

## Processo de arbitragem n.º 2216/2018

**Reclamante:** A

**Reclamada:** B e C

### RESUMO:

No âmbito da atividade promovida pela Reclamada enquanto Operador de Rede de Distribuição (ODR) de energia elétrica, compete-lhe coordenar, nomeadamente, a leitura de equipamentos de contagem, que deve ser feita com a periodicidade trimestral e pode ser exigido aos clientes a realização de uma leitura extraordinária, designadamente, quando não for possível o acesso ao equipamento de medição, para efeitos de leitura.

O Reclamante, não tendo procedido ao envio das leituras, é notificado pela Reclamada do agendamento de uma leitura extraordinária para o dia 06-08-2018, com a cominação de um encargo de 6,63 euros a que acrescia IVA à taxa legal em vigor. Esta leitura é reagendada a pedido do Reclamante para o dia 09-08-2018 e, porque os técnicos da Reclamada não conseguiram localizar o imóvel do Reclamante, volta a ser reagendada para o dia 10-09-2018 e, não se logrando novamente, para o dia 11-09-2018.

Não tendo sido feita prova cabal de que neste período tenha ocorrido a interrupção do fornecimento de energia elétrica no imóvel do Reclamante, cujo custo lhe foi cobrado, procede parcialmente nesta parte o pedido de devolução do montante despendido pelo corte e subsequente restabelecimento de energia elétrica no valor total de 27,52 euros (11,19€ + 11,19€ + 5,14€ de IVA).

Relativamente aos danos sofridos pelo Reclamante pelas deslocações ocasionadas por facto imputado aos técnicos da Reclamada, e atendendo ao quadro legal existente em sede de responsabilidade civil contratual, uma vez que, regra geral, as relações jurídicas que se estabelecem entre os vários sujeitos a operar no setor da energia elétrica se baseiam num contrato, competirá à Reclamada compensar o Reclamante pelas duas deslocações forçadas ao imóvel no valor total de 140,40€.

No que concerne aos dias de trabalho extraordinário cujo rendimento terá deixado de auferir, não logrando o Reclamante fazer prova adequada do nexos causal entre o incumprimento da Reclamada e tais danos absolve-se, nesta parte, a Reclamada do pedido de pagamento de uma compensação.



## **I - RELATÓRIO**

1. O Reclamante, na sua reclamação apresentada em formulário eletrónico ao Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (adiante abreviadamente designado CNIACC), no dia 27 de novembro de 2018 (fls. 1-2) alega, em resumo, os seguintes factos essenciais:
  - a) No âmbito do contrato de fornecimento de energia elétrica que celebrou com a Reclamada B foi contactado pela Reclamada C para agendamento da leitura anual do contador de luz do seu imóvel sito em \_\_\_\_\_, para o dia 9 de agosto de 2018 (conforme mensagens enviadas para o telemóvel do Reclamante - fls. 3)
  - b) No dia e hora agendados, o Reclamante encontrava-se no referido imóvel, mas não compareceu nenhum técnico da Reclamada C para proceder à leitura anual do contador.
  - c) Volta a contactar a Reclamada C e a leitura do contador é reagendada para o dia 10 de setembro de 2018, data em que também não compareceu nenhum técnico.
  - d) Contacta novamente a Reclamada C e reagenda a leitura para 11 de setembro de 2018, dia em que efetivamente comparece o técnico da Reclamada C e procede à leitura anual do contador.
  - e) Não obstante esta situação, nunca se verificou qualquer corte de eletricidade no imóvel referido.
  - f) No âmbito de um telefonema para reagendamento da compareência do técnico da Reclamada C ao local, foi informado que os técnicos teriam dificuldades em encontrar a morada do Reclamante e que o fornecimento de eletricidade teria sido interrompido, o que não corresponde à verdade.
  - g) Em virtude das deslocações infrutíferas ao imóvel supra identificado, uma vez que não habita no mesmo, o Reclamante teve gastos com pelo menos duas viagens das Caldas da Rainha, onde reside, e faltou ao trabalho dois dias;  
Pelo que pede que seja indemnizado em pelo menos duas viagens realizadas, no montante de 70,20 euros cada, mais os dias de trabalho perdidos, e que lhe seja devolvido o valor de corte e restabelecimento de energia no montante de 22,38 euros mais IVA (Imposto sobre o Valor Acrescentado), já deduzido na fatura n.º 1XXXX0, uma vez que tal interrupção de energia nunca ocorreu, segundo alega.
2. A Reclamada C, regularmente notificada, contestou (fls. 36-43) os factos descritos pelo Reclamante, pugnando pela improcedência da sua pretensão, tendo alegado, em resumo, que:
  - a) A Reclamada é uma empresa que exerce a atividade de Operador de Rede de Distribuição (ODR) de energia elétrica no território continental de Portugal, sendo titular da concessão para a exploração da Rede Nacional de Distribuição (RND) de Energia Elétrica em Média Tensão (MT) e Alta Tensão (AT), e das



concessões municipais de distribuição de energia elétrica em Baixa Tensão (BT) nos termos dos artigos 3.º, alínea p), 31.º e 35.º do Decreto-Lei n.º 29/2006, de 15 de fevereiro, e artigos 2.º, alínea mm), e 38.º do Decreto-Lei n.º 172/2006, de 23 de agosto;

