizada até 30/04/2024;
- 14) Desde dezembro de 2023 até março de 2024, a habitação do Reclamante foi abastecida pelo contador de obras existente no local, cujo pagamento foi assegurado pelo construtor;
- 15) No dia 19/07/2024, a instalação do armário de distribuição foi concluída;
- 16) A Requerida pagou compensação ao Requerente no valor de €40,00.

FACTOS NÃO PROVADOS



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

- a) O pedido de contrato pelo comercializador Y S.A. foi recebido pela Requerida a 04/01/2024;
- b) A Requerida encaminhou o caso para o centro de programação para seguimento urgente;
- c) Não foi possível realizar a ligação de forma mais célere devido ao elevado número de pedidos existentes na zona e à falta de capacidade de execução do prestador de serviços externo da Requerida.

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.

Quanto aos documentos, foi relevante a cópia da reclamação apresentada no livro de Reclamações Eletrónico, no dia 02/02/2024 e o email datado de 26/02/2024 através do qual Reclamada comunicou que analisou a reclamação e que o serviço não foi executado por não se encontrarem reunidas as condições, no dia 11/01/2024, e que foi reagendada deslocação para o dia 17/01/2024, mas foi cancelado (sem indicação do motivo). Na mesma comunicação é referido que creditaram o valor de €40,00 a título de compensação e que irão realizar intervenção até 30 de abril de 2024. Não foi indicado qualquer motivo para o facto de a intervenção ter um prazo de 3 meses. A fls. 7 dos autos encontra-se o contrato de fornecimento de energia elétrica datado de 06/12/2023, celebrado com a Z.

Pela Requerida foi junta uma comunicação datada de 25/10/2023 pela qual comunicou que o pedido de ligação à rede elétrica relativa à habitação do Requerente estava concluído e que poderia ser celebrado contrato de energia caso já tivesse certificado, sendo indicado o CPE correspondente. Foi também junto registo da ordem de serviço realizada no dia 09/01/2024 com indicação de que não foi efetuada por falta de condições “falta armário no local” e no dia



11/01/2024 com indicação de que o local continua “sem condições falta armário e colocar tensão na portinhola”.

Pelo Requerente foi dito que é provável que a vandalização da caixa tenha ocorrido, mas se aconteceu, foi há muito tempo e quando foi feito o licenciamento para as obras, já poderiam ter percebido e corrigido a situação. Referiu que a ligação provisória foi realizada em março, mas poderia ter sido feita já em janeiro, quando a equipa se deslocou pela primeira vez ao local e percebeu que o armário estava vandalizado. Disse que esteve presente em ambas as visitas realizadas em janeiro e que, no dia 9, a equipa técnica constatou que o armário estava vandalizado e que não era possível realizar a instalação e, no dia 11, uma nova equipa, possivelmente composta por técnicos diferentes, voltou ao local, confirmou que o armário continuava vandalizado e reafirmou que não era possível proceder à instalação. Mais disse que realizou dezenas de contactos telefónicos, mas surgiram novas complicações, como a indicação de que o CPE era inválido ou a necessidade de um concurso público para a instalação do armário, o que atrasou ainda mais a solução do problema. Mesmo após a realização da ligação paliativa em março, ainda enfrentou dificuldades, pois o CPE estava bloqueado pela Requerida, o que causou mais uma ou duas semanas de atraso para a celebração do contrato de energia. Disse que, depois de perder a esperança de resolver a questão por telefone, começou a deslocar-se pessoalmente à loja, onde conseguiu desbloquear parcialmente a situação. Afirmou que se mudou para a habitação por volta de dezembro de 2023 e que, durante esse período, foi abastecido com energia pelo contador da obra, mas em determinado momento o construtor começou a ameaçar deixar de fornecer energia, tendo insistido com aquele para não o fazer, pois ficaria sem energia em casa. referiu que não chegou a ficar sem energia, mas entende devida uma indemnização pelo tempo perdido, pelas horas de trabalho desperdiçadas, pelas idas às instalações da Reclamada (três vezes em abril) e pelos inúmeros contactos telefónicos de janeiro até março.

