

## DECISÃO ARBITRAL

### Processo nº 13/2025 CNIACC

#### **1. IDENTIFICAÇÃO DAS PARTES**

Reclamante: **A.**

Reclamada: **B.**

#### **2. RESUMO/ SANEAMENTO DO PROCESSO / QUESTÃO PRÉVIA**

O litígio é suscetível de ser decidido por via da arbitragem, nomeadamente, tendo por referência o disposto no nº 3 do artigo 4º do Regulamento do CNIACC, bem como nos nº 2 e 3 do art.º 14º da Lei 24/96 de 31 de julho. O processo tramitou de acordo com as regras previstas no referido Regulamento, tendo as partes sido legal e atempadamente convocadas e informadas de todos os seus direitos e obrigações processuais, terminando com a audiência arbitral realizada no dia 26 de Maio de 2025, à qual compareceram a Reclamante, o legal representante da Reclamada, Dr. -----, a testemunha da Reclamante, ----- (presencialmente), e as testemunhas arroladas pela Reclamada, ----- (através de videoconferência), ----- e ----- (ambos presencialmente).

-----  
Não foi possível conciliar as Partes.

Para além das testemunhas arroladas, acima referidas, foram juntos documentos por ambas as partes, que prestaram declarações, a Reclamante por si e a Reclamada através de legal representante.

### 3. EXPOSIÇÃO DO LITÍGIO

Em suma, diz o Reclamante que:

1. Em 14/10/2024, a **B** deslocou-se a sua casa e cortou eletricidade (corte de cabos baixada trifásica).
2. Que não havia faturas por pagar.
3. Não houve pré-aviso.
4. Equipa desligou condutor neutro em 1º lugar, o que levou a uma subtensão na instalação elétrica.
5. A Reclamante ficou sem eletricidade;
6. Devido ao corte, a televisão estoirou e deitou fumo.
7. O portão elétrico deixou de funcionar por ter sofrido danos devido ao ato da **B**.
8. A Reclamante ficou sem eletricidade durante quase 2 meses (só no final de Novembro de 2024 é que eletricidade foi reposta).

Pelo exposto, pede:

Compensação por danos sofridos por culpa exclusiva da Requerida, que não cumpriu as suas obrigações legais e, sem qualquer aviso, nem cuidado, nem respeito pela sua Cliente, lhe desligou a energia, a saber:

- a) Não patrimoniais: i. viveu em más condições durante 2 meses, com frio; ii. Teve de pedir a amigos e familiares para guardarem alimentos; iii. Andava de lanterna em casa – danos que contabiliza em valor nunca inferior a 600€
- b) Patrimoniais: i. televisão sem reparação (500€); ii. Reparação de placa de fogão (217, 50€)

Respondeu a Reclamada **B**:

1. Descrevendo a sua atividade como OPERADOR de REDE e fornecedor de energia e diplomas legais:
2. Invocando o Regulamento das Relações Comerciais (1129/2020 de 30/12/20) Regulamento de Qualidade do serviço (406/2021 de 12/5 ) da Entidade dos Serviços Energéticos e o Regulamento da Rede de Distribuição (Despacho DGE 13615/99 de 16/06.
3. Alegando que o posto de transformação, o armário e a linha de baixa tensão que alimentam a instalação da requerente se encontravam e encontram em CONDIÇÕES NORMAIS DE EXPLORAÇÃO, dentro do seu período de vida útil e instalados de acordo com as regras técnicas e de segurança legais.
4. Que cumpre o dever de vigilância e conservação da rede em causa.