- b) No âmbito da atividade desenvolvida, a Reclamada gere a rede de distribuição de energia elétrica em Portugal continental, coordenando, entre outros aspetos, a leitura de equipamentos de contagem e sendo da sua responsabilidade a assistência técnica à rede de clientes, o bom funcionamento dos equipamentos de contagem e o serviço prestado pelos seus técnicos;
- c) O contador da instalação do Reclamante encontra-se no seu interior, sem acesso à via pública, o que impossibilita a recolha periódica de leituras por parte dos leitores da Reclamada;
- d) As leituras dos contadores pela Reclamada ocorrem trimestralmente, sendo que tal periodicidade não foi cumprida no caso dos autos por impossibilidade de acesso ao contador do imóvel do Reclamante, tendo-lhe sido enviadas várias comunicações de *Dunning* (impossibilidade de recolha de leitura);
- e) No ano de 2018 os leitores da Reclamada deslocaram-se à instalação do Reclamante a 14/02/2018, 19/04/2018 e 19/07/2018, não tendo logrado obter acesso ao contador por razões imputáveis ao cliente;
- f) Em 2018 foram enviadas em 19/02/2018, 23/04/2018 e 19/07/2018 comunicações via e-mail ao Reclamante informando-o da impossibilidade de acesso ao contador de eletricidade e da possibilidade de comunicação das leituras pelo próprio Reclamante;
- g) Na comunicação de 19/07/2018 o Reclamante foi alertado para o facto de que a 06/08/2018 iria deslocar-se uma equipa técnica à instalação do Reclamante para realizar uma leitura extraordinária ao equipamento e que, caso não lograssem ter acesso ao contador e obter a dita leitura, iriam proceder à interrupção do fornecimento de energia elétrica;
- h) A 20/07/2018, pelas 11:16, o Reclamante solicita o reagendamento da deslocação marcada para o dia 09/08/2018, entre as 13h e as 15h30m;
- i) A leitura extraordinária do equipamento não veio a ocorrer nesta data porque os técnicos da Reclamada não conseguiram localizar o local;
- j) Só a 29/08/2018, após contacto telefónico com o Reclamante, foi possível à Reclamada obter mais dados sobre a localização da sua instalação;
- k) A 06/09/2018 os técnicos da Reclamada deslocaram-se à instalação e procederam à interrupção do fornecimento de energia elétrica por não terem tido acesso ao contador do Reclamante;
- l) A 11/09/2018 foi efetuado o restabelecimento de energia elétrica no imóvel do Reclamante após confirmação das leituras do seu contador;



- m) O fornecimento de energia elétrica pode ser interrompido pelo operador de rede por facto imputável ao cliente quando haja “impedimento de acesso ao equipamento de mediação” e os custos do restabelecimento do fornecimento de energia elétrica podem ser imputados ao Reclamante nos termos do regime consagrado em diploma próprio;
  - n) Os danos patrimoniais alegadamente sofridos pelo Reclamante são impugnados uma vez que, tratando-se de um processo de *Dunning* de Leituras, o Reclamante teria de se deslocar à instalação para dar acesso aos leitores para que estes recolhessem a leitura registada no contador;
  - o) Alega ainda que tal operação teria sido interrompida se o Reclamante tivesse comunicado as leituras da instalação o que não aconteceu;
  - p) Impugna também a alegada perda de rendimento pelos dias despendidos na espera dos técnicos da C porquanto num dos dias teria forçosamente que estar presente para dar acesso à instalação pelo técnico da Reclamada e o valor indicado pelo Reclamante é apresentado em termos brutos, além que o documento relativo ao horário final não se encontra assinado;
- Pelo que pugna pela improcedência do pedido do Reclamante.

