

**SENTENÇA**

**SUMÁRIO:**

- I. A interrupção do fornecimento só pode ter lugar após pré-aviso de 20 dias, por escrito, com uma antecedência mínima relativamente à data em que irá ocorrer e deve contar os seguintes elementos de informação.
- II. O pré-aviso deve conter uma antecedência mínima de 5 dias para a concretização de redução da potência contratada e de 20 dias para a concretização de interrupção se não for possível concretizar a referida redução de potência.
- III. A declaração negocial que tem um destinatário só se torna eficaz quando chega ao seu poder ou é dele conhecida.
- IV. Cabe ao prestador de serviços a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços.
- V. Os operadores de redes de distribuição devem garantir que a chegada à instalação do cliente ocorre, no setor elétrico, no prazo máximo de “*iii*) Quatro horas caso o cliente solicite expressamente o restabelecimento urgente e pague o preço adicional.



## A) RELATÓRIO

No dia 13/04/2023, o Requerente \*, apresentou reclamação contra as Requeridas \* (doravante, 1ª Requerida) e \* (doravante, 2ª Requerida), alegando, essencialmente, o seguinte:

- 1) Contesta a fatura de 22.12.2022 a 21.01.2023;
- 2) Em primeiro lugar, relativamente ao corte, visto o mesmo não ter sido feito de acordo com a lei;
- 3) Não foi enviado o aviso de corte, nem a redução de potência como consta na lei, a 1ª Requerida nunca pediu à 2ª Requerida uma redução de potência, confirmado pela 2ª Requerida, apenas pedem para efetuar o corte do serviço;
- 4) Em segundo, o pedido de religação com urgência também não foi cumprido dentro do prazo de 4 horas estabelecido na lei;
- 5) Foi feito o pagamento às 19:30 no dia 20-12-2022, pelo que o serviço teria que ser restabelecido até as 23:30;
- 6) Antes das 21:00, uma vez que o serviço não tinha ainda sido efetuado, entraram em contato com o apoio ao cliente que os informaram que até as 23:30 o fariam;
- 7) Às 23:35 ainda não tinha sido restabelecido o serviço;
- 8) Entraram em contato com a 2ª Requerida e disseram que até à meia-noite o mesmo ainda seria feito;
- 9) Tal não se verificou;
- 10) Contactaram novamente a 2ª Requerida às 23:50 e disseram que o serviço tinha sido repostado remotamente;
- 11) Contador este que não é possível ser ligado remotamente, informação dada pela própria 2ª Requerida numa outra situação anterior de corte;
- 12) A empresa \* contratada pela 2ª Requerida também confirmou que não era possível ligar este contador remotamente;
- 13) A pedido da 2ª Requerida, efetuaram vários testes no contador e no quadro sempre sem sucesso;
- 14) Disseram que então seria uma avaria e que dentro de uma hora enviariam um técnico para resolver a situação;
- 15) Visto não ter aparecido o técnico, voltaram a contactar a 2ª Requerida e disseram que não tinha sido possível ir um técnico de Braga por não haver nenhum disponível, e que então, até as 3:00 da manhã iria um técnico doutra zona, no entanto não apareceu ninguém;



16) Contactaram novamente a 2ª Requerida, sendo que disseram que tinha ido um técnico ao local, o que não corresponde à verdade, encerrando assim o processo de avaria e deixando o cliente à espera e sem luz;

17) Sendo que informaram que só de manhã iria alguém resolver a situação;

18) A 2ª Requerida desde o começo que montou uma mentira para enganar o cliente, visto não terem conseguido cumprir o prazo de urgência por não terem ninguém para fazer a religação do contador, uma vez que a empresa que faz o serviço de religação (\*) já tinha encerrado os seus serviços as 17:00, sendo que só eles possuem o equipamento necessário para a religação, informação essa dada pelos técnicos que estiveram lá de manhã para resolver a possível avaria;

19) Os mesmos informaram que não havia qualquer avaria e que apenas o contador se encontrava desligado;

20) Visto não terem o equipamento para a religação, os técnicos ligaram o contador diretamente, sendo que assim não podia ser desligado da forma normal e teria a empresa \* de ir com o equipamento para colocar o contador de volta ao normal;

21) A pessoa responsável na altura da 2ª Requerida, \*, prestou informação falsa e enganosa na tentativa de remediar uma religação que não conseguiram cumprir;

22) Enviando informação falsa para a 1ª Requerida, e ainda assim tentam cobrar 20 euros de uma avaria que nunca existiu.

