



Processo: 464/2024

Demandante: \*\*\*

Demandada: X, S.A.

**Resumo: 1. Considera-se “consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios” - nº 1 do artigo 2º da Lei nº 24/96 de 31 de julho (LDC), e, ainda,**

**2. estão incluídos no âmbito deste diploma os bens, serviços e direitos fornecidos, prestados e transmitidos pelos organismos da Administração Pública, por pessoas coletivas públicas, por empresas de capitais públicos ou detidos maioritariamente pelo Estado, pelas regiões autónomas ou pelas autarquias locais e por empresas concessionárias de serviços públicos (nº 2);**

**3. Por outro lado, de acordo com a Lei 23/96 de 31 de julho (LSPE), o serviço de fornecimento de energia elétrica é considerado como um serviço público essencial – artigo 1º, nºs 1 e 2, alin. b).; Ora,**

**4. o Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS), aprovado pelo Regulamento nº 826/2023 de 28 de julho, veio definir obrigações e níveis de qualidade de serviço de natureza técnica e comercial, aplicáveis ao Sistema Elétrico Nacional e ao Sistema Nacional de Gás, a cumprir pelos operadores;**

**5. “Aquele que, com dolo ou mera culpa, violar ilicitamente o direito de outrem ou qualquer disposição legal destinada a proteger interesses alheios fica obrigado a indemnizar o lesado pelos danos resultantes da violação” (artigo 483º nº 1 do Código Civil); e**

**5. como decorre do disposto nos artigos 562º, 563º e 566º, deve ser reconstituída a situação que existiria se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação, relativamente aos danos que o lesado não teria sofrido se não fosse a lesão, sendo certo que a indemnização deve ser fixada em dinheiro na impossibilidade da reconstituição natural.**

## **A – Relatório**

### **1. Reclamação do Demandante e posição da Demandada**

**1.1.** O Demandante \*\*\* formalizou junto do CIAB, em 9 de fevereiro de 2024, reclamação contra a Demandada X., S.A., nos termos da qual vem requerer

- a) que sejam sanados os problemas relacionados com o deficiente fornecimento da prestação do serviço (interrupções), e a
- b) condenação da Demandada nos danos causados, daquele, decorrentes



Alega,  
desde janeiro de 2023, ou até antes, tem um problema relacionado com o fornecimento de energia elétrica durante o 1º trimestre de 2023, sucederam vários episódios de interrupção de energia no ramal que abastece a instalação da sua residência  
aquando dessas interrupções, os aparelhos elétricos (TV Led, bomba de água, placa elétrica da bomba de calor) sofreram danos causados pela baixa voltagem  
como apresentado a X. e, reclamação, após parecer técnico  
existe uma deficiência no fornecimento elétrico nas moradias, da responsabilidade de X.  
esta, confrontada com os factos, enviou equipa técnica ao local para colocar analisador/medidor de tensão e constatou as evidências - como admitem na resposta, que junta  
assumem, também, intervenção na rede a fim de melhorar o fornecimento de energia elétrica da sua instalação, o que até à data não aconteceu  
verifica diariamente as mesmas anomalias, principalmente em época de baixas temperaturas (outono e Inverno)  
é impossível manter o funcionamento, em simultâneo de vários eletrodomésticos – ou, não funcionam ou funcionam deficientemente  
tem problemas de saúde, usa máscara de oxigénio e desfibrilador, ligado ao hospital para registos por causa deste problema muitas vezes se levanta durante a noite para ligar a eletricidade a potência que tem contratada (10.35KVa) seria suficiente para aguentar os aparelhos  
já reclamou junto da DECO

Juntou: cópia da comunicação à DECO, troca de comunicações com a X., fatura, parecer técnico de 6.02.2024, resposta da ERSE, declaração médica (fls. 3 e 13).

**1.2.** O Demandante, juntou, ainda, registo de vídeo da medição da tensão, resposta da ERSE, orçamento para substituição da bomba de furo artesiano e fatura (fls. 41 a 44)

**1.3.** A Demandada **X., S.A.**, deduziu contestação, nos seguintes termos:

➤ atividade da reclamada

exerce, em regime de concessão de serviço público, a atividade de distribuição de energia elétrica em alta e média tensão, sendo ainda concessionária da rede de distribuição de energia elétrica em baixa tensão no Concelho de Viana do Castelo e, nessa qualidade, explora variadas infraestruturas e equipamentos considerados de utilidade pública, nomeadamente apoios e cabos condutores de energia elétrica

a sua atividade de distribuição de energia elétrica obedece aos Regulamentos em vigor  
atua na qualidade de Operador de Rede relativamente à instalação em causa e, por força de um contrato celebrado entre o Demandante o comercializador.