### **3. Do processo e da competência do tribunal arbitral**

O Reclamante submeteu o presente litígio à apreciação deste tribunal arbitral, através de reclamação apresentada ao CNIACC em formulário eletrónico, no dia 27 de novembro de 2018, ao abrigo do artigo 15.º, n.º 1, da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, com a redação dada pela Lei n.º 6/2011, de 10 de março, que estabelece que “os litígios de consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais estão sujeitos a arbitragem necessária quando, por opção expressa dos utentes que sejam pessoas singulares, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”. Ora, o serviço de fornecimento de energia elétrica é um serviço público essencial [artigo 1.º, n.º 2, alínea b), da referida Lei n.º 23/96] e o Reclamante é pessoa singular e consumidora dos serviços prestados pela Reclamada para fins não profissionais.

Este tribunal arbitral é, assim, competente no âmbito da matéria *decidendi* e o processo correu os seus termos em conformidade com o Regulamento do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (Regulamento)<sup>1</sup>, não enfermando de nulidades que o invalidem.

As partes têm personalidade judiciária e são legítimas.

---

<sup>1</sup> Autorizado por Despacho do Secretário de Estado da Justiça n.º 20778, de 8 de setembro de 2009, publicado no Diário da República, 2.ª série, de 16 de novembro de 2009.

#### **4. Objeto do litígio**

O objeto do litígio restringe-se, nos termos expostos anteriormente, a saber se o Reclamante tem direito à devolução do valor relativo ao corte e restabelecimento de energia elétrica no seu imóvel, porquanto alega que tal não terá ocorrido, e ainda ao pagamento de uma indemnização pelos danos patrimoniais sofridos por reagendamentos sucessivos de visitas por parte dos técnicos da Reclamada para efeitos de leituras dos contadores.

## **II - FUNDAMENTOS DA SENTENÇA**

### **A) DOS FACTOS**

#### *i) Matéria de facto provada*

Considerando as alegações constantes da reclamação, da contestação da Reclamada e das respostas das partes, e, bem assim, o teor dos documentos juntos aos autos e os esclarecimentos prestados em sede de audiência de julgamento pelas partes e pela testemunha do Reclamante, X, considero provados os seguintes factos relevantes para a boa decisão da causa:

- a) Para o local de consumo n.º ---, existe desde 15/03/2000, um contrato de fornecimento de energia elétrica (conforme documento junto aos autos pela Reclamada a fls. 46 e não impugnado pelo Reclamante);
- b) O contador da instalação do Reclamante encontra-se no seu interior, sem acesso à via pública, o que impossibilita a recolha periódica de leituras por parte dos leitores da Reclamada (facto alegado pela Reclamada e admitido pelo Reclamante em sede de audiência de julgamento);
- c) O Reclamante recebeu via e-mail, a 20 de fevereiro de 2018, a indicação de que tendo sido impossível obter a leitura periódica do contador por impossibilidade de acesso ao local, poderia comunicar essa leitura à Reclamada para evitar a realização de leituras extraordinárias (facto alegado pela Reclamada que juntou documento a fls. 51 e não impugnado pelo Reclamante);
- d) O Reclamante recebeu a 19 de julho de 2018, via postal, a notificação de que os técnicos da Reclamada se deslocariam à instalação do seu imóvel no dia 6 de agosto de 2018 para proceder a uma leitura extraordinária do seu contador (conforme documento junto aos autos pela Reclamada a fls. 52, não impugnado pelo Reclamante);



- e) Por solicitação do Reclamante tal leitura extraordinária é reagendada para o dia 9 de agosto de 2018, entre as 13h e as 15h30m (facto alegado pela Reclamada e admitido pelo Reclamante a fls. 18 e 20);
- f) A leitura extraordinária de dia 9 de agosto de 2018 não foi realizada porque os técnicos da Reclamada não conseguiram localizar o imóvel do Reclamante (facto alegado pelo Reclamante a fls. 18 e admitido pela Reclamada no art. 20.º da Contestação a fls. 40);
- g) A 11 de setembro de 2018 foram efetuadas leituras no contador do Reclamante tendo este estado presente no local, facto alegado pelo Reclamante, corroborado em sede de audiência e julgamento pelo testemunho de X, que se considera credível, sério e isento, e admitido também pela Reclamada no art. 23.º da Contestação a fls. 40).

*ii) Factos não provados*

Não se provaram outros factos com interesse para a decisão da causa por ausência de prova ou de prova convincente sobre os mesmos e pelo funcionamento das regras do ónus da prova, designadamente que a 06/09/2018 os técnicos deslocaram-se à instalação e procederam à interrupção do fornecimento de energia elétrica no imóvel do Reclamante (facto impugnado pelo Reclamante e corroborado pela testemunha deste) e que a 11/09/2018 foi efetuado o restabelecimento de energia elétrica no local (facto também impugnado pelo Reclamante e corroborado pela testemunha deste), tendo sido ainda impugnados pela Reclamada os danos patrimoniais alegados pelo Reclamante.