5. Que rede de baixa tensão e o posto de transformação foram alvo de inspeções sistemáticas (doc.3)
6. Invocando o Art.º 162, nº 2 Regulamento de Segurança de Redes de Distribuição de Energia Elétrica em Baixa Tensão – Decreto regulamentar 90/84.
7. Que a tensão se encontrava dentro dos parâmetros regulamentares – DOC. 4
8. Que para o local foi aberto um PEDIDO DE MODIFICAÇÃO DE REDE (ALTERAÇÃO DO PONTO DE ENTREGA), uma vez que a Requerente pediu a mudança do contador para o exterior da habitação – docs. 5 e 6
9. Que no dia 27/09 procedeu a uma análise da situação com maior detalhe e verificou-se que a instalação da requerente estava em condições precárias e com fortes indícios de ser necessário efetuar a desligação por falta de condições de segurança. (doc. 8)
10. Na deslocação, foi referido à Requerente que as condições da suas instalações eram precárias e poderiam por em risco pessoas e bens, pelo que havia a possibilidade de a instalação ter de ser desligada.
11. Alertou-se a mesma para criar condições de segurança.
12. APÓS ANÁLISE DA SITUAÇÃO, CONCLUI-SE NÃO HAVER CONDIÇÕES PARA A INSTALALAÇÃO RECEBER ENERGIA ELÉTRICA E SOLICITOU-SE DESLIGAÇÃO AO PIQUETE DA “PAINHAS”, O QUE ACONTECEU EM 14/10.
13. Defende-se, quanto à interrupção de fornecimento de energia sem pré aviso, recorrendo a dois **artigos do REGULAMENTO DAS RELAÇÕES COMERCIAIS**, a saber o **Artº 79, nº 1** ( pré aviso – A interrupção prevista no art.º 78 só pode ter lugar após pré-aviso, por escrito, com uma antecedência mínima relativamente à data em que irá ocorrer, salvo alíneas f e g do 78, caso em que deve ser imediata) e artigo **78º Nº 1** – (o incumprimento das condições legais e regulamentares relativas às instalações elétricas (...) no que respeita à segurança de pessoas e bens).
14. Quanto aos danos:
  - a) Recusa que danos tenham sido causados pela interrupção.
  - b) Alega que a interrupção equivale ao desligar de um equipamento, não provocando sobretensão ou dano em aparelhos ligados.
  - c) Que todos os equipamentos são desenhados para suportar estas interrupções
  - d) Que caso sejam demonstrados os danos alegados, os mesmos terão sido originados por antiguidade, falta de proteção ou desgaste, o que extingue o direito invocado.
  - e) Ignora existência, natureza e valor dos danos, que a Requerente não prova documentalmente.
  - f) Impugna o RELATÓRIO DE OCORRÊNCIA junto pela Requerente, já que o mesmo não especifica os equipamentos danificados, nem tem informação quanto a valor.
  - g) Alega ainda que o RELATÓRIO baseia-se em expressões genéricas sem suporte técnico, recorrendo a expressões como “possivelmente”.
  - h) Finalmente que, segundo o disposto no artigo 342º do Código Civil, “ àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do mesmo”.

**4. FACTOS PROVADOS:**

- a) As qualidades em que as partes intervêm.
- b) A existência de um contrato de fornecimento de energia entre as partes.
- c) Que a deslocação inicial da Requerida a casa da Requerente se deveu não ao conhecimento de qualquer problema com a instalação elétrica do conhecimento da **B**, logo, efetuado sem pedido ou devido a qualquer participação ou denúncia, mas apenas devido a ação de campanha relativamente a instalações mais antigas e a atualizar eventualmente.
- d) Que a instalação era antiga.
- e) Que houve da parte da **B** apenas um aviso verbal ao irmão da Requerente quanto à mera possibilidade de corte de fornecimento, sem informar de qualquer data.
- f) Que, no dia 10 de Outubro de 2024, a Requerente requereu a alteração mudança do local do contador do interior para o exterior.
- g) Que em 14 de outubro de 2024, a Requerida, por intermédio de empresa subcontratada com ordens para o efeito, cortou o fornecimento de eletricidade à residência da Requerente;
- h) Tendo o mesmo sido restabelecido apenas em 26/11/2024.

**5. FACTOS NÃO PROVADOS (com interesse para a decisão e/ou em contradição com os fatos provados)**

- 1. O grau de perigo decorrente das instalações em causa.
- 2. O nexo de causalidade entre a interrupção de fornecimento de eletricidade e os danos alegados pela Reclamante.
- 3. O Estado dos equipamentos e seu valor (tendo sido, até, dadas informações contraditórias).

4. O motivo de tão prolongado período de interrupção de fornecimento.

A prova considerada positiva e negativa, essencial para a tomada de decisão, baseou-se quer nos factos tal como descritos na participação e na contestação, na prova documental junta, nas declarações de parte da Reclamante e do representante da Reclamada e, ainda, na prova testemunhal.

De realçar que ambas as partes foram instadas a juntar prova justificativa da demora na retoma do fornecimento de energia elétrica, conforme despacho proferido em 1/06/2025, tendo o Tribunal aguardado até ao limite pela mesma. No entanto, a Reclamada juntou documento no qual nada justifica, o que poderia ter feito em sua defesa, limitando-se a reiterar, sem nada acrescentar, que “no dia 14/10/24, após deslocação de equipa de avarias ao CPE da Requerente, a instalação foi desligada por não reunir as condições de segurança, tendo sido também desligada a baixada na rede”.  
(documento junto aos autos)

## **6. DO DIREITO (Fundamentação jurídica)**

A Lei 23/96 de 26 de Julho - **Lei dos Serviços Públicos Essenciais** – tem como objetivo essencial a proteção do utente de serviços públicos essenciais, dada a sua posição de fragilidade face a um interveniente em oligopólio na relação contratual em causa.

