

PROCESSO N.º 4215/2024

SENTENÇA

SUMÁRIO:

- I. A Constituição da República Portuguesa, no seu artigo 60.º, sob a epígrafe “Direitos dos Consumidores”, consagra no n.º 1 daquele preceito, que: *“os consumidores têm direito à qualidade dos bens e serviços consumidos”*.
- II. Por estar em causa um serviço público essencial, impende sobre a Requerida um conjunto de obrigações legais, como seja a prestação do serviço com elevados padrões de qualidade, tal como inscrito no artigo 7.º, da Lei n.º 23/96, de 26 de julho (LEI DOS SERVIÇOS PÚBLICOS): *“A prestação de qualquer serviço deverá obedecer a elevados padrões de qualidade (...)”*. E caberá à Requerida demonstrar que cumpre criteriosamente as suas obrigações legais, conforme dispõe o artigo 11.º, n.º 1, do mesmo diploma legal: *“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 a que se refere a presente lei”*.

1. PARTES

Requerente: A, com identificação completa nos autos.

Requerida: B, com identificação completa nos autos.

2. RELATÓRIO

No seu requerimento inicial, a Requerente alega, em síntese, que sofre constrangimentos no fornecimento de energia elétrica, pelo menos, desde 2023 e que só com a apresentação de diversas reclamações é que a Requerida, em 2024, reconheceu a situação deficitária no fornecimento de energia elétrica. Como a sua vida quotidiana está muito afetada pelos constrangimento verificados no fornecimento do serviço, pugna, com a presenta ação, pela condenação da Requerida a efetuar as intervenções necessárias na rede elétrica, por forma a fazer cessar os constrangimentos verificados.

Citada para contestar, a Requerida, em contestação, referiu que foi analisada a situação concreta da utente, através da colocação de um analisador de tensão elétrica na habitação desta. Assim, concluiu-se que a energia elétrica não chega à habitação da cliente nas melhores condições. Por esse motivo foi feito um estudo ao local e foi definido que até ao final do presente ano iria ser realizada uma intervenção técnica à rede de distribuição, por forma a mitigar os constrangimentos verificados. Contudo, por ser

uma intervenção complexa, a mesma requer uma aturada análise e elevado investimento, o que demanda muito tempo.

3. OBJETO DO LITÍGIO

O objeto do presente litígio visa apurar, no âmbito do pedido, e nos termos da lei vigente se a Requerente tem direito a exigir a resolução dos constrangimentos verificados no serviço de fornecimento de energia elétrica.

4. SANEADOR

- As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.
- Não há nulidades, exceções ou outras questões de que cumpra oficiosamente conhecer.
- Fixa-se o valor da ação em € 30.000,01 (trinta mil euros e um cêntimo), calculado nos termos do artigo 303.º, do Código de Processo Civil, *ex vi* do artigo 19.º, n.º 3, do Regulamento do CIAB – Tribunal de Consumo de Braga.

5. FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO

5.1. Factos Provados

Da discussão da causa, com interesse para a demanda, resultaram provados os seguintes factos:

1. A requerida 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 Esposende;
2. A Requerente tem morada na Rua **, Esposende, à qual corresponde o local de consumo n.º 20325672 e o código ponto de entrega n.º: PT** (cf. doc. a fls. 4 e 11);
3. No ano de 2023, mas em data não concretamente apurada, a Requerente comunicou perturbações na tensão elétrica que afetam a sua habitação;
4. A Requerida deslocou um técnico ao local de consumo que colocou um analisador de tensão elétrica na morada de consumo;
5. A Requerida verificou: “*perturbação de tensão elétrica*”, que não se estava dentro dos parâmetros regulamentares (cf. doc. a fls. 12 e 31);
6. Após análise e realização de estudo técnico foi criada a nota “D6 30**”, para melhoramento da qualidade do serviço prestado (cf. doc. a fls. 28);

7. A Requerida comunicou à Requerente que iria realizar uma intervenção técnica na rede de distribuição elétrica, por forma a mitigar as perturbações de tensão elétrica (cf. docs. a fls. 4 e 13);
8. A intervenção encontra-se prevista a realizar até final do ano 2025 (cf. doc. a fls. 4).

5.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa, com interesse para a demanda, resultou como não provado o seguinte facto:

1. A Requerida não tem condições para realizar, no imediato, à intervenção técnica na rede de distribuição, para melhoria do serviço prestado à Requerente.