**B) DO DIREITO**

Considerando o objeto do litígio, os fundamentos da ação, da contestação e das respostas das partes, importa decidir se o Reclamante tem direito à devolução do valor relativo ao corte e restabelecimento do fornecimento de energia elétrica no seu imóvel, porquanto alega que tal não terá ocorrido, e, ainda, se lhe assiste o direito ao pagamento de uma indemnização pelos danos patrimoniais sofridos por reagendamentos sucessivos de visitas dos técnicos da Reclamada para efeitos de realizarem a leitura do contador.

Ora, no âmbito da atividade promovida pela Reclamada enquanto Operador de Rede de Distribuição (ODR) de energia elétrica, compete-lhe coordenar, nomeadamente, a leitura de equipamentos de contagem, conforme decorre, entre outras normas aplicáveis, do artigo 35.º do Decreto-Lei n.º 29/2006, de 15 de fevereiro e ponto 9 do



Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados de energia elétrica em Portugal continental (doravante abreviadamente designado de Guia de Medição)<sup>2</sup>.

De acordo com o Guia de Medição referido, a leitura dos equipamentos deve ser feita com a periodicidade trimestral (ponto 29.1.2). Nos termos do mesmo documento legal (ponto 29.1.3), o operador de rede pode exigir ao cliente a realização de uma leitura extraordinária, designadamente, no *“caso dos clientes finais em BTN, se, após uma tentativa de leitura e por facto imputável ao cliente, não for possível o acesso ao equipamento de medição, para efeitos de leitura, durante um período que não ultrapasse os 6 meses consecutivos e não existir qualquer comunicação por parte do cliente ou do seu comercializador sobre os dados de consumo durante o mesmo período”*. No mesmo sentido se prescreve no artigo 269.º do Regulamento das Relações Comerciais do Setor Elétrico<sup>3</sup>.

Acresce que segundo o ponto 27.6 do Guia de Medição em análise (...) os *“clientes finais em BTN podem comunicar as leituras do equipamento de medição ao ORD ou ao comercializador respetivo, devendo utilizar os meios que estes disponibilizem para o efeito, nomeadamente a comunicação telefónica ou eletrónica”*.

Permite depois o artigo 75.º do Regulamento das Relações Comerciais do Setor Elétrico que o fornecimento de energia elétrica possa ser interrompido pelo operador de rede por facto imputável ao cliente, designadamente se for impossível acordar data para a leitura extraordinária dos equipamentos de medição [alínea a)] ou se existir impedimento de acesso ao equipamento de medição [alínea c)]. Em qualquer das situações, a *“interrupção do fornecimento nas condições previstas no número anterior, só pode ter lugar após pré-aviso, por escrito, com uma antecedência de 20 dias relativamente à data em que irá ocorrer”* (n.º 2 e n.º 3).

Importa ainda chamar à colação nesta sede as regras do ónus da prova prescritas no artigo 11.º, n.º 1, da Lei n.º 23/96, de 26 de julho – Lei dos Serviços Públicos Essenciais, segundo o qual *“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 mesmo sentido se estabelece no artigo 7.º do Regulamento das Relações Comerciais do Setor Elétrico.

### **1) Da devolução dos montantes despendidos com o corte e restabelecimento de energia elétrica no imóvel do Reclamante**

Volvendo ao caso dos autos é facto provado que o contador do local de consumo n.º-- -, e relativo a um imóvel do Reclamante, encontra-se no seu interior, sem acesso à via pública, o que impossibilita a recolha periódica de leituras por parte dos leitores da

<sup>2</sup> Nos termos aprovados pela Diretiva n.º 5/2016 da ERSE, publicada em Diário da República, 2ª série, n.º 40, de 26 de fevereiro de 2016.

<sup>3</sup> Regulamento n.º 561/2014, publicado no DR 2.ª série, N.º 246, 22 de dezembro de 2014.

Reclamada (facto alegado pela Reclamada e admitido pelo Reclamante em sede de audiência de julgamento).

Habitualmente, o Reclamante recebia uma notificação para a realização de uma leitura extraordinária e acordava com os técnicos da Reclamada a visita ao local. A mesma situação se verificou em 2018. Com efeito, o Reclamante recebe via e-mail, de 20 de fevereiro de 2018, a indicação de que foi impossível obter a leitura periódica do contador, mas que poderá comunicar essa leitura à Reclamada para evitar a realização de leituras extraordinárias (facto alegado pela Reclamada que juntou documento a fls. 51 e não impugnado pelo Reclamante). Não tendo procedido ao envio das leituras, o Reclamante recebe via postal uma nova comunicação da Reclamada a agendar a realização de uma leitura extraordinária para o dia 06-08-2018, com a cominação de um encargo de 6,63 euros a que acrescia IVA à taxa legal em vigor.

