



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 1628/ 2023

TÓPICOS

Serviço: Electricidade

Tipo de problema: Outras questões relacionadas com o fornecimento / prestação de serviço

Direito aplicável: Lei nº 24/96, de 31 de julho; Lei 23/96, de 26 de Julho; arts 30.º, 576.º, nº 2, 577.º, al. d) e 578.º, todos do CPC; art. 483.º do CC

Pedido do Consumidor:

1. Pagamento de duas compensações em falta, no montante total de € 40,00;
 2. Indemnização pelo valor dos bens que estavam no frigorífico e arca congeladora à data do corte de serviço, no valor estimado de € 293,08;
 3. Indemnização por danos não patrimoniais, no valor de € 500,00.
 4. Pagamento da quantia de € 29,82 relativa às taxas de corte de fornecimento de energia eléctrica e de restabelecimento e fornecimento de energia que lhe foram indevidamente cobradas.
-

SENTENÇA Nº 476/ 2023

Segundo alega a reclamante:

1. Em Abril de 2021 recebeu aviso da reclamada para agendamento de visita técnica para mudança de contador, no âmbito de um plano nacional de renovação dos antigos contadores por outros tecnicamente mais evoluídos;
2. Em 5/5/2021 contactou telefonicamente a reclamada, tendo solicitado que a mudança do seu contador fosse adiada para a data final do referido processo (2027), o que foi aceite.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

3. Em 24/10/2022, sem que tivesse recebido qualquer aviso prévio ou qualquer outra correspondência, constatou que a reclamada havia interrompido o serviço de fornecimento de energia eléctrica, pelo que de imediato contactou os serviços da mesma, tendo sido informada que o serviço foi interrompido dada a impossibilidade de acesso à fracção para leitura do contador e que seria impossível religar o serviço nesse mesmo dia.
4. Em 26/10/2022 a reclamante contactou, de novo, os serviços da reclamada, tendo sido informada que o serviço fora interrompido por impossibilidade de acesso com vista à substituição do contador, em desconformidade com a informação anterior;
5. Nesse mesmo dia foi agendada a deslocação técnica para 26/10/2022, não tendo os técnicos comparecido, tal como voltou a suceder em 28/10/2022.
6. Em 31/10/2022 deslocou-se às instalações da reclamada e apresentou reclamação no Livro de Reclamações sobre a interrupção do serviço e da falta de comparência nos dias 26 e 28/10/2022, tendo sido informada que fora enviado aviso de corte em Setembro, que a reclamante não recebeu.
7. Por carta de 28/10/2022 foi a reclamante informada que a equipa técnica da reclamada esteve no local nos dias 24, 25 e 27 de Outubro, não tendo a ordem de trabalhos sido executada por falta de acesso, pelo que o serviço foi interrompido;
8. Em 2/11/2022 a reclamada procedeu à substituição do contador e à religação do serviço;
9. Por carta de 21/11/2022 a reclamada informou que não seriam cobrados os custos de religação, dado que a correspondência tinha sido enviada para a morada incompleta, no seguimento de informação recebida da empresa comercializadora;
10. Por carta de 4/1/2023 a reclamante apresentou reclamação à reclamada, por corte de serviço sem pré-aviso e falta a dois agendamentos de visita técnica;
11. Por carta de 24/1/2023 a reclamada informou a reclamante que, em 21/9/2022 lhe fora enviada uma carta sobre o corte de serviço caso não fosse possível o acesso, o que veio a suceder. Mais informava que não tinha o contacto telefónico fixo ou móvel da reclamante.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

12. Em 20/3/2023 a reclamante apresentou nova reclamação, solicitando o pagamento de duas compensações em falta, bem como indemnização correspondente ao valor dos bens que estavam no frigorífico, no congelador e “outros” à data do corte do serviço, no valor estimado de € 293,08, bem como indemnização por danos não patrimoniais;

13. Por carta de 5/4/2023 a reclamada declinou a responsabilidade pelo sucedido.

A reclamada veio **contestar**, dizendo, em suma:

Para a instalação da reclamante vigora, desde 7/11/2010, em mercado livre, um contrato de fornecimento de energia eléctrica, do qual a mesma é titular, celebrado com a comercializadora ----.

O equipamento de medição encontra-se no inferior da instalação da reclamante, sem acesso à via pública.

A operadora de redes de distribuição (ORD) não tem no âmbito das suas competências nem atribuições, a comercialização de energia eléctrica, os factores e os aspectos associados e referentes aos contratos de fornecimento.

