

Sentença Arbitral

Processo de Arbitragem n.º 125/2019.

Demandante: X

Demandada: Y

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): O prestador de serviços de comunicações eletrónicas através de fibra ótica não está legalmente obrigado à instalação da rede de fibra ótica na residência do utente caso o serviço da rede de fibra ótica não esteja disponível nesse local.

I. - Relatório:

A. - Das Partes e do Objeto da Ação Arbitral:

A demandante X, residente no Lugar de __, na freguesia de __, no concelho de __, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 125/2019, contra a demandada Y.

Da mesma resulta, em suma o seguinte:

- Após os incêndios de 15-10-2017 alega que foi visitada em 27-01-2018 por um comercial da Y com uma proposta de adesão a um serviço de fibra ótica que lhe comunicou que as zonas afetadas pelos incêndios seriam beneficiadas com a instalação de fibra ótica;
- O serviço proposto incluía televisão, internet e telefone fixo;
- Após essa data nunca mais contactada pela Y ou por alguém em sua representação;
- Em Junho de 2018 recebeu uma carta da Y com a informação que o serviço de fibra ótica não seria instalado, assim como o serviço anterior, e que o número 00000 sofreria uma migração para um cartão GSM por satélite;
- Informou a Y que a migração não seria possível porque naquela zona não há cobertura suficiente nem para telemóveis, situação confirmada por técnicos da Y quando visitaram o local;
- A resposta recebida da Y era de que o serviço iria acabar porque não era economicamente viável.
- Pretende a instalação do serviço de fibra ótica com o pacote acordado a 27-01-2018.



o seguinte:

- Não é possível assegurar o serviço com a tecnologia de fibra ótica
- Propõe que os serviços de telefone e televisão sejam prestados através de satélite.

Na fase de “Mediação” a demandante reiterou o teor da sua reclamação e a demandada confirmou a impossibilidade de prestar o serviço pretendido pela demandante através da tecnologia de fibra ótica e, ainda, que o serviço fixo de telefone (sem fios) e de televisão (Satélite), teria de ser assegurado através da tecnologia disponível no local.

Tendo-se frustrado a fase da “Mediação” seguiu-se a fase “Arbitral” que correu os seus termos em conformidade com o regulamento do CNIACC.

Na fase “Arbitral” a demandante renovou o pedido formulado nas fases da “Reclamação” e “Mediação” e com os mesmos fundamentos, procedimento admissível nos termos do **artigo 14.º/1** do regulamento do CNIACC.

Alegou, ainda, através de comunicação escrita (e-mail), datada de 03-04-2019, que o serviço de fibra ótica já se encontra disponível no local da sua residência (cfr. fls.9).

Para o efeito juntou aos autos um atestado da Junta de Freguesia da União de Freguesias de __, __, do qual resulta, em suma, que *“...os cabos do serviço de fibra da Y, se encontram no lugar de __ – __, dando cobertura deste serviço, na casa de W encontrando-se a cerca de 400 metros da residência de X residente no mesmo lugar de __ – __.”* (cfr. fls.12).

Juntou, igualmente, uma fatura emitida a favor de W na qual é mencionada um serviço de internet de fibra de 100 mb mais voz total (cfr. fls.10/11).

Notificada para se pronunciar a demandada confirmou o que havia referido nas fases anteriores, ou seja, que tecnicamente não era possível instalar a rede de fibra ótica no local da residência da demandante, tendo acrescentado, ainda, que não havia previsão para a prestação do serviço através da tecnologia da fibra ótica.



Contestou, assim, a pretensão da demandante, alegando a impossibilidade de instalação do serviço de voz fixa através da tecnologia de fibra ótica (cfr. fls.14).

B. – A Mediação e a Constituição do Tribunal Arbitral:

Nos termos do regulamento do CNIACC a fase da arbitragem é precedida da fase da mediação que tem como objetivo a obtenção de um acordo entre as partes litigantes com vista à resolução do litígio que as opõe.

Na fase da “Mediação” as Ex.mas Senhoras Juristas adstritas ao CNIACC promoveram todos os procedimentos previstos no regulamento do CNIACC e procuraram, insistentemente, a resolução, por acordo, do litígio que opõe as partes neste processo arbitral.

Fruto dessa “Mediação” foi possível reunir, desde logo, os factos e os documentos que os suportam, e concluir que foram cumpridos todos os requisitos e procedimentos relativos à fase da “Mediação” previstos no regulamento do CNIACC e da Lei da “Resolução Alternativa de Litígios”, sendo por isso, aliás, que esta causa arbitral é decidida, unicamente, com base nos documentos, como se dará conta infra em “C”.