6. MOTIVAÇÃO

O Tribunal fundou a sua convicção no conjunto da prova produzida, articulando a prova pessoal produzida entre si, com a prova documental apresentada nos autos, atendendo, assim, à consulta e análise crítica dos documentos juntos pelas partes, tendo em atenção, também, as regras de distribuição do ónus da prova resultantes do disposto no art. 342.º, Código Civil, assim como a princípio decorrente do disposto no art. 414.º, do Código de Processo Civil. Dos depoimentos dos intervenientes processuais, prestados em Audiência de Julgamento, realça-se o seguinte:

A (Requerente), confirmou os factos vertidos na reclamação inicial. Acrescentou que, desde 2023 que reportou à Requerida a falta de qualidade do serviço de fornecimento de energia elétrica. Que só em 2024, e após nova reclamação, mobilizaram um técnico à sua habitação, que colocou um aparelho de medição de tensão elétrica, tendo confirmado os constrangimentos reportados. As respostas às suas reclamações são sempre genéricas e baseadas em prazos meramente indicativos. Atualmente não tem qualidade de vida, porquanto está impedida de utilizar diversos eletrodomésticos, pelo que é urgente a Requerida solucionar problema no fornecimento de energia elétrica.

Testemunha1 (testemunha arrolada pela Requerida), com 37 anos de idade, Eletricista de manutenção ao serviço da Requerida B. Relativo ao caso dos autos, referiu que conhece a realidade do local e que a rede de distribuição elétrica está em bom estado. Acontece que, a habitação da cliente está afastada do posto de transformação, o que gera constrangimentos na rede elétrica. Após ter sido colocado um analisador na habitação concluiu-se que a energia elétrica não chega à habitação da cliente nas melhores condições. Por esse motivo foi feito um estudo ao local e foi definido que até ao final do presente ano iria ser realizada uma intervenção técnica à rede elétrica, por forma a mitigar os constrangimentos verificados.

7. DO DIREITO

7.1 ENQUADRAMENTO JURÍDICO DA RELAÇÃO ESTABELECIDADA ENTRE AS PARTES

A Requerida 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 da morada do local de consumo em causa nos autos. Deste modo, a Requerente ao contratar uma ligação à rede em baixa tensão, estabeleceu com a Requerida um vínculo jurídico de natureza contratual, na modalidade de contrato de prestação de serviço de fornecimento de energia elétrica na morada titulada pela Requerente. Trata-se de um contrato misto, na medida em que a Requerida se obriga à prestação do serviço de execução duradoura (contrato de prestação de serviços, artigo 1154.º do Código Civil) de fornecimento permanente de energia elétrica, ao passo que a Requerente se obriga à contraprestação de execução periódica, que consiste no pagamento do preço da eletricidade (contrato de compra e venda, artigo 874.º do Código Civil), efetivamente consumida. Acresce que, o atual litígio diz respeito a um conflito de consumo, porquanto o contrato em causa configura um contrato de consumo, pois subjacente ao pedido do Requerente encontra-se o serviço de fornecimento de energia elétrica, o que corresponde a um serviço público essencial, nos termos do art.º 1º, n.º 2º, b) da Lei dos Serviços Públicos (aprovada pela Lei n.º 23/96, de 26 de julho). Ora, como bem ensinam JORGE MORAIS CARVALHO E JOANA CAMPOS CARVALHO : *“para responder à questão de saber quando é que estamos perante um litígio de consumo, é necessário perceber qual é o conceito relevante de consumidor para efeito deste diploma [Lei n.º 23/96, de 26 de junho]”,* o qual, não nos sendo oferecido pela própria Lei dos Serviços Públicos Essenciais, podemos e devemos extrair do “diploma base” que regula as relações de consumo, a Lei n.º 24/96, de 31 de julho – Lei de Defesa do Consumidor, na qual no seu artigo 2.º refere que: *“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.”*

7.2 DA RESPONSABILIDADE DA REQUERIDA

Porque, como acima afluamos, está em causa a prestação de um serviço público essencial, a Requerida está obrigada a prestar o seu serviço com base em elevados padrões de qualidade. A Constituição da República Portuguesa, no seu artigo 60.º, sob a epígrafe *“Direitos dos Consumidores”*, consagra no n.º 1 daquele preceito, que *“os consumidores têm direito à qualidade dos bens e serviços consumidos”*. Direito que encontra, igualmente, consagração nos artigos 3.º, alínea a) e 4.º, da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho). Não se olvide que os direitos dos consumidores

têm um carácter injuntivo ou imperativo. Sem conceder, anote-se que a Lei de Defesa do Consumidor constitui uma “lei-quadro” onde se encontra o núcleo de direitos e princípios gerais relativos aos consumidores, os quais carecem, como tal, de concretização através de legislação especial e/ou setorial. Neste ponto, e atento o caso em apreço, o referido direito geral dos consumidores à qualidade dos bens e serviços encontra uma manifestação concreta na Lei n.º 23/96, de 26 de julho – Lei dos Serviços Públicos Essenciais. Expressa o artigo 7.º do já identificado diploma legal, onde se apela (ao direito) aos padrões de qualidade: *“A prestação de qualquer serviço deverá obedecer a elevados padrões de qualidade, neles devendo incluir-se o grau de satisfação dos utentes, especialmente quando a fixação do preço varie em função desses padrões.”* Com efeito, tal como já adiantamos, o fornecimento de energia elétrica deve obedecer a elevados padrões de qualidade, sendo essa a obrigação principal do prestador do serviço. A ausência de elevada qualidade na prestação do serviço ou, de outro modo, a existência de uma desconformidade (falta de qualidade) entre o serviço efetivamente prestado ao utente, face aquele que foi contratado, corresponde à violação do dever principal do prestador do serviço, *in casu* a Requerida.