Neste momento o Reclamante contacta a Reclamada para reagendar esta leitura extraordinária, dada a sua impossibilidade de comparência no local na data indicada, e é acordada a visita ao equipamento para o dia 9 de agosto de 2018, entre as 13h e as 15h30m. Este facto, não impugnado pela Reclamada, é também amplamente comprovado pelas sucessivas mensagens SMS enviadas por esta para o telemóvel do Reclamante (fls. 3).

É igualmente provado que a leitura extraordinária de dia 9 de agosto de 2018 não foi realizada porque os técnicos da Reclamada não conseguiram localizar o imóvel do Reclamante (facto alegado pelo Reclamante a fls. 18 e admitido pela Reclamada no art. 20.º da Contestação a fls. 40).

As divergências entre a posição do Reclamante e da Reclamada residem na existência ou não da interrupção do fornecimento de energia elétrica no imóvel daquele. Com efeito, o Reclamante afirma que tal interrupção nunca ocorreu e que sempre teve energia elétrica no seu imóvel, facto corroborado pela testemunha trazida ao processo, X. Segundo o seu testemunho, que se considera credível, sério e isento, esteve com o Reclamante no dia 11 de setembro de 2018, no imóvel deste, aguardando a visita dos técnicos da Reclamada e existia energia elétrica no local.

Não existindo por parte da Reclamada, além da mensagem do sistema a fls. 54 cuja informação o Reclamante impugna, outra prova, como a testemunhal, em como a interrupção do fornecimento de energia elétrica tenha de facto ocorrido, não logrou a Reclamada ilidir o ónus da prova como lhe competia nos termos do artigo 11.º, n.º 1, da Lei n.º 23/96. Na verdade, se a 29/08/2018 a Reclamada procura obter junto do Reclamante mais dados sobre a localização da instalação (conforme facto admitido pela Reclamada no artigo 21.º da sua contestação a fls. 40) e estes lhe são dados pelo Reclamante, é de supor que tais informações visassem o novo agendamento para a realização da leitura extraordinária.



Assim, considero não ter sido feita prova cabal da interrupção do fornecimento de energia elétrica no imóvel do Reclamante, pelo que procede parcialmente nesta parte o pedido de devolução do montante despendido pelo corte e subsequente restabelecimento de energia elétrica no valor total de 27,52 euros (11,19€ + 11,19€ + 5,14 de IVA).

## 2) Do pedido de indemnização pelos danos patrimoniais sofridos

Na sequência de sucessivos reagendamentos para a realização da leitura extraordinária no contador do Reclamante, este alega ter sofrido danos patrimoniais decorrentes de, pelo menos, duas deslocações infrutíferas que teve de efetuar ao imóvel, uma vez que reside nas Caldas da Rainha. Perdeu ainda, segundo alega, dois dias de trabalho, a saber 10 e 11 de setembro de 2018, para poder estar no local a aguardar a visita dos técnicos da Reclamada que apenas compareceram no terceiro agendamento.

Cumpra em primeiro lugar esclarecer que a indemnização por danos patrimoniais peticionada pelo Reclamante, terá que se fundar no instituto da responsabilidade civil. Como nos dá conta Paulo Duarte, o “problema da responsabilidade civil é, pois, o de saber quem, em que condições e em que medida, deve suportar o dano: se o próprio lesado; ou um terceiro”<sup>4</sup>.

Ora, a atividade da distribuição de energia elétrica foi separada da atividade inerente à sua comercialização, em virtude das alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 29/2006, de 15 de fevereiro. Levanta-se, assim, a questão de saber se a responsabilidade da Reclamada terá de ser analisada por via contratual ou extracontratual.

O funcionamento do sistema elétrico nacional, no atual quadro jurídico em vigor, pressupõe uma cadeia de relações jurídicas que se entrecruzam em virtude das atividades protagonizadas pelos diferentes sujeitos a operar no sector. Como nos dá conta Paulo Duarte, o “operador da rede de transporte, para além da relação que estabelece, a montante, com o produtor (cuja produção recebe), relaciona-se, a jusante, com os operadores das redes de distribuição. O operador da rede de distribuição em AT e MT, para além do vínculo que o conecta com o transportador, relaciona-se com os operadores das redes de distribuição em BT. Estes, por seu turno, relacionam-se juridicamente com os comercializadores e até com o consumidor final. O comercializador, por fim, acha-se envolvido em relações jurídicas com o distribuidor, o produtor e o consumidor”<sup>5</sup>. Deste modo, como continua o autor em referência, a

<sup>4</sup> DUARTE, Paulo (2018). *Casos Práticos de Solicitação - Direito das Obrigações*, Almedina, p. 92.

