

SENTENÇA

SUMÁRIO:

- I. A prestação do serviço com elevada qualidade é obrigação da 1ª Requerida, sendo que a verificação de necessidade de intervenção da rede não está dependente das reclamações apresentadas pelos clientes já que é sua obrigação realizar relatórios de qualidade do serviço e ações de monitorização permanente e campanhas periódicas quanto à caracterização da tensão.
- II. Estando em causa um serviço público essencial e estando a Requerida adstrita a concretas obrigações legais cujo cumprimento cabe a si demonstrar ao abrigo do art.º 11º da LEI DOS SERVIÇOS PÚBLICOS, caber-lhe-ia também demonstrar concretos factos e circunstâncias que afastassem a presunção de culpa que a onera e que a impediram de, ao longo de, pelo menos, três anos, melhorar a qualidade do serviço prestado ao Reclamante.



A) RELATÓRIO

No dia 03/07/2024, o Requerente **A.** apresentou reclamação contra as Requeridas **B.**, e **C.**, alegando, essencialmente, que tem uma moradia, na qual consome energia comercializada pela 2ª Requerida e distribuída pela 1ª. Desde que contratou a energia, notou que a tensão da rede não era constante e causava vários incómodos ao longo do dia. Após várias visitas de técnicos da 1ª Requerida constataram que, por se tratar de um ponto de fim de linha, o fornecimento de energia tem falhas e apresenta baixas tensões de energia, o que foi reconhecido pela 1ª Requerida. Porém, passados 2 anos continuam sem solução à vista. É uma falta de consideração total pelo consumidor, o facto de continuarem a pagar todas as faturas como se o serviço prestado fosse nas devidas condições. Recentemente instalaram painéis solares, mas, devido à baixa tensão, acabam por não funcionar corretamente e por consequência por não conseguir usufruir da energia em autoconsumo. Contactaram alguns especialistas na área e foi referido que os equipamentos elétricos vão acabar por ter uma vida útil muito inferior aquela que é considerada normal, sendo que já teve de substituir uma resistência elétrica de uma maq. de lavar loiça. Fica muito preocupado porque, de um momento para o outro pode ter prejuízos de centenas ou até milhares de euros e continua a verificar a impunidade e despreocupação do fornecedor/distribuidor de energia. Já fizeram inúmeras reclamações telefónicas com a 1ª Requerida (inclusive estão gravadas), mas continuam sem resolução.

No pedido, o Reclamante declarou entender que não deve pagar um serviço na sua totalidade sem o usufruir, peticionado o benefício de seguro especial para ser ressarcido de qualquer prejuízo que derive deste problema, tendo em conta que a vida útil dos equipamentos será inferior à considerada normal. Peticionou, ainda, que a situação seja resolvida o mais rápido possível.

*

Por email de 23/10/2024, o Reclamante procedeu à **alteração do pedido**, passando a peticionar **a) a resolução das oscilações/perturbações na rede elétrica; b) indemnização de €5.389,16, sendo €3.389,16 corresponde a parte da faturação emitida pela 1ª Requerida, desde 2019 a 2025, e €2.000,00 relativo a indemnização pelos prejuízos avultados em que esta situação se traduz, incluindo a privação de gozo pleno da instalação, a avaria de eletrodomésticos, a depreciação agravada do seu período de vida útil e a não produção dos painéis.**