➤ quanto às oscilações de fornecimento de energia elétrica



esta situação é relativa a problemas de Qualidade de Serviço – nomeadamente, problemas relacionados com as tensões elétricas

dirigiu-se ao local de consumo do Reclamante para a devida verificação

e, constatou quedas acentuadas de tensão elétrica na rede de distribuição de eletricidade em Baixa Tensão, em uma das fases

foi colocado um analisador de tensões no local de consumo

que registou que as tensões registadas não se encontravam de acordo com os limites regulamentares impostos pela norma EN 50160

após análise e realização de estudo técnico para a devida resolução da situação em causa, assumiu ser necessária a realização de intervenção na rede de Baixa Tensão

Para retificação da situação, de modo a resolver as questões de tensão no local e garantir a qualidade de serviço foi emitida ordem de trabalho com execução prevista até abril de 2024

devido a constrangimentos logísticos, não foi possível realizar a obra na data previamente informada

a obra foi iniciada a 24 de junho de 2024 e finalizada a 28 de junho de 2024

➤ quanto aos danos

desconhece a existência, natureza e valor dos danos, que impugna

respondeu ao Reclamante, via e-mail, nos dias 17.01.2023 e 17.04.2024, não se responsabilizando pelos danos participados

o Reclamante não procede a qualquer identificação específica dos alegados danos sofridos, realizando apenas uma lista de equipamentos e junta, como prova documental, um relatório técnico bastante confuso

onde é referido o termo “*avarias*”, mas, posteriormente, diz que apenas há um impedimento no “*bom funcionamento de todos os equipamentos elétricos*”, o que suscita dúvidas sobre a real situação ocorrida relativamente aos equipamentos, ou seja, se houve uma avaria nos equipamentos ou se os mesmos apenas não se encontram a funcionar devidamente

tendo sido realizada a obra de melhoria no fornecimento de energia elétrica, a questão relativa a um alegado mau funcionamento dos equipamentos elétricos já nem se coloca

perante a escassa prova apresentada e sem nenhum outro elemento que sustente os danos em causa, o pedido deverá necessariamente improceder (nº 1 do artigo 342º do Código Civil)

o ónus da prova, consiste na necessidade da observância de determinado comportamento por quem invoca um direito, como pressuposto para a procedência do pedido, o que no caso não sucedeu

impugna os documentos juntos pelo Reclamante, que não sejam documentos da sua autoria

**1.4.** Relativamente aos documentos juntos (supra, **1.3**) a Demandada referiu:

o Demandante junta como prova documental, relativamente aos alegados prejuízos, um orçamento, uma fatura e uma fotografia



o orçamento, apenas, refere valores associados a uma reparação, sem qualquer menção sobre o alegado dano ou de onde poderá advir o mesmo  
a fatura remete ao ano de 2015 – bastante anterior a data em apreço nos autos, não se entendendo a sua junção e demonstrando a antiguidade do equipamento em causa  
a junção do registo fotográfico não possui informação sobre a data, local ou autor da mesma e suscita dúvidas quanto à sua validade  
e,  
impugnou os documentos

**1.5.** No decurso da audiência arbitral, o Demandante requereu a junção de fatura correspondente à substituição da bomba da água do furo artesiano, o que foi deferido – cf. fatura de 04.07.2024, de €868,85.

## **B – Saneador**

### **1. Do Tribunal Arbitral**

A Lei 144/2015 de 8 de setembro transpôs para a ordem jurídica nacional a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo (RAL), e estabeleceu os princípios e regras a que deve obedecer o funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios e o respetivo enquadramento jurídico (artigo 1º).

Assim, a Lei RAL é aplicável aos procedimentos quando os mesmos sejam iniciados por consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços, e respeitem a obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou prestação de serviços, celebrados entre vendedor/prestador e consumidor, ambos com morada em Portugal.