<sup>5</sup> Veja-se, a título de exemplo, a sentença proferida no âmbito do Processo n.º 3001/2015, que correu termos no Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (CICAP), de 11 de junho de 2016.



“fonte das relações jurídicas que assim se estabelecem entre os vários sujeitos que agem no mercado da electricidade é, em regra, o contrato”.

No concreto âmbito que nos ocupa no caso dos autos, a própria regulamentação legal aplicável ao setor da energia elétrica e vigente no nosso ordenamento jurídico faz nascer entre o Operador da Rede de Distribuição, aqui a Reclamada, e o Reclamante uma relação tendente à prestação de diversos serviços nas instalações dos clientes, conforme decorre, por exemplo, do Capítulo VIII do Regulamento n.º 629/2017 – Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e do Setor do Gás Natural<sup>6</sup> e que, portanto, terá natureza contratual.

Ora, uma das obrigações que decorre para o operador de rede é a medição trimestral dos contadores, de acordo com o já referido ponto 29.1.2 do Guia de Mediação, sendo certo que, como ocorreu no caso dos autos, o operador de rede pode exigir ao cliente a realização de uma leitura extraordinária, designadamente, no *“caso dos clientes finais em BTN, se, após uma tentativa de leitura e por facto imputável ao cliente, não for possível o acesso ao equipamento de medição, para efeitos de leitura, durante um período que não ultrapasse os 6 meses consecutivos e não existir qualquer comunicação por parte do cliente ou do seu comercializador sobre os dados de consumo durante o mesmo período”* (ponto 29.1.3 do Guia de Mediação).

Também o artigo 72.º, n.º 2, alínea b), do Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e do Setor do Gás Natural, permite que cliente e operador de rede possam acordar uma visita combinada para a realização de leituras extraordinárias. E, nos termos do mesmo normativo, qualquer parte *“pode efetuar o cancelamento ou o reagendamento da visita combinada, devendo fazê-lo através de um canal de comunicação que permita garantir a tomada de conhecimento imediato pela outra parte”* (artigo 72.º, n.º 6) e o *“cancelamento ou o reagendamento da visita combinada deve ser realizado até às 17h00 do dia útil anterior”* (artigo 72.º, n.º 7). Acresce que, de acordo com o artigo 73.º o incumprimento de uma visita combinada confere o direito a uma compensação.

Volvendo ao caso dos autos, é facto provado que a leitura extraordinária agendada para 9 de agosto de 2018 não foi realizada porque os técnicos da Reclamada não conseguiram encontrar o local (facto alegado pelo Reclamante a fls. 18 e admitido pela Reclamada no art. 20.º da Contestação a fls. 40). Logo a não realização da leitura extraordinária não pode ser imputada ao Reclamante que se encontrava no local, tendo os técnicos da Reclamada em outras ocasiões estado no imóvel do Reclamante para efetuar as leituras devidas, ainda que sem sucesso, conforme invoca a Reclamada. É referido no processo que tal desconhecimento quanto à localização da instalação se deveu ao facto de os técnicos da Reclamada, que habitualmente atuam na área territorial do imóvel do Reclamante, estarem de férias, mas tal facto não pode ser

---

<sup>6</sup> Publicado no Diário da República, 2ª série, n.º 243, de 20 de dezembro de 2017.



imputado em termos de culpa ao Reclamante. Apenas a Reclamada pode gerir internamente a designação dos seus técnicos para procederem à leitura do equipamento em causa.

Como acima mencionado, a 29 de agosto de 2018 a Reclamada obtém do Reclamante mais dados sobre a localização da instalação, sendo de supor que nesta data tenha sido acordado novo agendamento para a realização da leitura extraordinária. Alega o Reclamante que a nova data acordada terá sido 10 de setembro de 2018 e envia print da mensagem SMS enviada pela Reclamada para o telemóvel do Reclamante confirmando “o agendamento para o dia 10-set-2018 entre as 08h00-10h30” (fls. 4). Quanto a este facto não apresenta a Reclamada qualquer prova que possa asseverar a este tribunal que tal agendamento não ocorreu ou que não foi concretizada a leitura do contador por facto imputável ao Reclamante.

Por fim, é também facto provado que a leitura extraordinária do contador do imóvel do Reclamante vem a ocorrer a 11 de setembro de 2018 (facto alegado pelo Reclamante e admitido também pela Reclamada no art. 23.º da Contestação a fls. 40), pelo que no computo geral o Reclamante esteve disponível em três datas para que fosse realizada a necessária leitura extraordinária. Desta feita, e para que se procedesse à leitura extraordinária do contador de energia elétrica do Reclamante este teve de efetuar três deslocações ao local, uma vez que ali não reside, tendo a sua residência sita em Caldas da Rainha. É igualmente certo que uma deslocação sempre seria necessária em virtude do seu contador se encontrar no interior do imóvel o que impossibilita o seu acesso aos técnicos da Reclamada, além de que o Reclamante não procedeu, como poderia, ao envio das suas leituras para a Reclamada.