*

A 2ª Requerida apresentou **Contestação**, alegando, fundamentalmente, que, por força de um contrato celebrado entre o Reclamante e a 2ª Requerida, abastece de energia elétrica a instalação que se encontra localizada na -----, correspondendo ao local de consumo n.º -----. A situação aqui em causa é relativa a problemas de Qualidade de Serviço, nomeadamente a problemas relacionados com as tensões elétricas. Após comunicações, por parte do Reclamante, sobre perturbações de tensão no seu local de consumo, a aqui Reclamada dirigiu-se ao local de consumo do Reclamante para devida verificação da situação, tendo-se verificado quedas de tensão elétrica na rede de distribuição de eletricidade em Baixa Tensão que alimenta o local de consumo do Reclamante, pelo que foi colocado um analisador de tensões no local de consumo do Reclamante, verificando-se que as tensões registadas não se encontravam de acordo com os limites regulamentares impostos pela norma EN 50160. Foi realizado estudo de rede, de modo a obter a melhor solução para um melhoramento da qualidade de serviço no local de consumo do Reclamante, tendo o Reclamante sido informado. Após a realização do estudo, foi criada a Nota -- - -----, com o projeto de investimento associado -- -----, para reconfiguração da rede atual, de modo a resolver as questões de tensão no local e garantir a qualidade de serviço, estando prevista a sua execução no ano de 2025 e tendo o mesmo sido informado a esposa do Reclamante e ao Reclamante através da via telefónica. Deve o Reclamante compreender que não existem redes de distribuição de energia elétrica perfeitas, podendo ocorrer este tipo de oscilações no fornecimento de energia elétrica. A intervenção para a melhoria da qualidade no fornecimento de energia elétrica requer tempo para a devida análise, além de um investimento elevado, sendo que, na qualidade de Operador de Rede, apenas cumpre com as obrigações a que está adstrita, segundo o DL n.º 15/2022, de 14 de janeiro que estabelece a organização e o funcionamento do Sistema Elétrico Nacional. Uma vez que não tem no âmbito das suas competências nem atribuições a comercialização da energia elétrica, os fatores e os aspetos associados a essa matéria dizem antes respeito e são do conhecimento do respetivo comercializador. Relativamente ao pedido de seguro especial, tal situação não é da esfera de atuação da aqui Reclamada, além de que, o Reclamante não procede a qualquer justificação ou prova do pedido. Perante a escassa prova apresentada e sem nenhum outro elemento que sustente os danos ora em causa, terá como consequência necessária a improcedência do pedido do Reclamante. **Peticiona a improcedência da ação e absolvição do pedido.**



*

A 2ª Requerida apresentou **Contestação**, pela qual começou por invocar **exceção de ilegitimidade passiva**, alegando a separação das atividades em relação à 1ª Reclamada e que as matérias de ligação às redes cabem nas competências daquela. Por **impugnação**, alegou que, por imposição da ERSE existe uma separação de atividades delimitada, não sendo responsável pela atividade do ORD e vice-versa e que é totalmente alheia ao objeto do presente processo e não conhece nem tem de conhecer os factos alegados em sede de reclamação. **Peticona a procedência da exceção ou, assim não se entendendo, a improcedência da ação e absolvição do pedido.**

*

A audiência arbitral realizou-se nos dias 17/10/2024 e 10/12/2024, 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 TRIAVE e no art.º 2º da Lei n.º 144/2015, de 08/09 (MECANISMOS DE RESOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL DE LITÍGIOS DE CONSUMO), por estarmos perante obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou prestação de serviços celebrados entre um consumidor, nos termos definidos no art.º 2º da Lei n.º 24/96, de 31/07 e alínea d) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015, e um prestador de serviços/fornecedor de bens, nos termos definidos na alínea e) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015.

Subjacente ao pedido do Requerente encontra-se o fornecimento de energia elétrica, o que corresponde a um serviço público essencial, nos termos do art.º 1º, n.º 2º, 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 15º da referida Lei.

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

Fixa-se, nos termos do art.º 297º do CPC, em €5.389,16 o valor da ação.

Quanto à legitimidade das partes, nos termos do art.º 30º 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) 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 formula pedidos que se inserem no âmbito de atividade das Reclamadas, pelo que a procedência da ação implica prejuízo para ambas, o que impõe a **improcedência da exceção** invocada pela 2ª Requerida.