Cabendo apenas ao ORD proceder à ligação e desligamento das instalações à rede pública e executar as restantes operações.

Não tendo a reclamada que conhecer os termos da relação comercial que os comercializadores estabelecem com os clientes.

A instalação em apreço encontra-se localizada na rua ---- Lisboa, no interior da habitação.

O aviso para substituição do contador de electricidade por equipamento tecnologicamente mais evoluído foi emitido pela reclamada em 28/4/2021.

Na sequência de tal comunicação foi criada a ordem de trabalho nº 190000696152 de substituição do equipamento, não tendo sido executada visita técnica em 20/9/2022 por recusa da reclamante ao acesso ao equipamento.

Em 21/9/2022 foi remetida nova comunicação à reclamada, informando que seria realizada nova e última tentativa de acesso ao equipamento de medição para substituição por outro e que novo impedimento levaria à interrupção do fornecimento.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

No dia 24/10/2022 foi criada a Ordem de Trabalho nº 1100044376634 de interrupção por falta de acesso ao equipamento, em consequência de novo impedimento de acesso

Perante a falta de acesso ao equipamento foi efectuada a interrupção do fornecimento de energia eléctrica.

Em 25/10/2022 foi criada a ordem de trabalho nº 110004672964 de restabelecimento de energia eléctrica sob condição de acesso ao equipamento, tal não tendo sucedido pelo facto da reclamante se encontrar de novo ausente.

Em 27/10/2022 foi criada a ordem de trabalho 110004684597 de restabelecimento de energia eléctrica, o que não sucedeu por nova ausência da reclamante.

Em 2/11/2022 foi criada a ordem de trabalho nº 110004726031 de restabelecimento de energia eléctrica, tendo havido acesso ao equipamento, com substituição do mesmo e restabelecimento do fornecimento de energia ao local de consumo em questão.

Por carta datada de 2/11/2022 foi a reclamada informada da substituição do equipamento.

A reclamante, após aviso feito pela reclamada, permaneceu com o impedimento de acesso ao equipamento, tendo esta que proceder à interrupção do fornecimento de energia eléctrica.

As compensações por ausência do cliente foram comunicadas e creditadas ao comercializador.

Tudo foi comunicado à reclamante, tendo sido realizada a devolução dos encargos à mesma.

Em 19/5/2022 o comercializador retirou a identificação do andar onde mora a reclamante, levando a que a reclamada tenha enviado cartas àquela segundo as informações que possuía e a que podia ter acesso.

Foram devolvidos à reclamante os encargos do corte e religação de energia eléctrica.

Não estão preenchidos os pressupostos da obrigação de indemnizar, inexistindo a prática de qualquer facto ilícito e culposo por banda da reclamada.

A interrupção de energia eléctrica que praticou é-lhe permitida por lei, devido ao impedimento de acesso ao equipamento por banda da reclamante.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

A reclamante não junta qualquer prova dos prejuízos que alega ter sofrido com a interrupção da energia.

2. FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Factos provados:

Para a instalação da reclamante vigora, desde 7/11/2010, em mercado livre, um contrato de fornecimento de energia eléctrica, do qual a mesma é titular, celebrado com a comercializadora ----

O equipamento de medição encontra-se no interior da habitação da reclamante, sem acesso à via pública.

A instalação em apreço encontra-se localizada na Rua ----- Lisboa.

Por carta datada de 28/4/2021, enviada para a sua residência, na rua ---- em Lisboa foi a reclamante avisada que o contador da sua instalação iria ser substituído por um equipamento tecnologicamente mais evoluído, o que ocorreria no período de 12/5/2021 a 11/6/2021, salvo imprevisto que tal comprometa. E que caso o contador esteja no interior da residência deve a reclamada facultar o acesso ao mesmo. Constando, ainda, do aviso em questão que não tem de suportar qualquer custo pelo procedimento de substituição do novo contador. Bem como que, caso pretenda que a intervenção prevista seja agendada de acordo com a sua disponibilidade deve ligar para endereço electrónico ou para telefones que melhor identifica.

Em 24/10/2022, pelas 15H22 a reclamada interrompeu o serviço de fornecimento de energia eléctrica à reclamante, tendo a mesma, após constatar tal facto, de imediato contactado os serviços da reclamada, tendo sido informada que o serviço foi interrompido dada a impossibilidade de acesso à fracção para leitura do contador e que seria impossível religar o serviço nesse mesmo dia.