Na fase de “Mediação” não foi possível conciliar as partes e obter um acordo para a resolução amigável do litígio, razão pela qual o processo seguiu para a fase “Arbitral” porquanto trata-se de um litígio de consumo no âmbito de um serviço público essencial (comunicações eletrónicas), sujeito à arbitragem necessária, e a demandante optou, expressamente, por esta via para a sua resolução, nos termos e para os efeitos previstos nos **artigos 1.º e 15.º** da Lei n.º 23/96, de 26/07, na sua redação atualizada.

Nos termos do **artigo 13.º** do regulamento do CNIACC o tribunal arbitral é constituído por um único Árbitro.

O árbitro signatário da presente sentença arbitral foi designado para o efeito pelo CNIACC e aceitou a nomeação nas datas mencionadas nos autos deste processo.

C. – Dispensa da Audiência Arbitral (artigo 14.º do Regulamento do CNIACC):



O **artigo 14.º** do Regulamento do CNIACC determina que “...o tribunal adota a tramitação processual adequada às especificidades da causa, definindo designadamente: a) Se o processo comporta fases orais para a produção da prova ou para a exposição oral dos argumentos das partes ou se é decidido apenas com base nos documentos e outros elementos de prova, dispensado a realização e qualquer audiência.”.

Considerando que os documentos juntos aos autos do processo arbitral se revelam suficientes para a decisão do mérito da causa, não se revelando, por isso, necessária a produção adicional de outros meios de prova, designadamente, prova testemunhal, determina-se a dispensa da realização da audiência arbitral e, assim, das fases orais para a exposição oral dos argumentos da partes.

II. – Saneamento e Valor da Causa:

Este tribunal arbitral é competente e foi validamente constituído.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias, são legítimas, e representam-se a si mesmas.

Não é obrigatório que as partes se façam representar e/ou acompanhar por terceiros, pese embora lhes assista esse direito, nos termos do disposto no **artigo 12.º** da Lei n.º 144/2015, de 08/09, na sua redação atualizada.

Na reclamação n.º125/2019 a demandante declara, ainda, que é representada pela “DECO”.

Dos autos deste processo não resulta, contudo, nenhuma evidência dessa representação, desde logo porque todas as comunicações, nas fases da “Mediação” e “Arbitragem”, foram realizadas diretamente por si (a título de exemplo as fls. 4 e 9), pelo que para este feito o tribunal considera que a parte se representou a si mesma.

O processo é o próprio tendo em conta a causa de pedir e os pedidos, e está isento de quaisquer nulidades que tenham de ser apreciadas ou questões que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

Nenhuma das partes atribuiu valor à causa nas fases de “Mediação” ou “Arbitral”.



Compete a este tribunal fazê-lo no uso dos poderes que lhe são conferidos pelo disposto no **artigo 14.º** do regulamento do CNIACC e, subsidiariamente, pela remissão operada pelo disposto no **artigo 19.º**, nos termos da Lei da Arbitragem Voluntária e do Código do Processo Civil (**artigo 306.º/1**).

Analisado o pedido e a causa de pedir à luz das regras previstas no CPC para a verificação do valor da causa não foi possível a este tribunal determinar o valor concreto da causa porquanto pese embora o pedido da demandante seja concreto (*“celebração de um contrato de telefone fixo, internet 100mb e 150 canais, através de fibra ótica”*), não se conseguiu determinar um valor certo, expresso em euros, que represente a utilidade económica imediata de tal pedido.

Por um lado não resulta dos autos qual o valor concreto do custo de um contrato nos termos pretendidos pela demandante, nem o prazo contratual pelo qual o mesmo seria celebrado.

Estes dois fatores permitiram ao tribunal calcular o valor estimado do contrato.

A este tribunal não resta outra alternativa senão fixar o valor da causa recorrendo ao critério supletivo previsto no **artigo 303.º**, do CPC, considerando, para o efeito, que os interesses em causa são imateriais.

O valor da causa fixa-se, assim, em €30.000,01 (trinta mil euros e um cêntimo), nos termos do **artigo 303.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 29.º** do Regulamento do CNIACC para a Lei de Arbitragem Voluntária e desta para o Código de Processo Civil, com os fundamentos acima enunciados.

Este tribunal é competente, em face do valor da causa que foi fixado, por força do disposto no Despacho n.º9089/2017, da Ministra da Justiça, que estipula que na arbitragem necessária, como é o caso, a competência dos tribunais arbitrais do CNIACC não estão sujeitos a limitação de valor.

Cumpra, por isso, decidir.