Conforme o nº 1 do artigo 2º da 24/96 de 31 de julho (LDC), *“considera-se consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios”*.

Estamos perante a prestação de um serviço no âmbito geográfico do CIAB (artigo 3º do Regulamento).

São submetidos à arbitragem necessária e à apreciação do tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados, por opção expressa dos consumidores, os conflitos de consumo de serviços públicos essenciais, designadamente relativos ao fornecimento de energia elétrica (conforme artigos 1º, nºs 1 e 2 alínea b) e 15º, nº 1 da Lei 23/96 de 26 de julho (LSPE)).

A toda a causa é atribuído um valor certo que representa a utilidade económica imediata do pedido e que determina, nomeadamente, a competência do tribunal (nºs 1 e 2 do artigo 296º do CPC). E, deve, ainda, atender-se ao momento em que a ação é proposta (nºs 1 e 2 do artigo 299º do CPC).

Se, pela ação, se pretende obter qualquer quantia certa em dinheiro, é esse o valor da causa (nº 1 do artigo 297º do CPC).



Ora, pela presente ação o Demandante pretende obter a resolução dos problemas na rede e, ainda, o ressarcimento da quantia de €745 (setecentos e quarenta e cinco euros) – a que corresponde, pois, o valor do processo.

De acordo com o citado Regulamento (nº 3 do artigo 19º), aplicam-se a este processo, subsidiariamente, e com as necessárias adaptações, a Lei da Arbitragem Voluntária (Lei nº 63/2011 de 14 de dezembro) e o Código de Processo Civil.

As partes têm personalidade jurídica, são capazes e legítimas.  
Cumpra apreciar e decidir.

### **C – Delimitação do objeto do Litígio**

Fornecimento de energia elétrica pelo Operador da Rede de Distribuição (ORD) e Regulamento de Qualidade de Serviço (RQS).

Responsabilidade pelos danos causados decorrentes da deficiente prestação do serviço – pressupostos.

### **D – Fundamentos, com interesse para a decisão da causa**

#### **I - Factos provados:**

- I. Entre o Demandante e o comercializador de energia elétrica foi celebrado um contrato de fornecimento de eletricidade, para a morada daquele;
- II. A Demandada abastece, na qualidade de operador de rede de distribuição de energia elétrica em baixa tensão no Concelho de Viana do Castelo, a morada do Demandante;
- III. Pelo menos desde o início de janeiro de 2023, a instalação da morada do Demandante sofreu episódios de quedas acentuadas de tensão elétrica e interrupção de energia no ramal que abastece a instalação da sua residência;
- IV. Em janeiro de 2023, o Demandante reclamou, junto de X., vários episódios de interrupção no fornecimento de energia elétrica, na sua morada e os prejuízos daí decorrentes;
- V. Na sequência da reclamação do Demandante (IV) relativa a vários episódios de interrupção no fornecimento de energia elétrica, uma equipa técnica da Demandada deslocou-se à sua morada e constatou quedas acentuadas de tensão elétrica na rede de distribuição de eletricidade em baixa tensão, em uma das fases, e colocou um analisador de tensões no local;
- VI. Do analisador de tensões no local de consumo do Demandante (V), verificou-se que as tensões registadas não se encontravam de acordo com os limites regulamentares impostos, o que determinou a realização de uma intervenção na rede de baixa tensão, pela Demandada;
- VII. A Demandada informou o Demandante (18.01.2024) da realização de obra para melhoria da qualidade do serviço no local (II);



- VIII. A obra para melhoria da qualidade do serviço foi iniciada em 24 de junho de 2024 e terminou a 28 de junho de 2024;
- IX. Por causa das interrupções e perturbações de tensão no ramal de abastecimento de energia (II), que chegou a 173V, quando deveria ser a 230V, aparelhos elétricos do Demandante sofreram danos pela baixa voltagem, nomeadamente a bomba de água do furo artesiano que teve de ser substituída;
- X. Para a substituição da bomba de água do furo artesiano o Demandante obteve, em 10.01.2024, um orçamento de €745 (equipamento, mão de obra e deslocações), e foi emitida, em 04.07.2024, a fatura nº 106, no valor de €868,85 (€745 + IVA);
- XI. O Demandante é cliente prioritário e necessita de tratamento de ventiloterapia não invasiva diariamente para efeitos terapêuticos.