Em 26/10/2022 a reclamante contactou, de novo, os serviços da reclamada, tendo sido informada que o serviço fora interrompido por impossibilidade de acesso com vista à substituição do contador, sem correspondência com a informação anterior.

Nesse mesmo dia e contacto foi agendada uma deslocação técnica para 26/10/2022, não tendo os técnicos comparecido, tal como voltou a suceder em 28/10/2022.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Em 31/10/2022 a reclamante deslocou-se às instalações da reclamada e apresentou reclamação no Livro de Reclamações sobre a interrupção do serviço e da falta de comparência nos dias 26 e 28/10/2022, tendo sido informada que fora enviado aviso de corte em Setembro.

Por carta datada de 28/10/2022, enviada para a residência da reclamante, foi a mesma informada da substituição do contador, da deslocação ao local da equipa técnica nos dias 24, 25 e 27 de Outubro, sem sucesso por não terem obtido o acesso ao equipamento e que o fornecimento de energia eléctrica havia sido interrompido.

Em 2/11/2022 a reclamada procedeu à substituição do contador e à religação do serviço.

Por carta datada de 21/11/2022 a reclamada informou que não seriam cobrados os custos de religação, dado que a correspondência tinha sido enviada para a morada incompleta.

Por carta datada de 4/1/2023 a reclamante apresentou reclamação à reclamada, por interrupção de serviço sem pré-aviso e falta a dois agendamentos para visita técnica.

Por carta datada de 24/1/2023 a reclamada informou a reclamante que, em 21/9/2022 lhe fora enviada uma carta sobre o corte de serviço caso não fosse possível o acesso, o que veio a suceder. Mais informava que não tinha o contacto telefónico fixo ou móvel da reclamante. Tal carta, a de 21/9/2022, foi enviada para a morada incompleta da reclamante, **sem indicação do andar.**

Por carta datada de 20/3/2023 a reclamante apresentou nova reclamação, solicitando o pagamento de duas compensações em falta, bem como indemnização correspondente ao valor dos bens que estavam no frigorífico e na arca congeladora e de “outros” à data do corte do serviço, no valor por ela estimado de € 293,08, bem como indemnização por danos não patrimoniais;

Por carta datada de 5/4/2023 a reclamada declinou a responsabilidade pelo sucedido.

Na sequência da comunicação de 28/4/2021 foi criada a ordem de trabalho nº 190000696152 de substituição do equipamento, não tendo sido executada visita técnica em 20/9/2021 por recusa da reclamante de acesso ao equipamento, alegando que nada estava agendado para essa data.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Com data de 21/9/2021 foi remetida nova comunicação à reclamada, para a rua e número de porta do prédio correctos, **mas sem indicação do respectivo andar, informando que seria realizada nova e última tentativa de acesso ao equipamento de medição para substituição por outro e que novo impedimento levaria à interrupção do fornecimento.**

Desconhecendo-se se a reclamante recebeu tal missiva.

No dia 24/10/2022 foi criada a Ordem de Trabalho nº 1100044376634 de interrupção por falta de acesso ao equipamento, em consequência de novo impedimento de acesso.

Perante a falta de acesso ao equipamento foi efectuada a interrupção do fornecimento de energia eléctrica à instalação da reclamada.

Em 25/10/2022 foi criada a ordem de trabalho nº 110004672964 de restabelecimento de energia eléctrica sob condição de acesso ao equipamento, tal não tendo sucedido pelo facto da reclamante se encontrar ausente.

Em 27/10/2022 foi criada a ordem de trabalho 110004684597 de restabelecimento de energia eléctrica, o que não sucedeu por nova ausência da reclamante.

Por carta datada de 28/10/2022, enviada para dita rua, número de porta e do andar, a reclamada informou a reclamante que os contadores, por imposição da ERSE, iam ser substituídos sem qualquer encargo para o consumidor. Mais informando que a equipa técnica havia estado no local nos dias 24, 25 e 27/10/2022 sem ter sido efectuada a ordem de trabalho respectiva, por falta de acesso.

Por carta datada de 2/11/2022, enviada para a morada incompleta da reclamante, com **omissão do andar**, foi enviada, pela reclamada, carta à reclamante, a informar que tinha sido instalado um novo contador tecnologicamente mais evoluído

Por carta datada de 21/11/2022, enviada para a morada completa da reclamante, foi a mesma informada que a reclamada procedeu à devolução dos encargos de corte e religação do fornecimento de energia eléctrica.