III. – Enquadramento de Facto:



Considerando os meios de prova admissíveis no regulamento do CNIACC (**artigo 14.º**), designadamente os documentos juntos aos autos pelas partes, os factos admitidos por acordo, confessados e provados por documentos, resultaram provados, com relevância para a decisão da causa, os factos seguintes:

- a) A demandante não está interessada no serviço de comunicações (telefone fixo, internet e televisão), através de satélite como alternativa ao serviço de fibra ótica.
- b) No local da residência da demandante não existe rede de fibra ótica da demandada.
- c) Existe rede de fibra ótica da demandada num raio de aproximadamente 400 metros da residência da demandante.
- d) Não é tecnicamente possível instalar rede de fibra ótica no local da residência da demandante.

Os factos contantes das alíneas a) a d), da matéria de facto dada como provada, foram alegados pelas partes nos seus documentos e resultaram provados, em parte, da sua admissão por acordo e/ou por confissão, bem como do teor dos documentos juntos aos autos e não impugnados.

Embora com relevância para a causa não resultaram provados, por ausência de prova documental suficiente, os factos seguintes:

- a) Existência de uma proposta de adesão apresentada pela demandada e aceite pela demandante em 27-01-2018.

Este facto foi alegado pela demandante e por isso a mesma tinha o ónus da sua prova.

Poderia e deveria ter junto aos presentes autos cópia da proposta de adesão, assim como da carta que alega ter recebido da demandada em Junho de 2018, tal como fez relativamente a outros documentos, designadamente o atestado da Junta de Freguesia e a fatura da sua vizinha.



Não o tendo feito este tribunal não poderá dar comprovada a existência da proposta de adesão e da sua aceitação.

Como se dará conta no enquadramento de direito a prova destes factos não alteraria o sentido da decisão desta sentença arbitral no que concerne à instalação da rede de fibra ótica e da celebração do respetivo contrato, mas poderia permitir a este tribunal apurar a existência de uma eventual responsabilidade pré-contratual por parte da demandada.

Não existem outros factos, provados ou não provados, com relevância para esta sentença arbitral.

IV. – Enquadramento de Direito:

O objeto do litígio dos presentes autos é apreciação da legalidade da atuação da demandada relativamente à recusa de instalação da rede de fibra ótica no local da residência da demandante e da celebração com a demandante do contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas (telefone fixo + internet + 150 canais de televisão), através do sistema de fibra ótica.

Nos presentes autos discutem-se, assim, duas questões controvertidas:

1.º A demandada está legalmente obrigada à instalação de rede de fibra ótica no local da residência da demandante?

2.º Em caso de resposta afirmativa à segunda questão a demandada está, por isso, obrigada a celebrar um contrato com a demandante nos termos pretendidos pela mesma?

Relativamente à **primeira questão controvertida** e que passa por saber se a demandada está legalmente obrigada à instalação de rede de fibra ótica no local da residência da demandante a resposta terá, necessariamente, de ser negativa, em face dos factos dados como provados e dos elementos de prova juntos aos autos.

Este tribunal desconhece, sem obrigação de conhecer, a rede de fibra ótica que a demandada executou ou tem prevista executar, designadamente no local da residência da demandante.



O que este tribunal conseguiu apurar é que existe rede de fibra ótica num raio aproximadamente de 400 metros do local da residência da demandante, assim como que não existe essa rede no local da residência da demandante.

Perante a vontade manifestada pela demandante em celebrar um contrato de prestação de serviços comunicações eletrónicas em rede de fibra ótica a resposta da demandada foi sempre que tal serviço não ser encontrava disponível no local da residência daquela e que tecnicamente não seria possível instala-lo, razão pela qual tal contrato não poderia ser celebrado.

Considerando que a rede de fibra ótica não existe no local da residência da demandante e que como ficou provado não é tecnicamente possível a instalação dessa fibra naquele local, este tribunal é forçado a concluir que a demandada nunca estaria legalmente obrigada à sua instalação no local da residência da demandante.

A impossibilidade técnica sempre seria bastante para se concluir pela inexistência de qualquer obrigação da demandada em instalar a rede de fibra ótica no local da residência da demandante.

Todavia, ainda que assim não fosse, ou seja, que existiam condições técnicas para a instalação da rede de fibra ótica no local da residência da demandante, nunca a demandada estaria obrigada a executar essa instalação porquanto a expansão da sua rede de fibra ótica não decorre da lei, designadamente da **Lei das Comunicações Eletrónicas** (Lei n.º 5/2004, de 10/02, na sua redação atualizada), mas da sua própria vontade.

Questão diferente passaria por determinar se existindo a rede de fibra ótica no local da residência da demandante se este poderia exigir da demandada a celebração do contrato pretendido.

Nesse caso a resposta seria afirmativa se porventura a demandada anunciasse, como efetivamente acontece (consultar as condições gerais de prestação de serviços de comunicações eletrónicas em rede fixa da Y disponíveis no sítio www.y.pt), em



regime de contrato de adesão, a prestação de serviços de comunicações eletrónicas em rede fixa através de fibra ótica.