## II - Factos não provados

Com relevância para o conhecimento e decisão da causa foram identificados os seguintes factos não provados:

- I. Não se provou o prejuízo no televisor, comprado pelo Demandante em 12.01.2015, nem na bomba de calor do sistema de aquecimento central, decorrentes do fornecimento de energia elétrica;
- II. Não se provaram danos em outros equipamentos elétricos do Demandante decorrentes do fornecimento de energia elétrica;
- III. Não se provou que o Demandante tivesse solicitado, junto do seu comercializador, o registo como cliente com necessidades especiais ou prioritário.

## E – Da fundamentação de facto

A celebração do contrato está suportada na cópia da fatura junta (fls. 8-v a 10-v), e na confirmação do facto por X., em sede de contestação.

Não restam dúvidas quanto à deficiência na prestação do serviço, pela Demandada ao Demandante na sua morada, tendo em conta a reclamação apresentada por este, a resposta enviada por aquela e, ainda, a necessidade da execução das obras – tudo como ficou, também, demonstrado pelos documentos juntos ao processo, nomeadamente: resposta de X., fls. 5-v, 7-v, documentos juntos com a contestação (2 e 3) e, ainda, o Parecer Técnico (emitido em 6.02.2024, de fls. 12) e o registo de 173v na tensão.

O que foi ao encontro da posição da própria X., em sede de contestação.

De facto, a Demandada assume a análise e estudo técnico para resolução da situação em causa/prestação do serviço, a necessidade da intervenção na rede de baixa tensão, a necessidade de garantir qualidade de serviço e a obra realizada entre 24 e 28 de junho de 2024 para o efeito – conforme documentos que a Demandada juntou – fls. 64 a 70.

Foi referida uma avaria na TV do Demandante (cuja fatura foi junta ao processo, de fls. 44-v), mas este não apresentou qualquer facto que sustentasse a própria avaria e a respetiva conexão com a interrupção do fornecimento de energia elétrica ou a queda de tensão.



Pelo que, não provou o respetivo dano.

O mesmo se diga quanto à alegada avaria na bomba de calor do sistema de aquecimento central, relativamente à qual não foi junta qualquer prova do respetivo valor ou do dano (o Demandante referiu, em audiência arbitral, que não tem documento de suporte e a mesma já está arranjada) – decorrente da quebra de tensão.

Nada se provou.

Mencionou, também, um aumento de consumo, que notou no histórico de consumos – mas, tão pouco, o demonstrou.

Quanto à avaria na bomba de água do furo artesiano, decorrente da interrupção na rede, os factos estão suportados no parecer técnico (fls. 12), no orçamento de €745 (fls. 44) e na fatura junta, no âmbito da audiência arbitral (no valor de €868,85).

Consideramos que foi o único dano que o Demandante logrou demonstrar.

A necessidade de ventiloterapia, pelo Demandante, está suportada na declaração de fls. 11. Mas, não logrou demonstrar no processo que tivesse solicitado o registo junto do comercializador.

O tribunal ouviu a procuradora do Demandante, presente em julgamento, e atendeu às respetivas declarações, prestadas em julgamento, em conformidade com o princípio da cooperação, consagrado no CPC (artigo 7º), ao abrigo do qual o juiz pode ouvir as partes e os seus representantes ou mandatários, convidando-os a fornecer esclarecimentos sobre a matéria de facto ou de direito que se afigurem pertinentes.

Às partes cabe alegar os factos essenciais que constituem a causa de pedir e aqueles em que se baseiam as exceções invocadas (artigo 5º, nº 1 do CPC) sendo, ainda, considerados pelo juiz os factos instrumentais (os que resultem da instrução da causa), e os factos complementares (os que resultem como complemento ou concretização dos que as partes hajam alegado e resultem da instrução da causa, desde que sobre eles tenham tido a possibilidade de se pronunciar).

Ainda, são atendíveis, os factos notórios, aqueles que o tribunal toma conhecimento em virtude do exercício das suas funções (tudo conforme o previsto no artigo 5º, nºs 1 e 2, do CPC).