**Peticionou que a 1ª Requerida proceda à retificação da fatura, anulando todos os valores relativamente ao corte e religação e avaria.**

\*

Em **Contestação**, a 1ª Requerida invocou exceção de ilegitimidade passiva, por entender que o objeto da ação se relaciona com o âmbito de atuação da 2ª Requerida. Por impugnação, contra-alegou, fundamentalmente, nos seguintes termos:

1) Tal como está regulamentarmente previsto, o comercializador de energia, pode pedir ao ORD a redução de potência desde que emitido aviso prévio com pelo menos 5 dias de antecedência;

2) Podendo proceder à interrupção efetiva de fornecimento de energia, imediatamente após 15 dias da referida data;

3) Estamos por isso a falar de 20 dias, tal como consta do RRC;



- 4) O Cliente não liquidou, dentro do prazo, a fatura emitida aos 29.10.2022, com data limite de pagamento de 21.11.2022;
- 5) Tendo apenas efetuado esse pagamento aos 20.12.2022;
- 6) Nesse seguimento e, por existir dívida, procedeu ao envio de aviso de redução de potência e interrupção de fornecimento aos 25.11.2022;
- 7) Tal como consta do referido aviso o Cliente poderia liquidar o valor em dívida, com vista a evitar a redução de potência, até 30.11.2022;
- 8) Estando assim cumpridos os 5 (cinco) dias de pré-aviso para redução de potência;
- 9) Não obstante, a redução de potência, não se realizou nessa data;
- 10) Foi pedida a redução de potência aos 02.12.2022, tendo sido a mesma recusada pelo ORD por razão que desconhecemos;
- 11) Tendo o fornecimento sido interrompido apenas a 20.12.2022 às 10:23:38;
- 12) O restabelecimento foi solicitado aos 20.12.2022 às 19:35:42 e efetuado pelo ORD às 20.12.2022 às 23:12:03;
- 13) Foi largamente cumprido e até ultrapassado o prazo de 20 dias de pré-aviso de interrupção de fornecimento de energia;
- 14) Sendo certo que esta interrupção é da única e exclusiva responsabilidade do Cliente, na medida em que, esse tinha dívida que não liquidou.

**Peticionou a procedência da matéria de exceção e a absolvição da instância ou, assim não se entendendo, a improcedência da ação e absolvição do pedido.**

Em **Contestação**, a 2ª Requerida invocou exceção de ilegitimidade passiva, por entender que o objeto da ação se relaciona com o âmbito de atuação da 1ª Requerida. Por impugnação, contra-alegou, fundamentalmente, nos seguintes termos:

- 1) Em virtude de um contrato celebrado em 22-09-2020 entre o Reclamante e a 1ª Requerida, abastece de energia elétrica, o local de consumo nº \* também identificado pelo \*, referente a uma habitação localizada na Rua da \*, Braga;
- 2) No local de consumo em causa, está instalado desde 18-08-2020 o contador com o nº\*, para medição e registo dos consumos;
- 3) Este equipamento, não dispõe de telecontagem ativa, isto é não comunica de forma remota, as leituras reais dos consumos efetuados na instalação do Reclamante;