B, engenheiro eletrotécnico da Requerida, referiu que a reclamação em causa se prende com um pedido de indemnização por atraso na alimentação ao cliente. Disse que não sabe precisar a data exata em que o pedido foi aberto, pois só teve conhecimento do processo na fase da reclamação, por ser a área em que trabalha especificamente. Referiu que o problema na alimentação do cliente estava relacionado com um armário que não estava em condições para realizar a ligação. Esclareceu que a equipa da Requerida se deslocou ao local e constatou que a alimentação não chegava ao contador do cliente e posteriormente, verificaram que o armário



destinado à ligação estava vandalizado, o que impedia a conexão. Após tomarem conhecimento da reclamação, a prioridade foi ligar o cliente o mais rapidamente possível, mesmo que de forma paliativa, e, posteriormente, corrigir o problema do armário. Referiu que foram realizadas duas ações: uma ligação provisória, utilizando uma conexão direta entre cabos nas caixas, para que o cliente pudesse ter energia, e, em seguida, o lançamento de uma obra para a instalação de um novo armário. A obra foi iniciada em fevereiro, e, no dia 22 de fevereiro, os recursos necessários foram alocados e o trabalho foi realizado. Acrescentou que, após tomarem conhecimento do vandalismo, foi necessário realizar uma avaliação em campo, incluindo cadastro, orçamento, adjudicação ao prestador de serviços, e aguardar a aquisição e receção dos materiais, além de coordenar todo o trabalho nessa área. Para a ligação provisória, foi enviada uma equipa especializada, pois o trabalho exigia conhecimento técnico específico, com o objetivo de antecipar a ligação de energia ao cliente. Essa ligação provisória foi realizada no dia 20 de março. Esclareceu que tomou conhecimento da reclamação apresentada em 9 de janeiro, mas a análise só foi iniciada em fevereiro, a partir do dia 22 e, no dia 26 de fevereiro, foi feita uma avaliação da reclamação, constatando que a ligação não era possível devido ao vandalismo no armário. Disse que a equipa tentou realizar a ligação em janeiro, mas não conseguiu por conta do estado do armário, mas não soube precisar quando nem quantas vezes a equipa tentou realizar a ligação. Mais disse que o armário definitivo foi instalado recentemente, na semana de 15 a 19 de julho de 2024, sendo concluído no dia 19/07/2024. Acrescentou que com a ligação provisória, já era possível celebrar contratos de energia. Referiu que “eletricamente concluído” significa que foi aberta autorização ao cliente para celebrar contrato e, depois de o comercializador informar sobre a celebração contrato, é feita a ligação. Referiu, ainda, que o CPE foi atribuído em 25/10/2023, que apesar de ter sido inicialmente dado em setembro, houve um atraso devido à necessidade de certificação. Após a certificação, foi emitida a ordem de serviço. Estas declarações não são coerentes com o documento emitido a 25/10/2023 (doc. 1 junto pela Requerida), do qual consta o n.º do CPE e a indicação de que, se a certificação já tiver sido feita, poderá avançar com a contratação (ou seja, o CPE foi emitido antes da conclusão da certificação e não estava dependente da mesma). Não soube dizer se o armário foi verificado antes da atribuição do CPE, mas afirmou que era o procedimento esperado. Também mencionou que não sabe quando o vandalismo ocorreu e que não tem certeza se houve algum bloqueio do CPE durante o processo.



F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

Está em causa nos autos a prestação de um serviço público essencial, a qual deverá obedecer a elevados padrões de qualidade, sendo 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 – art.º 7º e 11º, n.º 1 da LEI DOS SERVIÇOS PÚBLICOS.

Enquanto operador de rede de distribuição, a Requerida deve assegurar a proteção dos consumidores, nomeadamente quanto à prestação do serviço e respetiva qualidade, por imposição do art.º 6º do DL 29/2006 de 15/02, que estabelece os princípios gerais relativos à organização e funcionamento do sistema elétrico nacional, bem como ao exercício das atividades de produção, transporte, distribuição e comercialização de eletricidade e à organização dos mercados de eletricidade.