C) OBJETO DO LITÍGIO

Pela presente ação cumpre apreciar e decidir se o Reclamante tem direito a exigir a) a resolução das oscilações/perturbações na rede elétrica; b) o pagamento de indemnização de €2.000,00 pelos prejuízos causados, incluindo a privação de gozo pleno da instalação, a avaria de eletrodomésticos, a depreciação agravada do seu período de vida útil e a não produção dos painéis; e c) o pagamento de indemnização de €3.389,16 relativo à faturação pelo serviço, emitida pela 2ª Reclamada, desde 2019 a 2025.

D) MATÉRIA DE FACTO

FACTOS PROVADOS

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

- 1) Desde 08/02/2019, vigora um contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado entre o Reclamante e a 2ª Reclamada, para o local de consumo sito na -----, abastecido pela 1ª Reclamada;
- 2) Desde que celebrou contrato, a habitação do Reclamante apresenta problemas de baixa tensão da rede;



- 3) Em data não concretamente apurada, o Reclamante comunicou perturbações de tensão no seu local de consumo à 1ª Reclamada;
- 4) A 1ª Reclamada dirigiu-se ao local de consumo do Reclamante para verificação da situação;
- 5) A 1ª Reclamada verificou quedas de tensão elétrica na rede de distribuição de eletricidade em Baixa Tensão que alimenta o local de consumo do Reclamante;
- 6) Entre 17/01/2022 e 22/01/2022, a 1ª Reclamada colocou um analisador de tensões no local de consumo do Reclamante;
- 7) Verificou-se que as tensões registadas não se encontravam de acordo com os limites regulamentares impostos pela norma EN 50160;
- 8) A 1ª Reclamada realizou um estudo de rede para melhoramento da qualidade de serviço no local de consumo do Reclamante;
- 9) No dia 01/02/2022, a 1ª Reclamada comunicou ao Reclamante que iria realizar intervenções para melhoria na rede;
- 10) Após a realização do estudo, foi criado projeto de investimento para reconfiguração da rede atual, de modo a resolver as questões de tensão no local e garantir a qualidade de serviço;
- 11) A obra encontra-se prevista para o ano de 2025;
- 12) Os problemas de tensão causam vários incómodos ao Reclamante quanto à utilização dos equipamentos elétricos;
- 13) Há cerca de um ano e meio, o Reclamante instalou painéis solares na habitação;
- 14) Devido à baixa tensão, os painéis não funcionam corretamente.

FACTOS NÃO PROVADOS

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

- a) Os equipamentos elétricos terão uma vida útil muito inferior aquela que é considerada normal, devido às falhas de tensão;
- b) O Reclamante apresentou várias reclamações junto da 1ª Reclamada.

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.

Pelo Reclamante foi dito que os problemas ao nível de tensão impossibilitam, por vezes, que consiga tomar banho de água quente e cozinhar e que os mesmos se mantêm desde que ativaram o contrato, não havendo melhorias ao longo dos últimos anos, nem intervenção da Requerida.

Por F, esposa do Reclamante, foi dito que têm perturbações na tensão e não têm solução à vista, o que implica que não consiga cozinhar, a partir das 20h00, e que haja equipamentos que entram em modo de segurança e não funcionam. Esclareceu que esta situação existe desde 2019 e que, inicialmente, não sabiam o que era, chegando a julgar que era problema dos equipamentos até perceberem que eram problemas da tensão. Referiu que, durante 2019, provavelmente, não apresentaram reclamação, mas em 2020, sim, por telefone. Disse que, ao início, sempre que iam lá os técnicos diziam que era uma situação pontual e chegaram a fazer algumas intervenções a ver se melhorava, mas tinham de voltar a reclamar porque não produzia efeitos, até que foi colocado um equipamento de medição durante uma semana e foi aí que reconheceram que a rede é deficitária, que a tensão não está dentro dos parâmetros. Confrontada com o relatório de janeiro de 2022 junto aos autos pela Requerida, referiu tratar-se dessa análise. Acrescentou que lhes foi dito que detetaram o problema, que previam uma resolução para melhorar a rede, mas nessa altura não indicaram prazo. Depois, por insistência, disseram 2025, mas sem nenhuma data específica. Referiu que as dificuldades se mantêm iguais ao longo dos anos e todos os meses, sendo pior a partir das 19h/20h00 por ser a altura em que mais pessoas utilizam a rede. Disse que às vezes não consegue fazer o jantar, a placa de indução dá erro e não funciona porque ativa o sistema de segurança. Disse ainda que instalaram painéis solares a achar que iam ajudar, mas durante o dia existem quebras e os painéis desligam-se, ficando sem produzir.