- 4) O identificado contador encontra-se -se no exterior da habitação, sem acesso da via pública, o que impossibilita o livre acesso por parte dos leitores para recolha periódica de leituras;
- 5) Para o identificado local de consumo e no âmbito do contrato de fornecimento de energia elétrica vigente, encontram-se registados os processos de interrupção de energia elétrica que constam do DOC.02;
- 6) No dia 02-12-2022, o comercializador submeteu um pedido de Interrupção do Fornecimento de Energia Elétrica-Processo H021, por facto imputável ao cliente (cujos motivos desconhece), para o local de consumo do Requerente;
- 7) Para o efeito, gerou a OT número \* de Interrupção BTN, pelo facto de não haver acesso ao equipamento de contagem e da impossibilidade técnica de efetuar de forma remota a redução da potência contratada;
- 8) Assim, no dia 21-10-2022, procedeu ao corte do abastecimento de energia elétrica, ao local de consumo do Reclamante, designadamente no contador;
- 9) Ou seja, nesta data e a pedido do comercializador, o corte de fornecimento de energia elétrica ao local de consumo em apreço foi efetivamente efetuado, concretamente às 10.23 horas;
- 10) No dia 20-12-2022, pelas 19.35 horas foi submetido pelo comercializador via portal \* um pedido de religação urgente;
- 11) Gerou a OT de Restabelecimento urgente BTN, com o nº \*;
- 12) Para o efeito fez deslocar no dia 20-12-2022 uma equipa técnica ao local de consumo do Requerente;
- 13) Aí chegada pelas 23.05horas não efetuou o restabelecimento da energia elétrica pois não teve acesso ao contador, em virtude de o requerente não ter atendido a campainha e o contacto telefónico para o efeito;
- 14) Atendendo a que a execução das ordens de serviço está suspensa entre as 00.00horas e as 08.00horas, fez deslocar a equipa técnica ao local de consumo do requerente no dia 21-12-2022 pelas 08.46h, para a religação, mas sem sucesso, uma vez que não teve acesso ao equipamento não obstante os esforços de contacto encetados com o requerente;
- 15) Atenta a impossibilidade de execução da OT nas datas e deslocações para o efeito, a equipa técnica deu como concluída a religação, no dia 21-12-2022 pelas 10.17horas, no âmbito do incidente \*, com o comentário de “Religada Energia na Ebox”;

16) Os avisos de corte a pedido do comercializador são gerados e emitidos pelos comercializadores de energia elétrica, tal como previsto no n.º 3, do artigo 137.º do Regulamento das Relações Comerciais;

17) Não é da responsabilidade, nem do foro da aqui Reclamada, a emissão do referido aviso de corte;

18) Executa, outrossim, a interrupção do fornecimento de energia elétrica sempre que tal seja ordenado pelos comercializadores legalmente constituídos.

**Peticionou a procedência da matéria de exceção e a absolvição da instância ou, assim não se entendendo, a improcedência da ação e absolvição do pedido.**

\*

A audiência arbitral realizou-se no dia 26/09/2023, 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 2.º da Lei n.º 144/2015, de 08/09, por estarmos perante um consumidor, por um lado, nos termos definidos no art.º 2.º da Lei n.º 24/96, de 31/07 e alínea d) do art.º 3.º da Lei n.º 144/2015, e um prestador de serviços, por outro, nos termos definidos na alínea e) do art.º 3.º 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 1.º, n.º 2.º, 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 15.º da referida Lei.

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

Fixa-se, nos termos do art.º 297.º do CPC, em €91,31 o valor da ação.

**Quanto à legitimidade das partes**, nos termos do art.º 30.º do CPC, o autor /demandante é parte legítima quando tem interesse direto em demandar, o que se exprime pela utilidade derivada da procedência da ação. Por sua vez, o réu/demandado é parte legítima quando tem interesse direto em contradizer, o que se traduz pelo prejuízo que advenha da procedência da



ação. Na falta de indicação da lei em contrário, atende-se à forma como a ação é configurada pelo autor. Nos termos do art.º 7º do Regulamento das Relações Comerciais dos Setores Elétrico e do Gás (aprovado pelo Regulamento n.º 827/2023, de 28/07<sup>1</sup>) a relação comercial estabelece-se entre o comercializador de energia elétrica e o cliente com quem foi celebrado o contrato de fornecimento, sendo o comercializador responsável pelo tratamento de quaisquer questões relacionadas com o fornecimento do serviço, à exceção das matérias de ligações às redes, avarias, emergências, leituras, verificação ou substituição dos equipamentos de medição e reposição de fornecimento (quando a interrupção não tiver sido solicitada pelo comercializador) cuja responsabilidade é do operador de rede. O Reclamante peticiona a correção da fatura, invocando como causa de pedir a irregularidade da suspensão do serviço e da cobrança dos custos relacionados com avaria e religação do serviço, pelo que se impõe concluir que ambas as Reclamadas têm interesse direto em contradizer a presente ação. Improcedem, assim, as exceções invocadas.

### **C) OBJETO DO LITÍGIO**

Pela presente ação cumpre apreciar e decidir se a 1ª Reclamada está obrigada a proceder à retificação da fatura emitida a 22/01/2023, o que impõe igualmente apreciar a (ir)regularidade da suspensão do serviço e subsequente religação por parte da 2ª Reclamada.