Acresce que, a regulamentação aplicável ao sector, mormente o REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DOS SETORES ELÉTRICO E DO GÁS (Regulamento n.º 826/2023, de 28/07), impõe sobre a Requerida um conjunto de obrigações relativas à prestação dos serviços inerentes à sua atividade. Deste modo, os utilizadores das redes têm direito à qualidade de serviço, sendo obrigatoriedade dos operadores de rede proceder à caracterização da tensão nas redes que exploram, devendo efetuar medições da frequência, valor eficaz da tensão, cavas de tensão, sobretensões, tremulação entre outros, conforme o disposto no artigo 25.º do referido Regulamento.

Dispõe, ainda, a alínea b), do n.º 3, do artigo 25.º, do mesmo Regulamento que: *“em condições normais de exploração, as características da onda de tensão de alimentação nos pontos de entrega a instalações de consumo devem respeitar em AT, MT e BT, o disposto na norma NP EN 50160”*¹. De realçar que o incumprimento pontual da referida norma, não impõe à Requerida *de per si* e de forma automática a obrigação de promover melhorias na rede elétrica. Para tanto, mostra-se necessário um incumprimento contínuo e numa delimitada zona. É que, o direito à qualidade do serviço deve ter por base o princípio de garantia das condições necessárias ao equilíbrio económico-financeiro das entidades que integram os sistemas, sempre com a racionalidade e eficiência dos meios a utilizar, desde a

¹ Nos termos da norma (NP EN 50160), a tensão de energia elétrica distribuída em baixa tensão deve ser de 230 Volts, com uma variação máxima de 10%, o que significa que não pode ser inferior a 207 Volts, nem superior a 243 Volts.

produção ao consumo, conforme dispõe o artigo 4.º do REGULAMENTO DAS RELAÇÕES COMERCIAIS DOS SETORES ELÉTRICO E DO GÁS (Regulamento n.º 827/2023, de 28/07).

Isto posto,

Revertendo ao caso dos autos, ficou plenamente demonstrado que a instalação da Requerente padece de problemas de tensão desde 2023, embora só em 2024 é que há um relatório (fls. 12) que atesta que, naquela morada de consumo, existem perturbações na tensão elétrica. Tendo a Requerente dito, inclusivamente, que efetuou diversas reclamações, as quais, no entanto, tinham sempre a mesma resposta: reconheciam os constrangimentos na qualidade do serviço prestado, avançando um prazo meramente indicativo para a resolução dos problemas.

Ora, a Requerida referiu expressamente que até 31-12-2025 (fls. 4) vai intervir na rede de distribuição elétrica, por forma a melhorar a qualidade do serviço. Contudo, não alegou qualquer facto ou circunstância concreta que obste à resolução imediata dos constrangimentos que se fazem notar na rede elétrica. Sendo que, a testemunha José Fernandes, somente referiu que, após análise, se concluiu que a cliente está afastada do posto de transformação e, por isso, existem oscilações que levam à necessidade de reforço da linha. Mais referindo ter informações da Requerida que foi estabelecido que até final do ano se iria proceder à realização de obras de melhoria na rede de distribuição elétrica. Pelo exposto, verifica-se que o depoimento da referida testemunha não se mostra suficiente para comprovar a alegação da Requerida que não é possível proceder, no imediato, à intervenção técnica para melhoria do serviço prestado.

Como acima se aflorou, e por estar em causa um serviço público essencial, impende sobre a Requerida um conjunto de obrigações legais, como seja a prestação do serviço com elevados padrões de qualidade, tal como inscrito no artigo 7.º, da Lei n.º 23/96, de 26 de julho (LEI DOS SERVIÇOS PÚBLICOS): *“A prestação de qualquer serviço deverá obedecer a elevados padrões de qualidade (...)”*. E caberá à Requerida demonstrar que cumpre criteriosamente as suas obrigações legais, conforme dispõe o artigo 11.º, n.º 1, do mesmo diploma legal: *“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 a que se refere a presente lei”*.

No entanto,

A Requerida limitou a sua prova a alegações genéricas, nomeadamente que a intervenção em causa requer uma aturada análise e elevado investimento, o que demanda muito tempo. Isto posto, atenta a manifesta falta de prova da parte da Requerida, declara-se procedente a pretensão da Requerente.



8. DECISÃO


Pelo exposto, julgo totalmente procedente a presente ação, condenando a Requerida a proceder à competente intervenção técnica na rede de distribuição elétrica, solucionando os problemas de tensão elétrica que afetam a instalação da Requerente.

Sem encargos nem despesas – art.º 42º, n.º 5, da Lei n.º 63/2011, de 14 de Dezembro (LAV).

Notifique e deposite.

Braga, 21 de julho de 2025.

O Juiz-Árbitro



(José Miguel Matos Gonçalves)