M., referiu que procedeu à instalação de sistemas de climatização e fotovoltaicos para autoconsumo na habitação do Reclamante, há cerca de um ano e meio, e que, depois da instalação, o Reclamante ligou várias vezes a dizer que o sistema ia constantemente abaixo e o erro que aparecia era tensão baixa. Fizeram um ajuste para baixar a tensão do inversor para poder trabalhar com tensão mais baixa, mas mesmo assim continuava com falhas. Mais disse que, se houver várias instalações de painéis nas redondezas a injetar na rede, o serviço melhora, mas sendo uma só instalação, é quase irrelevante, mais dizendo que não sabe se existem ou não outros sistemas naquela zona. Esclareceu, no entanto, que a instalação de painéis não agrava o problema de tensão e que o que acontece é a falta de produção de energia porque o inversor está quase sempre a desligar. Esclareceu que o inversor se encontra ligado a um servidor e, se o cliente detetar uma falha na produção, conseguem ver nos registos de medição energia o que aconteceu, tendo verificado que, de todas as vezes que o Reclamante se queixou, os erros relacionavam-se com a baixa tensão que se registava nesse momento. Acrescentou que os equipamentos são alimentados instantaneamente e que o inversor deixa de funcionar a partir do momento em que baixa dos 220 volts, sendo o valor de fábrica. Disse que chegou a alterar o valor de referência para que não desligasse se a tensão fosse mais baixa, o que é possível sem colocar em causa o funcionamento dos painéis, mas não se recorda do valor que atribuiu, sendo que do registo que foi acompanhando, a tensão chegou a atingir 150, 155 volts, o que é incomportável para manter o inversor em funcionamento. Disse que o Reclamante ligou várias vezes no início, até que, sendo sempre o mesmo erro e não havendo nada a fazer, deixou de ligar. Questionado, disse que não fez nenhum teste à tensão quando instalaram os painéis, mas que também não é suposto fazer, tendo cumprido os requisitos técnicos para proceder à instalação. Disse que todos os equipamentos vendidos vêm preparados para trabalhar com a tensão na rede em Portugal em função dos valores fixados, não sendo de esperar que, quando se compra um eletrodoméstico, se vá medir se existe ou não tensão para o utilizar. Disse que o equipamento está certificado pela DIREÇÃO GERAL DE ENERGIA, que o projeto foi feito e foi aprovada a instalação e não houve qualquer objeção à instalação. Acrescentou que a instalação obedece a várias regras e nenhuma delas obriga ou recomenda sequer a medição da energia da rede elétrica nacional; a rede é que tem de cumprir os requisitos. Confrontado com a lista junta a pelo Reclamante relativa ao registo dos painéis solares, referiu que a 4ª coluna reflete a tensão instantânea na rede, de 5 em 5 minutos, e tem também a informação da data do registo e hora.