### **D) MATÉRIA DE FACTO**

#### **FACTOS PROVADOS**

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

- 1) Entre o Requerente e a 1ª Requerida foi celebrado um contrato de prestação de serviços de fornecimento de energia elétrica em 22-09-2020, para a instalação sita na Rua \*, Braga, abastecida pela 2ª Requerida;
- 2) O Requerente não liquidou, dentro do prazo, a fatura emitida a 29/10/2022, com data-limite de pagamento de 21/11/2022;
- 3) No dia 02/12/2022, a 1ª Requerida submeteu um pedido de interrupção do fornecimento de energia elétrica junto da 2ª Requerida;

---

<sup>1</sup> Com entrada em vigor a 29/07/2023 e revogou o anterior Regulamento n.º 1129/2020, de 30/12.



- 4) A 2ª Requerida procedeu à interrupção do fornecimento no dia 20/12/2022, às 10:23:38;
- 5) O Requerente procedeu ao pagamento dos valores em falta no dia 20/12/2022, às 19h30;
- 6) O Requerente solicitou a religação do serviço com carácter urgente;
- 7) No dia 20/12/2022, às 19h35, a 1ª Requerida submeteu um pedido de religação urgente junto da 2ª Requerida;
- 8) O Requerente contactou a 2ª Requerida várias vezes desde que procedeu ao pagamento para questionar quando seria realizada a religação do serviço;
- 9) O Requerente foi informado de que o serviço tinha sido repostado remotamente;
- 10) O contador existente na instalação do Requerente não permite a ligação de forma remota e encontra-se sem acesso da via pública;
- 11) O Requerente foi informado de que o contador apresentava avaria e que se deslocaria um técnico para resolver a situação;
- 12) O contador não apresentava qualquer avaria;
- 13) No dia 20/12/2022, às 23h05, os técnicos ao serviço da 2ª Requerida deslocaram-se ao local de consumo do Requerente para proceder ao restabelecimento da energia elétrica;
- 14) Os técnicos tentaram contactar o Requerente através da campainha e por telefone, sem sucesso;
- 15) O fornecimento de energia elétrica foi restabelecido no dia 21/12/2022, às 10h17, pela equipa técnica ao serviço da 2ª Requerida;
- 16) No dia 22/01/2023, a 1ª Requerida emitiu a fatura para o período de faturação de 22/12/2022 a 21/01/2023 com cobrança de custos de religação e de avaria;
- 17) O valor cobrado a título de avaria foi anulado a 09/05/2023.

### **FACTOS NÃO PROVADOS**

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

- a) A 25/11/2022, a 1ª Requerida emitiu e enviou ao Requerente aviso de redução de potência a partir de 30/11/2022 e de interrupção de fornecimento;
- b) No dia 02/12/2022, a 1ª Requerida emitiu pedido de redução de potência à 2ª Requerida quanto à instalação do Requerente, o qual foi recusado pela 2ª Requerida;





- c) Na deslocação realizada às 23h05, os técnicos ao serviço da 2ª Requerida não restabeleceram o serviço por falta de acesso ao contador;
- d) O restabelecimento foi efetuado pela 2ª Requerida no dia 20/12/2022, às 23:12:03.

## **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, pela 1ª Requerida foi junto um email dirigido a \*, com assunto “aviso de interrupção de fornecimento (contrato \*)”, de 25/11/2022, com indicação de que se encontrava em dívida o valor de €70,52, o qual deveria ser regularizado, sob pena de interrupção de fornecimento 20 dias após o aviso ou 25 após a redução de potência, a qual ocorreria a partir de 30/11/2022. No entanto, não existe prova de envio nem de receção do referido email, tendo o Requerente e a sua mulher negado a receção do mesmo. Além disso, atendendo à importância e à urgência do assunto a comunicar, seria útil que a comunicação fosse dirigida por carta registada, de forma a garantir a sua efetiva receção, o que não é possível confirmar através de e-mail, exceção feita às situações em que haja um pedido de aviso de leitura, o que também não ficou demonstrado.