## **F - Da fundamentação de Direito**

### **1. Da ausência da Demandada em julgamento**

Nos termos do nº 2 do artigo 35º da LAV (Lei nº 63/2011 de 14 de dezembro), se uma das partes deixar de comparecer a uma audiência, o tribunal pode prosseguir o processo e proferir sentença com base na prova apresentada.

### **2. Do serviço público de fornecimento de energia elétrica**

Considera-se *“consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter*



*profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios” – nº 1 do artigo 2º da Lei nº 24/96 de 31 de julho (LDC).*

E, ainda, estão incluídos no âmbito deste diploma os bens, serviços e direitos fornecidos, prestados e transmitidos pelos organismos da Administração Pública, por pessoas coletivas públicas, por empresas de capitais públicos ou detidos maioritariamente pelo Estado, pelas regiões autónomas ou pelas autarquias locais e por empresas concessionárias de serviços públicos (nº 2).

Por outro lado, de acordo com a Lei 23/96 de 31 de julho (LSPE), o serviço de fornecimento de energia elétrica é considerado como um serviço público essencial – artigo 1º, nºs 1 e 2, alin. b).  
Ora,

o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços e à proteção dos seus interesses económicos, sendo certo que os bens destinados ao consumo, devem ser aptos à satisfação dos fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas ou, na falta delas, de modo adequado às suas legítimas expectativas, impondo-se nas relações jurídicas de consumo, a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa-fé, nos preliminares, na formação e, ainda, na vigência dos contratos – tudo como resulta do disposto nos artigos 3º, alínea a) e e), 4º e 9º, nº 1 da LDC e artigo 3º da LSPE.

Dito isto,

Como ficou provado, o Demandante celebrou um contrato de fornecimento de energia elétrica, para a sua morada.

A Demandada, por seu turno, de acordo com o quadro legislativo em vigor exerce em regime de concessão de serviço público, a atividade de distribuição de energia elétrica em alta e média tensão e é concessionária da rede de distribuição de energia elétrica em baixa tensão no Concelho de Viana do Castelo (tudo como é alegado na contestação e resulta do disposto nos artigos 6º, nº 1, 7º, nº 1 alin. b), 8º, nº 1 alin. e) e f), 110º, 284º, 285º do DL 15/2022 de 14 de janeiro e artigo 1º do DL 344-B/82 de 1 de setembro).

E, no âmbito da atividade de distribuição abastece de energia elétrica a instalação em causa, por força do contrato celebrado com o comercializador.

Decorre da matéria provada e assente que, na sequência das reclamações apresentadas pelo Demandante, foram, efetivamente, detetadas perturbações de tensão elétrica na rede de distribuição de eletricidade em Baixa Tensão e no local de consumo aqui em causa – como, de resto, foi reconhecido pela própria Demandada.

Que, por este facto, procedeu a uma obra de intervenção na dita rede, entre 24 e 28 de junho de 2024.

Provou-se o registo de fornecimento de energia a 173v e ainda a Demandada, em contestação, admitiu que as tensões registadas não se encontravam de acordo com os limites regulamentares impostos pela norma EN 50160 (características da tensão fornecida pelas redes de distribuição de energia elétrica).

De acordo com a qual a tensão de energia elétrica distribuída em baixa tensão deve ser de 230v, com uma variação máxima de 10%, pelo que não pode atingir valores de 173v, como se registou no caso concreto e se provou.





Com a execução da obra e intervenção na rede, pela Demandada, fica cumprida a primeira parte do pedido formulado pelo Demandante, relativo à prestação do serviço.

Ora, tal facto determinou não só o incumprimento no âmbito do fornecimento do serviço (suscetível da dita reparação em obra, no passado mês de junho de 2024) como, ainda, um dano em equipamento do Demandante.

Por outro lado,

O Regulamento da Qualidade de Serviço dos sectores elétrico e do gás (RQS), aprovado pelo Regulamento nº 826/2023 de 28 de julho, define as obrigações e níveis de qualidade de serviço a cumprir pelos operadores (artigo 3º), as compensações a pagar quando há incumprimentos e as obrigações de monitorização e prestação de informação.

Os operadores de redes do sector elétrico devem proceder, sempre que possível, de forma a manter o fornecimento contínuo de energia elétrica.

Não se provou, nem tão pouco foi alegado, qualquer evento excecional ou acidental.