Tendo o Reclamante afirmado ter estado no local nas datas acordadas com os técnicos da Reclamada e não tendo esta feito prova, como lhe competia, de que a leitura extraordinária dos contadores não se efetuou por facto imputável ao Reclamante, designadamente por falta de comparência no local conforme tinha sido acordado, apenas à Reclamada pode ser imputada, ainda que a título de mera negligência, o não cumprimento das diligências legais decorrentes do enquadramento normativo acima exposto e relativas à realização da visita combinada ao imóvel do Reclamante. Assim decorre da conjugação do artigo 342.º, n.º 1, do Código Civil, do artigo 799.º, n.º 1, do Código Civil e, também, do artigo 11.º da Lei n.º 23/96, de 26 de julho – Lei dos Serviços Públicos Essenciais, reiterado pelo artigo 7.º do Regulamento das Relações Comerciais do Setor Elétrico.

Concluindo-se pelo incumprimento da visita combinada ao local por parte dos técnicos da Reclamada cabe depois ao lesado/consumidor, conforme assinala Nuno Pinto Oliveira “o ónus de alegar e de provar que o facto é, em concreto, condição sine qua non do dano; (...) [e] o lesante (...) tem o ónus de alegar e provar que o facto é, em abstracto, indiferente (...) e só se tornou uma condição sine qua non dele em resultado



de circunstâncias extraordinárias”<sup>7</sup>. Assim, sempre recai sobre o credor/consumidor a prova de quais os danos que sofreu e que os mesmos são consequência adequada do incumprimento contratual alegado.

Alega o Reclamante que teve de efetuar três deslocações ao imóvel sito em Ferreira do Zêzere, porque reside nas Caldas da Rainha e perdeu dois dias de trabalho.

Relativamente às deslocações aceita que apenas lhe sejam compensadas duas viagens uma vez que sempre teria de estar disponível numa data para a realização da leitura extraordinária. Em termos quantitativos indica o gasto despendido com as portagens no valor de 40,20€ e com o combustível no montante de 30 euros, o que perfaz a quantia de 70,20€ por deslocação. Não obstante não apresentar comprovativos de portagens e faturas de combustível, os valores referenciados resultam de calculadores eletrónicos disponíveis *online*, como se verifica no âmbito das portagens, mas também para o consumo de combustível. Acresce que, se se aplicasse o valor legal fixado para as ajudas de custo, nos termos da Portaria n.º 1553-D/2008, de 31 de dezembro (com as seguintes atualizações e alterações) e que presentemente se cifra para o transporte em veículo próprio em 0,36 euros/km, tal critério resultaria num valor superior, pelo que se dá por ajustado o valor de 70,20€ por viagem realizada.

Atendendo ao facto de as visitas terem sido reagendadas para dias seguidos (10 e 11 de setembro de 2018) seria de supor que o Reclamante pernoitasse no imóvel para evitar nova deslocação no dia seguinte. Mas o Reclamante referiu em sede de audiência de julgamento que efetuou as duas deslocações nas duas datas e a testemunha por si arrolada, X, cujas declarações se consideram credíveis, sérias e isentas, indicou ter-se deslocado com o Reclamante ao local na data em que os técnicos da Reclamada efetuaram a leitura do contador, ou seja, 11 de setembro de 2018, pelo que se dão por provadas as duas deslocações.

**Procede, assim, nesta parte o pedido do Reclamante, devendo a Reclamada compensar as duas deslocações ao local no montante total de 140,40€ (tendo sido despendido 70,20 euros por viagem).**

No que respeita aos dias de trabalho cujo rendimento inerente deixou de obter, vem o Reclamante aos autos apresentar o horário do serviço de cirurgia do Centro Hospitalar do Oeste – Caldas da Rainha relativamente ao mês de setembro, indicando que nos dias 10 e 11 de setembro de 2018, devido à sua ausência forçada, apenas se apresentaram três enfermeiros no turno da tarde (quando em regra tal turno tem quatro elementos), pelo que deixou de auferir a remuneração respeitante a dois turnos extraordinários. Junta ainda a Declaração do Chefe de Serviço que atesta que tais turnos lhe estariam atribuídos em regime de turno extraordinário, como veio a

---

<sup>7</sup> Nuno Manuel Pinto Oliveira (2011). *Princípios de Direito dos Contratos*, Coimbra Editora, p. 651. Neste mesmo sentido, veja-se a Sentença do Tribunal Arbitral do CICAP no Processo n.º 2540/2017, de 5 de fevereiro de 2018, proferida por Paulo Duarte.



verificar-se nos demais dias da semana e declaração da Diretora do Serviço de Gestão de Recursos Humanos que informa auferir o Reclamante a quantia de 141,14€ por um turno extraordinário de 8 horas efetuado em dia útil.