Pela 1ª Requerida foi também junto um comprovativo dos pedidos dirigidos à 2ª Requerida, para *interrupção do fornecimento* no dia 02/12/2022, às 13h12m55, aceite no mesmo dia e com indicação de ativação no dia 20/12/2022, às 10:23:38. Além disso, encontra-se junto aos autos a comunicação deste pedido, recebido pela 2ª Requerida, do qual consta “interrupção do fornecimento de energia”, com data pretendida para 19/12/2022, e nenhum pedido de redução da potência, sendo que pela testemunha \* foi dito que não receberam nenhum pedido neste sentido, mas somente de interrupção do serviço.

Pela 1ª Requerida também foi junto um pedido de restabelecimento do fornecimento no dia 20/12/2022, às 19h35m42, com aceitação às 19h35m54. O doc. 5 junto pela 2ª Requerida



também demonstra o pedido de restabelecimento do fornecimento, dirigido às 19h30m41, com registo no sistema de gestão às 19h35m42. Destes registos consta a menção de “ativação do restabelecimento” às 23h12m03 do mesmo dia, no entanto, ficou demonstrado que a ativação só ocorreu no dia seguinte.

Pela 2ª Requerida foi junto um comprovativo de ordem de serviço para interrupção de energia, com indicação “cortada a energia na ebox através do pda”, no dia 20/12/2022, às 10h23, por \*. Foi também junto um pedido de restabelecimento urgente, com menção “piquete na morada. Cliente ausente. Cliente contactado e não atendeu”, tendo o piquete chegado às 23h05, e finalizado a ordem às 23h08 por \*. Neste documento, às 23h06m25 é indicado “call client”. Foi também junta uma fotografia, tirada às 23h07m57, com menção “equipa esteve no local na ordem de religação. Foi tirada fotografia à porta. Chamada não foi reencaminhada. Piquete não conseguiu falar com cliente. Piquete tocou a campainha 3xs ninguém estava no local (campainha ligada aos serviços comuns do prédio, funcional a 100% com energia). Ninguém estava no local à chegada do piquete para efetuar religação”. Verifica-se que o técnico realizou tentativas de contacto durante apenas três minutos, o que se afigura manifestamente insuficiente para concluir que não se encontrava ninguém na residência, bem sabendo que o Requerente e o restante agregado familiar estavam condicionados pela falta de energia. Por outro lado, não ficou demonstrado que o Requerente tivesse sido informado de que seria necessário receber os técnicos para proceder à religação, sendo que para a interrupção do serviço nenhum contacto foi exigido, tendo os técnicos acedido ao contador autonomamente. Também não ficou demonstrado que os técnicos tenham tomado todas as diligências necessárias para proceder à religação do serviço, especialmente quando se trata de uma religação solicitada com carácter urgente e sabendo que, entre as 00h00 e as 8h00 os prazos ficariam suspensos. Acresce que, caso a religação ficasse dependente do contacto a realizar com o Requerente e considerando a hora a que a religação seria realizada (no período da noite), deveria a Requerida ter alertado o Requerente para essa circunstância, atendendo aos vários contactos realizados para a linha de apoio, dando conta de que o serviço ainda não tinha sido restabelecido.

Através do doc. 10 junto pela 2ª Requerida, foi possível confirmar a deslocação da equipa técnica às 10h03, com reposição do serviço às 10h54.



Junto aos autos também se encontra a fatura emitida a 29/10/2022, com limite de pagamento até 21/11/2022, a qual não foi paga pelo Requerente, originando o pedido de interrupção do serviço.

Na fatura emitida a 23/01/2023, verifica-se a cobrança de €14,91 e €41,49 a título de “corte e reposição instalação”, bem como €14,91 referente a “restabelecimento nível p.alim” relativos ao dia 20/12 e ainda €20,00 a título de “compensação assistência técnica”, relativo ao dia 21/12/2022. O valor de €20,00 encontra-se creditado na fatura emitida a 22/05/2023, igualmente junta aos autos.