Apenas as cartas datadas de 21/9/2022, esta a informar da última tentativa de acesso ao equipamento, com a consequente interrupção do fornecimento de energia caso ao mesmo não houvesse lugar, **e de 2/11/2022**, a informar da substituição do contador, **foram dirigidas para a rua e número de porta correctas, mas sem indicação do respectivo andar.**



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Desconhecendo-se se foram pela reclamante recebidas.

A reclamada comunicou à comercializadora SU Eletricidade que devia creditar a quantia de € 29,82 respeitante aos encargos de corte e de religação da energia eléctrica à instalação da reclamante, por os mesmos serem indevidos.

Mas tal quantia, até hoje, não foi creditada.

A reclamante não recebeu qualquer compensação por falta dos técnicos da reclamada às visitas agendadas para os dias 26/10/2022 e 28/10/2022.

À reclamada, na qualidade de operadora de rede de distribuição (ORD) cabe-lhe, além do mais, proceder à ligação e desligamento das instalações à rede pública.

Factos não provados:

Não se conseguiu apurar, além do mais que resultou provado e que antes se descreveu, a quem se ficou a dever a omissão do andar no endereço das cartas de 21/9/2022 e de 2/11/2022.

3. FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

O Tribunal é competente – arts 14.º, nº 2 da Lei 24/96, de 3 de Julho e 4.º, nº 1 do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

Na primeira parte da sua contestação parece que a reclamada quer arguir a sua ilegitimidade, a qual, aliás, é de conhecimento oficioso – arts 30.º, 576.º, nº 2, 577.º, al. d) e 578.º, todos do CPC.

Mas com esta acção pretende a reclamante ser indemnizada pela reclamada, não por qualquer questão de comercialização de energia eléctrica, mas sim pelos prejuízos alegadamente sofridos pela interrupção da energia eléctrica à sua residência, matéria esta que, como ela própria reconhece, é da sua competência.

Devendo a reclamada, no exercício dessa mesma competência, assegurar-se da licitude da sua conduta, seja, se estão reunidas as condições para efectuar a interrupção aqui em causa.

Tem, assim, a mesma interesse em contradizer (art. 30.º do CPC).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

As partes são, pois, legítimas.

Não há nulidades, outras excepções ou questões prévias que obstem ao conhecimento do mérito da causa e que cumpra apreciar.

Está aqui em questão o pedido de indemnização por banda da reclamante por ter sido efectuado pela reclamada uma interrupção do abastecimento de energia eléctrica á sua residência sem o devido pré-aviso, o que lhe causou danos no montante do pedido.

Sendo certo que a reclamada, na qualidade de Operador de Rede, abastece de energia eléctrica a instalação aqui em causa, cabendo-lhe, nessa qualidade proceder à ligação e desligamento das instalações à rede pública.

Devido à falta de colaboração da reclamante em permitir o acesso à equipa técnica da reclamada para substituição do aparelho de medição, sem acesso à via pública, a reclamada fez interromper o fornecimento de electricidade à residência da reclamante.

Mas o **aviso que enviou, com data de 21/9/2022** e contrariamente ao que sucedeu com a demais correspondência enviada, com excepção de tal carta e da datada de 2/11/2022, **apenas mencionava a rua e o número de porta, omitindo o andar da residência da reclamante.**

Pelo que se desconhece se as respectivas cartas lhe foram entregues.

Ora, o art. 5.º da Lei 23/96, de 26 de Julho (LSPE), que criou no nosso ordenamento jurídico alguns mecanismos destinados a proteger o utente de serviços públicos essenciais, consagrou o princípio da continuidade, devendo os serviços públicos essenciais ser prestados de forma ininterrupta, não podendo ser suspensos sem pré-aviso adequado, salvo excepções que aqui não importam.

Impondo-se, assim, que o prestador do serviço avise previamente o utente que o fornecimento de energia eléctrica irá ser suspenso, protegendo o mesmo de uma interrupção inesperada.

Mais se impondo, que sempre que a suspensão se justifique, esta só pode ocorrer após o utente ter sido advertido, por escrito, com a antecedência mínima de 20 dias relativamente à data em que ela venha a ter lugar. – nº 2 do citado preceito legal.

Cabendo ao prestador do serviço fazer a prova do ora mencionado pré-aviso (art. 11.º, nº 1 da mesma Lei 23/96).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Mas, aqui, repete-se, não foi feita prova da advertência à reclamada que o serviço iria ser interrompido no caso de não ser conseguido acesso ao contador.