De notar, que as regras deste Regulamento e o pagamento das compensações nele previstas não prejudicam o regime da responsabilidade civil legalmente aplicável (artigo 10º).

Assim, e de acordo com o artigo 483º do Código Civil, *“aquele que com dolo ou mera culpa, violar ilicitamente o direito de outrem ou qualquer disposição legal destinada a proteger interesses alheios fica obrigado a indemnizar o lesado pelos danos resultantes da violação”* (nº 1).

São, então, pressupostos da obrigação de indemnizar decorrente da responsabilidade por factos ilícitos, (cf. *A. Varela, Das obrigações em Geral, Vol. I, pág. 417*), o facto voluntário e culposo do lesante, ilícito, o nexo de imputação do facto ao lesante, causador de um dano, nexo de causalidade entre o facto e o dano.

Vejamos, então,

No caso concreto, apurou-se a violação pela Demandada de uma norma destinada a proteger os interesses do Demandante, designadamente o fornecimento de eletricidade de acordo com níveis de qualidade de serviço, determinados pela lei (Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS), supra, e Norma 50160).

De notar, que o facto lesante pode decorrer de uma ação ou de facto negativo, ou seja, de omissão.

Aqui ficou demonstrada a necessidade da intervenção ou obra na rede de distribuição, motivo pelo qual se regista a omissão de uma conduta adequada por parte da Demandada, determinante da deficiente qualidade de serviço.

A culpa decorre de um juízo de reprovação da conduta do agente, na medida em que podia e devia ter agido de outra forma – de notar, que a Demandada assumiu a que as tensões registadas não se encontravam de acordo com os limites regulamentares e, em consequência, a obrigação de intervir a rede, o que está sustendo em comunicação remetida ao Demandante e que foi junta ao processo.

Ainda, como se constatou, supra, a lei confere ao consumidor um específico direito à qualidade do serviço.

A deficiente prestação de serviço causou ao Demandante um dano na bomba de água do furo artesiano, que determinou a necessidade da respetiva substituição.

O dano é causa adequada das perturbações na rede de baixa de tensão, como foi subscrito por parecer de técnico (fls. 12).

É, portanto, decorrente da conduta do operador de rede – deficiente prestação do serviço.

O Demandante juntou cópia de um orçamento para a reparação, no valor de €745 (que inclui material, mão de obra e deslocações), e fatura emitida de €868,85 (acresce o IVA à taxa em vigor, relativamente a cada parcela).

Assim sendo, este será o montante do prejuízo decorrente do incumprimento da obrigação que recai sobre a Demandada quanto à prestação do serviço (distribuição de energia elétrica em baixa tensão).

Como, também, o determinam os artigos 562º, 563º e 566º do Código Civil, porquanto deve ser reconstituída a situação que existiria se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação, relativamente aos danos que o lesado não teria sofrido se não fosse a lesão, e a indemnização deve ser fixada em dinheiro na impossibilidade da reconstituição natural.

Procede, assim, a segunda parte do pedido do Demandante quanto à indemnização pelos danos causados na bomba de água de furo artesiano, uma vez que estão cumpridos os respetivos pressupostos.

Por último, se dirá que está prevista a solicitação de registo, junto do comercializador, de cliente com necessidades especiais ou prioritário, com inerentes obrigações para os operadores de rede.

Esta solicitação é da exclusiva responsabilidade do cliente, sendo certo que os operadores de redes de distribuição devem manter um registo destes clientes atualizado com a informação enviada pelos comercializadores (cf. artigos 111º a 116º do RQS).

Ora, não se provou que o Demandante tivesse solicitado o registo, não obstante a necessidade de tratamento de ventiloterapia, como resulta do processo.

## C – Decisão

Termos em que se julga como provada e procedente a reclamação do Demandante \*\*\* e, em consequência, se decide condenar a Demandada **X., S.A.** no pagamento de indemnização de €745 (setecentos e quarenta e cinco euros), acrescida de IVA à respetiva taxa legal em vigor.

De acordo com o nº 1 do artigo 44º da LAV (Lei nº 63/2011 de 14 de dezembro), determino o encerramento do processo arbitral.



Notifiquem-se as partes da decisão.  
Viana do Castelo, 25 de julho de 2024

A Juiz -Árbitro

*(Margarida Granwehr de Sousa)*