Pelo Reclamante foi dito que se apercebeu do corte por volta das 10h00 e que, em conjunto com a esposa, contactaram a 1ª Requerida por volta do meio-dia. Acrescentou que procederam ao pagamento por volta das 19h00 e que, depois disso, ficaram a aguardar o restabelecimento, o que não veio a acontecer, tendo realizado várias chamadas para a 2ª Requerida e realizado testes no contador por indicação daquela. Disse que o serviço só foi repostado às 10h00 do dia seguinte e que ninguém se dirigiu ao local. Acrescentou que os empatarem até à meia-noite depois conduziram o assunto para avaria técnica, dizendo que fariam deslocar um técnico à 01h00 e às 3h00 que nunca chegaram. Contestou a deslocação que a 2ª Requerida diz que foi realizada, porque pelo apoio ao cliente foi dito que a religação tinha sido realizada remotamente. Mais disse que, para proceder ao corte do serviço não precisaram de o contactar, pelo que estranha que não tenham conseguido a ligação por falta de acesso, afirmando que nenhum contacto foi realizado e que ninguém tocou à campainha. Disse, ainda, que não recebeu qualquer pré-aviso de interrupção.

Por \*, mulher do Requerente, foi dito que, quando se apercebeu da interrupção do serviço, contactou a 1ª Reclamada para questionar o que se passava. Confirmou que as faturas são enviadas para o email do marido, mas afirmou não terem recebido pré-aviso de corte. Disseram-lhe qual o valor que teria de pagar e comunicou que pretendia a religação do serviço no próprio dia. Esclareceu que realizou o contacto de tarde, que procederam ao pagamento por volta das 19h00 e que lhe disseram que o serviço seria repostado até as 23h00. Acrescentou que, depois de realizar o pagamento, voltou ao contacto com a 1ª Requerida para confirmar que já haviam pago o valor em causa, que a 1ª Requerida confirmou que receberam e que informou que se deslocaria um técnico o mais rapidamente possível. Declarou que, pouco antes das 21h00, voltou ao contacto com a 1ª Requerida porque o apoio técnico encerraria às 21h00 e que voltaram a confirmar que o técnico se deslocaria naquela noite e que poderiam ficar descansados. Disse



que ficou até às 23h00 a aguardar a deslocação do técnico que não se verificou, pelo que entrou em contacto com a 2ª Requerida, perto da meia-noite, e que lhe disseram que tinham feito a religação remotamente. Informou que continuavam sem luz e que “nessa chamada, andaram 10 minutos a subir e descer escada, a ligar e desligar o quadro”. Disse que sabia que aquele contador não permitia ligação remota, mas ao telefone disseram que sim e que, se continuavam sem luz, só poderia ser uma avaria porque já tinham indicação de que tinham eletricidade. Nessa sequência, disseram que iam enviar um técnico ao local, o que não aconteceu. Disse que realizou várias chamadas ao longo da noite e que ficou até as 4h00 acordada a aguardar a deslocação. Acrescentou que lhe disseram que iria um técnico de outra cidade, que iria demorar mais tempo e questionou se tinha disponibilidade para aguardar, o que confirmou, mas ninguém se deslocou e o serviço só foi repostado no dia seguinte, de manhã. Estas declarações (quanto à informação sobre avaria pelo apoio ao cliente da 2ª Requerida) são corroboradas pelo facto de ter sido cobrado o valor de €20,00 na fatura emitida a 23/01/2023.

Por \*, funcionário da 2ª Requerida, técnico de gestão administrativo, foi dito que faz o controlo da atividade dos prestadores de serviços no âmbito das contagens, ordens de serviço, leituras e cortes. Referiu que receberam uma ordem de serviço de interrupção de fornecimento no dia 14/12/2022 e que os prestadores de serviços executaram no dia 20, às 10h20. Esclareceu que a ordem já tem uma caracterização específica, indicada pelo comercializador, e que se limitam a cumprir, sendo que neste caso só receberam ordem de interrupção e não de redução da potência. Acrescentou que os técnicos tiveram acesso ao contador, mas não sabe como, e que a interrupção foi realizada junto do aparelho por não haver ligação remota. Acrescentou que está em causa um contador colocado no exterior da habitação sem acesso pela via pública. Afirmou que foi submetido um pedido de ligação urgente, às 19h35 do dia 20/12 e que a equipa se deslocou ao local no mesmo dia às 23h05, tendo finalizado a ordem por indicação de “cliente ausente”. Referiu que o técnico anexou fotografia com a entrada principal do prédio e que, segundo a informação, o cliente não atendeu a chamada telefónica e não conseguiram efetuar o serviço. Esclareceu que a fotografia é um procedimento obrigatório para comprovar que o piquete se deslocou ao local, sendo associadas as coordenadas, com vista a garantir que a fotografia foi tirada e submetida no local. Acrescentou que a energia foi repostada às 10h00 do dia 21/12 e que já não foi pelos prestadores de serviço, mas pelo piquete na sequência de um contacto para resolução de avaria. Esclareceu que a religação foi realizada a título provisório porque o piquete não dispunha de PDA e que só no dia 26/12 foi concluída de forma definitiva.