S, gestor operacional do departamento de obras da 1ª Requerida, referiu que não acompanhou o processo desde o início, mas apenas na fase de encaminhamento para obras, referindo que existe previsão para o primeiro semestre de 2025 e que se trata de uma obra de grande investimento, que implica a construção de uma rede de média tensão de 300 metros, um novo posto de transformação e a interligação com as redes já existentes. Disse que chegaram a realizar uma tentativa de melhoria, mas concluíram que não era possível mitigar o problema sem intervenção desta natureza. Disse que é necessário chegar a acordo com os proprietários por onde a rede irá passar, sendo que, havendo acordo, o processo segue para licenciamento e construção. Referiu que, em média, estas obras têm uma referência de 120 dias úteis, prazo regulamentar para construção, excluindo-se pendências e as situações em que o processo tem de parar devido a entidade terceira. Referiu que, até agora, foi feito o levantamento da necessidade, o projeto e aprovação da obra e que, em janeiro de 2025, vão começar a falar com os proprietários e iniciar o processo, sendo que os 120 dias se iniciam com as diligências a realizar em janeiro. Esclareceu que o projeto já está selecionado para avançar e que do mesmo já constam os proprietários afetados e que será necessário contactar. Mais disse que, não sendo possível acordo, será necessário iniciar processo de expropriação que pode durar 2 anos. Referiu que não sabe se há mais reclamações para além do Reclamante, que não é a sua função, mas que se houvesse mais, à partida fariam chegar ao seu conhecimento. Referiu que o local de consumo não é o último de linha, mas está na zona de fim de linha, com qualidade C. Referiu que teve conhecimento das medições, que andam à volta dos 90%, com períodos abaixo destes valores, motivo pelo qual iniciaram o processo, nomeadamente em 2022, quando começou a haver os primeiros registos de reclamações, e que depois disso, o processo foi para apreciação de mérito, sendo que souberam, em meados de 2024, que a obra estava prevista para 2025. Acrescentou que é normal validarem obras para 2025, com espaço temporal de 2 anos. Referiu que, quando as tensões descem abaixo do que os equipamentos suportam, os equipamentos desligam, não funcionam, mas não avariam. Se for acima, sim, pode danificar. Mais disse que as tensões baixas, tipicamente, não encurtam a vida útil do equipamento, mas vai variar em função do tipo do equipamento e não é especialista no assunto. Confrontado com o relatório de medições junto pela Reclamada, referiu que o mesmo não é perceptível quanto aos intervalos de tempo tidos em conta.

Quanto aos documentos, foi relevante a carta de 01/02/2022 através da qual a Reclamada refere que serão realizadas intervenções na rede distribuição elétrica para melhorar



a qualidade do serviço e que irão realizar um estudo nesse sentido. Foi também relevante o doc. 1 junto pela Reclamada quanto à caracterização da instalação e o doc. 2, relativamente às medições realizadas na habitação do Reclamante, no período de 17 a 22 de janeiro de 2022 com indicação de “leitura dentro de +/-10% de 230: L1 91,6%”. Em todo o caso, a Reclamada confessou que os valores não respeitam os limites regulamentares. Foi também relevante o registo das tensões instantâneas dos painéis solares e a resposta ao pedido de ligação à rede datado de 07/01/2019. O Reclamante juntou uma listagem denominada “faturação C.”, da qual consta identificação da fatura, data e valor. porém, a mesma não é suscetível de fazer prova do seu conteúdo, já que se trata de um documento produzido pelo próprio Reclamante.

F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

Nos termos do art.º 7º da LEI DOS SERVIÇOS PÚBLICOS (aprovada pela Lei n.º 23/96, de 26/07), a prestação de qualquer serviço essencial – como é o caso – deve obedecer a elevados padrões de qualidade, nele se incluído o grau de satisfação do cliente. Pela sua especial proteção, a suspensão do fornecimento de um serviço público está sujeita a determinadas exigências e procedimentos por parte do prestador de serviço que não pode suspender a sua prestação sem pré-aviso adequado (art.º 5). Cabe ao prestador do serviço a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações (art.º 11º). Por outro lado, pela qualidade de consumidor que assume, o Reclamante beneficia da proteção da LEI DE DEFESA DO CONSUMIDOR, (aprovada pela Lei n.º 24/96, de 31/07), que estabelece o direito à qualidade dos bens e serviços, à informação e à proteção dos seus interesses económicos (art.º 4º, 8º e 9º).