A Reclamada impugna tais documentos e declarações ínsitas (fls. 66-67) desde logo porque numa das datas (10 ou 11 de setembro de 2018) o Reclamante sempre teria de ter estado presente para que os seus técnicos pudessem proceder à leitura extraordinária do contador. Ora, conforme factos provados, os técnicos da Reclamada agendaram a visita combinado ao imóvel do Reclamante em três datas (09-08-2018; 10-09-2018 e 11-09-2018), pelo que dois dias foram sempre tornados necessários pela ausência dos técnicos da Reclamada.

Acrescenta também que o valor de 141,14€ relativamente ao que auferir o Reclamante por turno extraordinário é apresentado em termos brutos, sem aplicação de impostos e taxas legalmente obrigatórias, não podendo ser considerado na sua totalidade. O Reclamante neste considerando tinha já indicado (a fls. 31) que o valor em causa seria de 85€/dia.

Por último, refere a Reclamada que os documentos juntos referem que os dias 10 e 11 de setembro de 2018 foram calendarizados como descanso complementar.

Cumprindo a este tribunal decidir da compensação relativamente aos dias de trabalho alegadamente perdidos pelo Reclamante e não desenvolvendo maiores considerações, porque desnecessárias, relativamente à documentação junta que, conjugada com as especificidades relativas à atividade desenvolvida pelos enfermeiros, sempre permitiria cogitar a possibilidade de os turnos extraordinários terem sido reagendados para outra data que permitisse ao Reclamante não deixar de auferir o rendimento indicado, sempre ter-se-á de concluir pela falta denexo de causalidade entre o incumprimento da Reclamada e o dano alegadamente sofrido.

Com efeito, conforme prova aduzida pelo próprio Reclamante através do print relativo a mensagens SMS enviadas pela Reclamada para o seu telemóvel a agendar as visitas combinadas ao local e que serviram de comprovativo relativamente à realização das mesmas (fls. 23), quer a visita de 10 de setembro quer a visita de 11 de setembro de 2018 foram marcadas para o período entre as 08h00 e as 10h30m. Ora, se o Reclamante efetuou nos dois dias em causa a viagem das Caldas da Rainha a Ferreira do Zêzere, não pernoitando no local e se os turnos perdidos respeitavam a “tardes extraordinárias”, conforme sempre referiu e se comprova pelo documento junto e produzido pelo Chefe de Serviço, não se dá por justificada a alegada perda da remuneração relativa aos turnos extraordinários nas datas em crise. Na verdade, a viagem de Ferreira do Zêzere às Caldas da Rainha, por autoestrada, como alega o Reclamante, tem a duração de cerca de 1h30m, pelo que terminada a visita pelas 10h30m, sempre seria possível ao Reclamante realizar o turno da tarde no seu serviço,



uma vez que não terá sido sequer substituído e o serviço foi assegurado pelos mínimos exigíveis.

Como acima referido, sempre recai sobre o credor/consumidor a prova de que os danos alegadamente sofridos são consequência adequada do incumprimento contratual do devedor/Reclamada. Tal nexos causal não foi convenientemente provado pelo Reclamante por ser inconsistente, de acordo com a prova por si apresentada, que não tenha assumido os turnos extraordinários da tarde no Centro Hospitalar do Oeste – Caldas da Rainha quando as visitas combinadas pela Reclamada estavam agendadas da parte da manhã até às 10h30m e o Reclamante regressou às Caldas em ambas as datas, numa viagem que demora cerca de 1h30m, designadamente por autoestrada como alega ter feito.

**Falhando a adequabilidade causal, improcede nesta parte o pedido do Reclamante, absolvendo-se a Reclamada do pedido de pagamento de uma compensação pelos dias de trabalho extraordinários perdidos.**

### **III - DECISÃO**

**Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgando a ação parcialmente procedente, condeno a Reclamada a devolver ao Reclamante o montante despendido pelo corte e subsequente restabelecimento de energia elétrica no valor total de 27,52€ (vinte e sete euros e cinquenta e dois cêntimos) e a pagar a título de compensação pelos danos sofridos em duas deslocações adicionais ao imóvel, no montante total de 140,40€ (cento e quarenta euros e quarenta cêntimos), absolvendo no mais a Reclamada do pedido.**

Notifique-se.

*Leiria, 31 de julho de 2019*

A Juiz-árbitro  
Cátia Marques Cebola