## F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

Conforme já referido, entre o Reclamante e a 1ª Reclamada foi celebrado um contrato de prestação de serviços de fornecimento de energia elétrica, o que corresponde a um serviço público essencial, sujeito às disposições plasmadas na LEI DOS SERVIÇOS PÚBLICOS, aprovada pela Lei n.º 23/96, de 26/07. Assim, há um conjunto de direitos de que o consumidor beneficia por força desta lei. Desde logo, o consumidor tem direito a ser informado, de forma clara e conveniente das condições em que o serviço é fornecido, estando o prestador de serviços obrigado a prestar-lhe todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias (art.º 4º, n.º 1). O consumidor também tem direito à prestação do serviço com elevados padrões de qualidade (art.º 7). Por outro lado, **a prestação do serviço não pode ser suspensa sem pré-aviso adequado**, salvo caso fortuito ou de força maior. Verificando-se mora do utente que justifique a suspensão do serviço, esta só pode ocorrer após o utente ter sido advertido, por escrito, com **a antecedência mínima de 20 dias relativamente à data em que a suspensão venha a ocorrer**. Nesta advertência, o consumidor deve ser informado sobre o motivo da suspensão, bem como sobre os meios ao seu dispor para evitar a suspensão do serviço e, ainda, para a retoma do mesmo (art.º 5º, n.º 1, e 2 e 3). **Cabe ao prestador de serviços a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços (art.º 11º)**.

Nos termos do art.º 67º do REGULAMENTO DAS RELAÇÕES COMERCIAIS DOS SETORES ELÉTRICO E DO GÁS (Regulamento n.º 1129/2020, de 30/12<sup>2</sup>), o não pagamento das faturas no prazo estipulado constitui o cliente em mora e pode fundamentar a interrupção do fornecimento de energia elétrica ou de gás, nos termos do artigo 79.º. Por sua vez, estabelece o art.º 79º que o fornecimento de energia elétrica ou de gás pode ser interrompido pelo operador de rede por facto imputável ao cliente j) Quando solicitado pelo comercializador, nas situações de falta de pagamento dos montantes devidos no prazo estipulado.

Para os clientes do fornecimento de energia elétrica em baixa tensão normal, **a interrupção do fornecimento** nas situações de mora do cliente pode **apenas efetivar-se após a concretização de redução da potência contratada para o escalão de potência contratada de 1,15 kVA solicitada pelo comercializador** na sequência de falta de pagamento dos

---

<sup>2</sup> Em vigor à data dos factos.



montantes devidos no prazo estipulado, ou, não existindo acesso à instalação de consumo para concretizar a referida redução de potência contratada, no decurso do prazo de pré-aviso para a interrupção (n.º 3).

A interrupção do fornecimento só pode ter lugar após pré-aviso de 20 dias, por escrito, com uma antecedência mínima relativamente à data em que irá ocorrer e deve contar os seguintes elementos de informação: a) Motivo da interrupção do fornecimento; b) Meios ao dispor do cliente para evitar a interrupção; c) Condições de restabelecimento; d) Preços dos serviços de interrupção e restabelecimento; e) Dia a partir do qual pode ocorrer a interrupção (art.º 80º). Nos casos de mora no pagamento pelo cliente e para o setor elétrico, **o pré-aviso deve conter uma antecedência mínima de 5 dias para a concretização de redução da potência contratada e de 20 dias para a concretização de interrupção se não for possível concretizar a referida redução de potência.** Nas situações em que é concretizada a redução da potência contratada, a contagem do prazo para interrupção inicia-se na data em que é efetuada a atuação no local de consumo para redução de potência (art.º 80º, n.º 4 e 5 RRC).

Os comercializadores e os clientes que sejam agentes de mercado são responsáveis pelo pagamento dos serviços de interrupção e de restabelecimento ao operador de rede, sem prejuízo do direito de regresso sobre os seus clientes (art.º 81º do RRC).