Nos termos do REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DOS SETORES ELÉTRICO E DO GÁS (Regulamento n.º 826/2023, de 28/07) os utilizadores das redes têm direito à qualidade de serviço, o que tem como pressuposto, desde logo, o direito à continuidade do serviço de energia elétrica (art.º 4º e 5 RQS).

Os operadores de redes devem proceder à caracterização da tensão nas redes que exploram, devendo efetuar medições da frequência, do valor eficaz da tensão, das sobretensões, tremulação, cavas de tensão, entre outras características da tensão, nos termos do art.º 25º e de acordo com as metodologias previstas no art.º 27º do RQS, ou seja, **através de ações de monitorização permanente e de campanhas periódicas, sendo que a verificação da qualidade da energia elétrica tem por objetivo permitir a caracterização da**



qualidade da energia elétrica prestada e a identificação de eventuais áreas de melhoria – art.º 27º, n.º1.

Por outro lado, a instalação de consumo em baixa tensão deve respeitar o disposto na norma NP EN 50160, a qual estabelece os valores a respeitar quanto às características da alimentação, nomeadamente, quanto à frequência e variação da tensão¹ e quanto à severidade da tremulação, sendo que o **seu incumprimento sistemático e continuado em zonas específicas nas redes obriga o operador de rede à identificação da situação e à apresentação de relatórios circunstanciados à ERSE** bem como, dependendo da localização da rede em questão, à DGEG e aos serviços territorialmente competentes em matérias de natureza técnica (art.º 25º RQS).

Os operadores de redes e os comercializadores devem elaborar anualmente relatórios da qualidade de serviço (art.º 109º RQS) e devem também apresentar à ERSE um plano de melhoria da qualidade de serviço quando identifiquem dificuldades, entre outras, de qualidade da energia elétrica, com inclusão da respetiva análise benefício-custo e devendo ser devidamente calendarizados e orçamentados (art.º 116 RQS). Estes planos são considerados nos planos de desenvolvimento e investimento nas redes, sujeitos a parecer da ERSE e a aprovação pelo Governo.

Importa notar que o incumprimento pontual da norma NP EN 50160 não impõe à Reclamada a obrigação automática de promover a melhoria na rede, sendo necessário um incumprimento sistemático e em zonas específicas da rede. Além disso, o direito à qualidade do serviço pelo consumidor tem de ser conjugado com o princípio de garantia das condições necessárias ao equilíbrio económico-financeiro das entidades que integram os sistemas e com a racionalidade e eficiência dos meios a utilizar, desde a produção ao consumo (art.º 4 e 5º do Regulamento das Relações Comerciais dos Setores Elétrico e do Gás).

No caso em apreço, ficou demonstrado que a instalação do Reclamante padece de problemas de tensão desde 2019, embora só em 2022 exista relatório que ateste que as referidas tensões se encontram abaixo dos parâmetros regulamentes exigíveis, data a partir da qual se terá de apreciar a responsabilidade da Reclamada para efeitos de compensação ao Reclamante, pois apesar de a testemunha F. ter referido que comunicaram problemas de

¹ Para as redes de baixa tensão, a tensão de alimentação normalizada é 230 V entre fase e neutro. Quanto à variação, em condições normais de exploração, para cada período de uma semana, 95% dos valores eficazes da tensão médios de 10 minutos devem situar-se no intervalo $Un \pm 10\%$; para todos os períodos de 10 min, todos os valores médios de valor eficaz da tensão devem situar-se no intervalo $Un +10\%/-15\%$.

tensão em 2020, as suas declarações isoladas, sem qualquer outro elemento probatório, não são suficientes para criar convicção a este Tribunal quanto a esse facto. Ora, as medições foram realizadas em janeiro de 2022, sendo que as obras de melhoramento se encontram previstas, somente, para 2025, mas sem previsão de data para a resolução definitiva da situação, já que conforme relatou a testemunha S., a mesma poderá ser condicionada e prolongada por falta de autorização dos proprietários dos terrenos afetados pela construção da linha.