Não obstante o operador de rede não celebrar qualquer contrato com o consumidor – uma vez que o contrato para fornecimento de energia é celebrado com o comercializador, entidade juridicamente distinta e separada do operador de rede – o fornecimento do serviço é prestado pela Requerida, a quem incumbe o cumprimento de um conjunto de deveres e obrigações estabelecidas, desde logo, no REGULAMENTO DAS RELAÇÕES COMERCIAIS DOS SETORES ELÉTRICO E DO GÁS (aprovado pelo Regulamento n.º 827/2023, de 28/07, doravante RRC), relacionadas com *as matérias de ligações às redes, avarias, emergências, leituras, verificação ou substituição dos equipamentos de medição e reposição de fornecimento* (art.º 7º, n.º 1 e 4).

“O operador da rede de transporte e os operadores das redes de distribuição são obrigados, dentro das suas áreas de intervenção, a proporcionar uma ligação às redes de instalações de consumo a quem a requirir, desde que se verifiquem as condições técnicas à sua exploração e se respeitem as normas legais e regulamentares aplicáveis” – 11º, n.º 1 RRC. A recusa do estabelecimento de uma ligação à rede deve ser fundamentada – n.º 2. Os operadores das redes de distribuição devem proceder à ligação às suas redes nos prazos de: a) 30 dias úteis, para as ligações à rede em baixa tensão no setor elétrico (...) – n.º 4. Salvo especial complexidade, a qual deve ser devidamente justificada, os operadores das redes de distribuição devem imperativamente proceder à ligação às suas redes nos prazos máximos de 45 dias úteis (para as ligações à rede em baixa tensão no setor elétrico), após a aprovação do respetivo pedido pelas entidades competentes – n.º 6. A obrigação de ligação inclui, ainda, deveres de informação



e de aconselhamento, designadamente, a elaboração e divulgação de informação sobre o processo de ligação às redes a disponibilizar aos interessados na requisição de uma ligação, contendo, entre outras, informações relativas a: a) *Elementos necessários para proporcionar a ligação*; b) *Orçamento, com o respetivo prazo de validade*; c) *Construção dos elementos de ligação*; d) *Encargos com a ligação* – art.º 12º RRC.

Ao abrigo do disposto nos art.º 69º e 70º do REGULAMENTO DA QUALIDADE DO SERVIÇO (aprovado pelo Reg. n.º 826/2023, de 28/07, doravante RQS), o operador de rede está obrigado a agendar a ativação do fornecimento, na sequência da celebração de um contrato de fornecimento com um comercializador, no prazo de três dias úteis a seguir ao agendamento pelo comercializador, sendo devidas compensações, nos termos dos art.º 103º e 105º do RQS pelo incumprimento dos deveres de ativação do fornecimento e de ligação às redes.

No dia 06/12/2023, foi celebrado o contrato de fornecimento de energia, já depois da certificação pela DGEG. Contudo, a ligação só foi realizada de forma provisória a 20/03/2024 e definitivamente a 19/07/2024. Até ao dia 20/03/2024, passaram 73 dias úteis e até 19/07/2024, 155.

O Requerente nunca esteve sem energia. No entanto, de dezembro de 2023 até 20/03/2024 esteve a ser alimentado pelo contador de obras, em situação claramente precária, para além de todos os contactos e reclamações realizadas com vista à concretização da ligação. A Requerida alegou que não foi possível realizar a ligação de forma mais célere devido ao elevado número de pedidos existentes na zona e à falta de capacidade de execução do prestador de serviços externo, mas tal facto não ficou demonstrado, sendo certo que na carta datada 26/02/2024 limitou-se a informar que não foi possível realizar a ligação no dia 11/01/2024 e que a ligação ficaria concluída até 30 de abril de 2024, sem indicar qualquer motivo para um prazo tão alargado. Acresce que no dia 09/01/2024 já a equipa técnica da Requerida tinha verificado no local que não existia armário para proceder à ligação, não tendo ficado explicado por que motivo se deslocou novamente no dia 11/01 para o mesmo efeito.