Nos termos do art.º 86º, n.º 1 e 2 do REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DOS SETORES ELÉTRICO E DO GÁS (regulamento n.º 406/2021, de 12/05<sup>3</sup>), as obrigações relativas ao restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente aplicam-se quando a situação que deu origem àquela interrupção do fornecimento estiver sanada, considerando-se como tal a situação após boa cobrança dos montantes em dívida.

Quando a situação que deu origem à interrupção do fornecimento por facto imputável ao cliente seja sanada com o comercializador, este deve comunicar ao operador de rede de distribuição respetivo que a situação se encontra sanada, para que este possa proceder ao restabelecimento do fornecimento (86º, n.º 3). **O comercializador deve realizar a comunicação ao operador de rede de distribuição no prazo máximo de 30 minutos**, a contar do momento em que toma conhecimento de que a situação está sanada (86º, n.º 4).

Caso seja necessária a deslocação do operador de rede de distribuição para a realização do restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente, os

---

<sup>3</sup> Em vigor à data dos factos.



operadores de redes de distribuição devem garantir que a chegada à instalação do cliente ocorre, no setor elétrico, no prazo máximo de “*iii*) **Quatro horas caso o cliente solicite expressamente o restabelecimento urgente e pague o preço adicional** fixado nos termos do RRC”, a contar do momento em que o operador de rede de distribuição toma conhecimento de que a situação está sanada (86º, n.º 5).

O incumprimento, pelo comercializador, do prazo de comunicação ao operador de rede confere ao comercializador o dever de compensação ao cliente e o incumprimento dos prazos referidos no n.º 5 confere ao cliente o direito de ser compensado pelo operador de rede (86º, n.º 6 e 7). O valor da compensação é de €20,00 (art.º 93º, n.º 1 e anexo I, ponto VII, 1).

A contagem dos referidos prazos suspende-se entre as 0h00 e as 8h00 (86º, n.º 8). O serviço de restabelecimento do fornecimento, incluindo a modalidade de restabelecimento urgente, deve ser disponibilizado pelos operadores de redes de distribuição, no mínimo, nos dias úteis, das 8h00 às 24h00, para consumidores (n.º 13), podendo o operador de rede realizar restabelecimentos do fornecimento fora destes horários e oferecer outros horários mais favoráveis para os clientes.

A 1ª Requerida não demonstrou ter enviado comunicação com o pré-aviso de interrupção dos serviços ao Requerente, sendo que **a declaração negocial que tem um destinatário só se torna eficaz quando chega ao seu poder ou é dele conhecida** – art.º 224º do Código Civil.

O devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado (art.º 762º CC) e torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor quando falta culposamente ao cumprimento (art.º 798º CC). Ao não comunicar que os serviços seriam interrompidos perante a falta de pagamento dos montantes em dívida, a Requerida incumpriu as obrigações legais a que está vinculada e inibiu o Requerente de evitar a suspensão do serviço mediante o pagamento atempado.

Por outro lado, apesar de ter requerido a religação com carácter urgente, o que implicava que a mesma fosse realizada até as 23h35, o serviço só foi restabelecido no dia seguinte, às 10h17, não tendo ficado demonstrado que não tenha sido possível por facto imputável ao Requerente.

O Requerente peticionou a retificação da fatura emitida a 23/01/2023, pela 1ª Requerida, com anulação dos custos referentes a avaria e religação. Os custos com a avaria (€20,00) já foram anulados, pelo que se impõe o encerramento do processo nesta parte. Quanto aos restantes valores, deve a 1ª Requerida proceder à sua anulação.

**DECISÃO:**

Julgo improcedentes as exceções de ilegitimidade passiva invocadas pelas Reclamadas.

Ordeno o encerramento do processo quanto ao pedido de anulação do montante de €20,00 a título de “compensação assistência técnica”, nos termos do art.º 44º, n.º 2, alínea c) da LAV.

Julgo a ação procedente e, em consequência:

a) Condeno a 1ª Requerida a anular o valor de €71,31 referente a custos com “corte e reposição instalação” e “restabelecimento nível p. alim.”, cobrados na fatura emitida a 23/01/2023;

b) Absolvo a 2ª Requerida do pedido.

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

Notifique.

Braga, 24 de outubro de 2023

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)