A prestação do serviço com elevada qualidade é obrigação da 1ª Requerida, sendo que a verificação de necessidade de intervenção da rede não está dependente das reclamações apresentadas pelos clientes já que é sua obrigação realizar relatórios de qualidade do serviço e ações de monitorização permanente e campanhas periódicas quanto à caracterização da tensão.

A Requerida não alegou qualquer circunstância concreta que tenha obstado à realização de obras de melhoria mais cedo, sendo que das declarações da testemunha S. apenas se conclui que a obra foi aprovada em 2024, para ser realizada em 2025, descrevendo os procedimentos habituais sem que do seu depoimento se possa concluir que houve algum constrangimento à resolução mais célere desta situação.

Estando em causa um serviço público essencial e estando a Requerida adstrita a concretas obrigações legais cujo cumprimento cabe a si demonstrar ao abrigo do art.º 11º da LEI DOS SERVIÇOS PÚBLICOS, caber-lhe-ia também demonstrar concretos factos e circunstâncias que afastassem a presunção de culpa que a onera e que a impediram de, ao longo de, pelo menos, três anos, melhorar a qualidade do serviço prestado ao Reclamante. No entanto, a Reclamada limitou-se a alegar que a intervenção para a melhoria da qualidade no fornecimento de energia elétrica requer tempo para a devida análise, além de um investimento elevado.

Neste sentido, está a Reclamada obrigada a indemnizar o Reclamante pelos danos causados. No dever de indemnizar inclui-se, não só o prejuízo causado, como os benefícios que o lesado deixou de obter em consequência da lesão (art.º 564º CC), sendo que quem estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria se não tivesse verificado o evento que obriga à reparação (Art.º 562º CC). 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 caso²”.

Neste sentido, compete ao Tribunal apreciar, em cada caso, se o dano é ou não merecedor da tutela jurídica.

Ficou demonstrado que os problemas ao nível da tensão impedem o Reclamante e a sua família de utilizar os eletrodomésticos normalmente, especificamente na hora de jantar, impossibilitando a confeção de alimentos e o aquecimento da água para banhos, o que se verifica, pelo menos, há 3 anos. Está em causa uma afetação relevante da qualidade de vida, do descanso, conforto, tranquilidade e sossego do Reclamante e não meros transtornos ou incómodos irrelevantes.

A compensação deve ser fixada de forma equitativa e “visa, além de compensar o dano sofrido, reprovando a conduta culposa do autor da lesão³”. O Reclamante peticiona indemnização no valor de €2.000,00, montante manifestamente excessivo, pelo que se fixa a compensação no valor de €250,00.

Quanto ao pedido de resolução das oscilações da rede, está também a Reclamada obrigada a proceder à devida resolução, sem prejuízo de já ter iniciado os procedimentos necessários para o efeito e o processo correr agora os seus trâmites habituais.

Quanto ao valor das faturas de eletricidade que terão sido pagas, para além de não ter ficado demonstrado o respetivo custo, o mesmo não poderia ser imputado à 2ª Requerida, considerando que a cobrança do serviço está associada à sua utilização.

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

³ Acórdão do Tribunal da Relação do Porto, de 08/06/2022, no proc. 297/20.0T8MAI.P1.



DECISÃO:

Julgo improcedente a exceção de ilegitimidade passiva invocada pela Requerida C.

Absolvo a Reclamada C. dos pedidos.

Julgo a ação parcialmente procedente e, em consequência, condeno a Reclamada B. a proceder à resolução dos problemas de tensão na instalação do Reclamante, bem como a indemnizar o Reclamante no valor de €250,00, absolvendo-a do demais peticionado.

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

Notifique.

Braga, 16 de janeiro de 2025

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)