Persistindo a reclamada na interrupção do serviço em questão sem, desde logo, estar, com certeza, cumprido o pré-aviso devido, incorreu a mesma na prática de um acto ilícito, susceptível de, nos termos da lei, gerar responsabilidade civil.

Sendo certo estarem preenchidos os demais pressupostos de tal fonte de indemnização, previstos no art. 483.º do CC: (i) o facto; (ii) a ilicitude; (iii) a sua imputação ao agente; (iv) o dano; e (v) o nexo de causalidade entre o facto e o dano.

Tendo a reclamante, como lhe incumbia (art. 342.º, nº 1), provado os factos constitutivos do seu alegado direito.

É, pois, a reclamada civilmente responsável pelos danos patrimoniais e não patrimoniais causados à reclamante com a sua conduta.

Sendo certo que quem estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação – art. 562.º.

Só existindo a obrigação de indemnizar em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão – art. 563.º.

Devendo a indemnização, caso a reconstituição natural não seja possível, ser fixada em dinheiro, tendo como medida a diferença entre a situação patrimonial do lesado na data mais recente que puder ser atendida pelo tribunal e a que teria nessa data se não existissem danos - art. 566.º, nºs 1 e 2.

E, se não puder ser averiguado o valor exacto dos danos o tribunal julgará equitativamente dentro dos limites que tiver por provados – citado art. 566.º, no seu nº 3.

Sendo a indemnização, nestes casos, fixada segundo um juízo de equidade.

Ou seja, de acordo com um critério de justiça.

Ora, provado ficou que a reclamante esteve privada de energia eléctrica devido à interrupção pela reclamada praticada desde 24/10/2022 até 2/11/2022.

Sendo certo que, durante tal período, os bens que tinha no frigorífico e no congelador se terão avariado.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

É um facto de todos conhecido que os bens alimentares se conservam no frio, mas que, mantidos ou retirados do frigorífico por ter sido interrompido o seu abastecimento eléctrico, se deterioram.

A reclamante limita-se a fornecer uma lista com indicação dos respectivos bens e dos respectivos custos que alega estarem, à data dos factos, no frigorífico e no congelador.

Mas não faz prova cabal de tais factos, nomeadamente com recurso à testemunhal.

O mesmo sucedendo com o alegado sob a menção de “outros”.

Pelo que, com recurso à equidade, se fixam tais danos em € 200,00.

A tais danos e não tendo ficado provado que a reclamada já recebeu tais montantes, adicionam-se as duas compensações por falta da equipa técnica da reclamada a duas visitas agendadas, no montante global de € 40,00.

Bem como o suportado com as taxas de corte da energia eléctrica e do seu restabelecimento, no montante de € 29,82, que foram debitadas à reclamante e ainda não lhe foram creditadas.

Não se podendo sustentar, como atrás já dito, que tal quantia é da responsabilidade única da comercializadora e que assim não é devida pela reclamada, que, afinal, perpetrou o facto ilícito.

Tratando-se de relações internas entre as mesmas, às quais a reclamante é alheia.

Mais se fixando a título de danos não patrimoniais, todos sabendo quanta falta faz, no dia a dia, a energia eléctrica desde as utilizações mais elementares, como seja a iluminação do espaço em que vivemos até à utilização de electrodomésticos que tanto facilitam a vida e que a tornam, na actualidade, quase impossível sem eles, com os consequentes desgostos, arrelias, sofrimentos e ansiedade, a quantia de € 300,00.

Tratando-se de danos que, pela sua gravidade, merecem a tutela do direito – art. 496.º, nº 1.

Devendo os mesmos ser arbitrados mediante o cômputo equitativo de uma compensação, em que se atenderá não só e antes de mais à própria extensão a e gravidade dos prejuízos, mas também ao grau de culpabilidade do agente, à sua situação económica e à do lesado e às demais circunstâncias do caso – art. 496.º, nº 4.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

4. A DECISÃO:

Face a todo o exposto, sem necessidade de mais, na parcial procedência da reclamação, condena-se a reclamada a pagar à reclamante, em quinze dias, a quantia de € 569.82 (quinhentos e sessenta e nove euros e oitenta e dois cêntimos), a título de indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais sofridos.

Sem custas.

Notifique.

Lisboa, 12/11/2023

O Juiz Árbitro

Henrique Serra Baptista