No seu artigo 3º (Princípio Geral) refere-se expressamente que “o prestador de serviço deve proceder de boa fé e em conformidade com os ditames que decorram da natureza pública do serviço, tendo igualmente em conta a importância dos interesses dos utentes que se pretende proteger”.

Já no seu artigo 5º, estabelece inequivocamente que “a prestação do serviço não pode ser suspensa sem **pré-aviso adequado, salvo caso fortuito ou de força maior**”.  
(sublinhado intencional, nosso)

Finalmente, e com interesse para o caso, refere o artigo 11º, nº 1 que “cabe ao prestador de serviço a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e

ao desenvolvimento das diligências decorrentes da prestação dos serviços a que se refere a presente lei”.

Ora, salvo melhor opinião, as obrigações da Reclamada quanto ao pré-aviso relativamente ao corte de fornecimento de energia à Reclamante não foram cumpridas, podendo tê-lo feito.

Escuda-se a Reclamada no Regulamento n.º 827/2023 que aprova o Regulamento das Relações Comerciais do Setores Elétrico, remetendo para o disposto nos artigos:

- a) **Artigo 78.º (Interrupções por facto imputável ao cliente)** 1 —\_O fornecimento de energia elétrica ou de gás pode ser interrompido pelo operador de rede por facto imputável ao cliente nas seguintes situações: g) Incumprimento das disposições legais e regulamentares relativas às instalações elétricas ou de gás, no que respeita à segurança de pessoas e bens; e
- b) **Artigo 79.º (Pré-aviso nas interrupções por facto imputável ao cliente)** 1 — A interrupção do fornecimento nas condições previstas no n.º 1 do artigo anterior, só pode ter lugar após pré -aviso, por escrito, com uma antecedência mínima relativamente à data em que irá ocorrer, salvo nos casos previstos nas alíneas f) e g), em que deve ser imediata.

No entanto, esquece-se, não só daquilo que dispõe o restante artigo nº 79º mas, principalmente, daquilo que ela própria deve assumir como seu dever e publicado no site da Entidade a que recorre, -----, que transcrevemos a seguir:

### ***O fornecimento pode ser cortado por razões de segurança ou de serviço?***

*Sim. Se a continuação do fornecimento de eletricidade na sua casa puser em causa a segurança de pessoas e bens ou se for necessário realizar manobras, trabalhos de ligação, reparação ou conservação da rede de eletricidade, pode ficar sem fornecimento de eletricidade.*

*Sempre que possível (razões de segurança) e com pelo menos 36 horas de antecedência (razões de serviço), os consumidores afetados devem ser avisados (individualmente ou por outro meio adequado – por exemplo da comunicação social) do corte do fornecimento de eletricidade.*



Ora, se é verdade que, no caso, o alegado e não provado ou explicado perigo eminente relativamente a pessoas e bens apenas diria – presume-se - respeito à Reclamante e à sua residência, sem que se possa aferir de qualquer urgência, entendemos que o cuidado de aviso prévio deveria e poderia ter sido cumprido, pelos menos, nos termos mínimos supra referidos, cumprindo-se não só os preceitos legais e regulamentares supra mencionados mas, também, os desígnios plasmados na Lei de Defesa do Consumidor (v.g. o nº 4 da Lei 24/96 de 31 /07)

Concluindo: tendo em conta o que é alegado pela Reclamante e pela Reclamada, bem como os factos dados como provados e não provados, o Tribunal só pode concluir que a Reclamada não cumpriu na íntegra os deveres a que está adstrita como fornecedora de um serviço público essencial, em prejuízo da Reclamante, que ficou privada de eletricidade, sem justificação suficiente, pelo período de cerca de 42 dias, com prejuízos pessoais que nos escusamos de especificar por serem óbvios.

## **7. DECISÃO**

**Assim, pelas razões aduzidas, deverá a pretensão da Requerente proceder, ainda que apenas parcialmente, absolvendo-se a Requerida quanto ao pagamento de danos patrimoniais à Requerente, mas condenando-a a pagar-lhe, a título de danos morais, a quantia pedida de 600€ (seiscentos Euros).**

Fixa-se o valor da causa em 600€

Notifique-se através de correio eletrónico conforme concordância dada pelas partes.

Viseu, 10 de Junho de 2025

O Juiz-Árbitro