Assim, é forçoso concluir que a Requerida não cumpriu os deveres a que estava adstrita, motivo pelo qual procedeu ao pagamento de compensação pelo incumprimento dos prazos definidos nos regulamentos do setor. Contudo, o Requerente pretende ser compensado por danos não patrimoniais resultantes daquele incumprimento. Importa desde logo aclarar que, nos termos do art.º 10º do RQS, o pagamento das compensações nele previstas não prejudica o regime da responsabilidade civil legalmente aplicável. Mas, para o efeito, o Requerente tem de

demonstrar os pressupostos da responsabilidade civil, em especial, o nexo de causalidade e o dano (uma vez que o facto ilícito já ficou demonstrado e existe uma presunção de culpa que onera a Requerida, cabendo-lhe a si ilidi-la).

Com efeito, nos termos do art.º 563º do CC, a obrigação de indemnização só existe em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão. Por outro lado, dispõe o art.º 562º do Código Civil que *quem estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria, se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação*. A indemnização é fixada em dinheiro sempre que a reconstituição natural não seja possível, não repare integralmente os danos ou seja excessivamente onerosa para o devedor (art.º 566º CC). Na fixação de indemnização por danos não patrimoniais deve atender-se, apenas, aos danos que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito (art.º 496º, n.º 1 CC), sendo o montante da indemnização fixado equitativamente pelo tribunal, tendo em atenção, em qualquer caso, as circunstâncias referidas no artigo 494.º do CC, isto é, o grau de culpabilidade do agente, a situação económica deste e do lesado e as demais circunstâncias do caso. Diz-nos a jurisprudência que “a responsabilidade civil por danos não patrimoniais assume uma dupla função: compensatória e punitiva: compensatória, na medida em que o quantum atribuído a título de danos não patrimoniais consubstancia uma compensação, uma satisfação do lesado, na qual se atende à extensão e gravidade dos danos; punitiva, na medida em que a lei enuncia que a determinação do montante da indemnização deve ser fixada equitativamente, atendendo ao grau de culpabilidade do agente, à situação económica desta e do lesado e às demais circunstâncias do caso¹”. Conforme elucidam Pires de Lima e Antunes Varela² “[a] gravidade do dano há-de medir-se por um padrão objectivo (conquanto a apreciação deva ter em linha de conta as circunstâncias de cada caso), e não à luz de factores subjectivos”. Neste sentido, compete ao Tribunal apreciar, em cada caso, se o dano é ou não merecedor da tutela jurídica.

A apreciação dos danos não patrimoniais deve ser feita tendo por referência o consumidor médio, minimamente informado e esclarecido, colocado na posição do Requerente. Entendemos que a gravidade dos danos como critério subjacente à aplicação do art.º 496º CC deve ser hoje interpretada de forma mais abrangente, valorizando-se não só a afetação profunda de valores ou interesses da personalidade jurídica ou moral, mas também os transtornos, preocupações e perdas de tempo que assumam proporções consideráveis, repercutindo-se no tempo destinado

¹ In Ac. Tribunal da Relação de Lisboa, no proc. n.º 2018/19.0T8PDL.L1-2, de, 03/12/2020.

² In Código Civil Anotado, Vol. I, 4.ª edição, Coimbra, 1987, p. 499.



a descanso e lazer do lesado, os quais assumem atualmente maior relevância na vida dos cidadãos e, em especial, dos consumidores. Não estão em causa meros transtornos ou incómodos irrelevantes, mas danos suscetíveis de serem compensados, em especial por estar em causa a prestação de um serviço público essencial, relativamente ao qual o legislador definiu uma proteção especial a favor do utente, e que foi manifestamente afetada, considerando que, durante três meses, o Requerente se viu na situação precária de depender de um contador de obras, apesar de ter realizado todas as diligências necessárias no sentido de obter a ligação do serviço atempadamente e de ter insistido com pedidos de informação junto da Requerida que não foram atendidos. Quanto ao montante peticionado, entendemos excessivo, pelo que se fixa a indemnização em €100,00.

DECISÃO:

Julgo improcedente a exceção de incompetência material invocada pela Requerida.

Ordeno o encerramento do processo quanto ao pedido de ligação à rede, nos termos do art.º 44º, n.º 2, c) da LAV.

Julgo a ação parcialmente procedente e, em consequência, condeno a Requerida a indemnizar o Requerente no valor de €100,00.

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

Notifique.

Braga, 13 de agosto de 2024

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)