Em suma: a resposta à primeira questão controvertida é negativa e por isso a demandada não está legalmente obrigada a instalar a rede de fibra ótica no local da residência da demandante.

No que concerne à **segunda questão controvertida** a sua resposta fica prejudicada em face da resposta dada à primeira questão, ou seja, não estando obrigada a instalar a rede de fibra ótica no local da residência da demandante a demandada não está, por isso, obrigada a celebrar qualquer contrato com a mesma com esse objeto.

Subsumindo os factos dados como provados ao direito aplicável este tribunal conclui que a demandada não estava obrigada a celebrar o contrato pretendido pela demandante.

Acresce que não ficou sequer provado nos autos que tenha sido formalizada alguma proposta de adesão nesse sentido entre as partes, o que seria essencial para apurar a existência de uma eventual responsabilidade pré-contratual da demandada para com a demandante e, consequentemente, determinar a existência de um eventual direito a indemnização.

Sem prejuízo do acima exposto este tribunal tem, ainda, de apreciar e decidir duas questões, que pese embora não se encontrem mencionadas no pedido formulado pela demandada, não deixam de estar refletidas nos documentos juntos aos presentes autos e que se traduzem no seguinte:

A demandada alegou, desde logo, na sua reclamação inicial a existência de uma proposta de adesão que mereceu a sua aceitação, todavia dos presentes autos não consta qualquer evidência nesse sentido.

Refere, contudo, que por conta dessa proposta de adesão pagou a quantia de €32,99 (cfr. fls.1).



Numa comunicação posterior junta aos autos uma fatura emitida em seu nome, datada de 19-12-2018, alega que a demandada lhe tem cobrado um serviço que não lhe é prestado e que nunca lhe foi prestado desde 15-10-2017 e solicita que a situação seja retificada e as faturas anuladas (cfr. fls.4/5).

Cumpra, pois, apreciar e decidir estas duas questões adicionais:

Relativamente ao valor que alega ter pago por conta da proposta de adesão, no montante de €32,99, é claro para este Tribunal que nunca poderia ter sido cobrado porquanto não foi celebrado o contrato de prestação de serviços pretendido pela demandante, como, aliás, é admitido, por escrito, pelas partes nos documentos juntos aos presentes autos.

Esta conclusão é válida caso se confirme que a demandante pagou esse valor e que o mesmo diz respeito à proposta de adesão que a mesma diz ter celebrado.

Confirmando-se tal pagamento com essa origem a demandada está obrigada a reembolsar a demandante da quantia paga como se dará conta, afinal, no corpo da “Decisão”.

Quanto à questão da fatura junta aos presentes autos a fls.5 e ao pedido da demandante para que sejam anuladas as faturas relativas a um serviço, que a mesma não identifica, mas que alega não lhe ser prestado desde 15-10-2017, este tribunal não poderá pronunciar-se em virtude da notória insuficiência de matéria factual que lhe permita analisar e decidir o litígio eventualmente existente entre as partes.

Isto não significa que a demandante fique prejudicada no seu direito de ver apreciada esta situação em futura reclamação que entenda apresentar para o efeito.

V. – Decisão:

Assim, em face do exposto, julgo totalmente improcedente, por não provada, a presente ação arbitral, e, conseqüentemente, determino a absolvição da entidade demandada do pedido formulado pela demandante na reclamação n.º125/2019, no caso o *“Pretendo que me instalem a fibra com o pacote acordado em 27-01-2018”*, nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do CNIACC.



Sem prejuízo, contudo, de a demandada ser condenada, desde já, a reembolsar a demandante caso esta tenha pago, efetivamente, o valor de €32,99, mencionado na reclamação inicial, por conta de um contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas através de fibra ótica que as partes afirmam não terem celebrado.

VI. – Encargos processuais e Depósito da decisão arbitral:

O valor da causa fixou-se em €30.000,01 (trinta mil euros e um cêntimo), nos termos do **artigo 303.º/1**, do CPTA, por remissão do **artigo 29.º** do Regulamento do CNIACC para a Lei de Arbitragem Voluntária e desta para o Código de Processo Civil, com os fundamentos acima enunciados.

Os eventuais encargos processuais decorrentes deste processo arbitral serão liquidados e cobrados pelo CNIACC nos termos do **artigo 16.º** do seu regulamento.

Notifiquem-se as partes com cópia desta decisão e deposite-se o seu original no CNIACC nos termos do **artigo 15.º/2** do referido regulamento.

Braga, 17-05-2019.

O Árbitro,
Alexandre Maciel.