

**SENTENÇA**

Proc. Nº: 3037/2020.

**REQUERENTE: A**

**REQUERIDAS: B**

#

**SUMÁRIO:** Somos do entendimento que este tipo de cortes do serviço, sem aviso prévio e cumprimento das disposições legais ao consumidor, coloca o mesmo numa situação impossível, pior mesmo que uma situação de incumprimento comercial em que, por falta de pagamento do serviço prestado, bastaria ao consumidor liquidar o valor em dívida para ver o serviço restabelecido. O incumprimento por parte da requerida das obrigações legais a que está adstrita resulta na prática na violação do princípio da proibição da indefesa, impedindo o requerente de se defender dos factos que lhe eram imputados, mantendo-o num processo kafkiano de impossibilidade de restabelecimento do serviço de fornecimento de energia elétrica após corte, sem qualquer explicação, não se vislumbrando na atuação da requerida interesse ou defesa de valores que se sobreponham aos do requerente em ter o serviço prestado. Pelo que teremos de concluir que o corte do serviço realizado pela requerida foi ilegítimo, infundado, sem cobertura legal e em clara violação das obrigações a que está adstrita.

#

**I – RELATÓRIO:**

1 – No pedido dirigido ao CNIACC na sua reclamação inicial, o requerente pede o não pagamento dos valores pedidos pela requerida, pedindo que a dívida seja anulada por entender não ser da sua responsabilidade e que seja indemnizado pelo comportamento abusivo e danoso da requerida.

2 – Alega na sua reclamação inicial, resumidamente, que houve um corte de luz sem aviso, afirmando ter sido contactado telefonicamente no dia 26 de Agosto de 2020, pelas 11.00 h, por pessoa que indicou estar ao serviço da requerida e que comunicou que precisava de ver o contador pelo que necessitava saber a sua localização, tendo o requerente dado as indicações necessárias, Por volta das 12.00 h, quando a sua esposa chegou a casa, verificou que o portão não abria porque não tinham luz. Posteriormente soube que a luz foi cortada por um papel encontrado no contador quando ligou para o piquete. Fez vários contactos com os serviços da

**CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

requerida, alguns que entende terem dado indicações contraditórias, entre elas que tinha de chamar um electricista para resolver o problema. O electricista que contratou não encontrou nenhuma alteração, tendo tomado conhecimento posteriormente, após contacto com os serviços da requerida, que a alteração era dentro do quadro da requerida e que só poderia ser resolvida se o selo fosse quebrado. Depois de dois dias sem luz, elevados prejuízos materiais e morais a luz foi reposta. Posteriormente recebeu duas cartas de dívida, uma de valores até Março de 2020 de 551,24 euros e outra com valores entre Março e Agosto de 2020 de 828,46 euros. Afirma que a requerida não agiu de acordo com o previsto na lei em vigor, não foi avisado, nem lhe foi dada a oportunidade de se defender ou de solicitar uma vistoria a uma entidade isenta. Segundo os relatórios que anexou a alteração tinha sido encontrada em Março de 2020, após quebra de selo por técnico da requerida, não tendo sido informado de nada na altura e a alegada alteração manteve-se com conhecimento da B e seu desconhecimento, pelo que entende não ser da sua responsabilidade. Afirmou que o quadro da requerida se encontra no exterior do seu muro, à mercê de quem passa e que a alteração feita segundo os relatórios de vistoria só poderia ter feita por um técnico da requerida, pois exigia a quebra do selo. Por último afirma que a requerida até ao momento não se responsabilizou pela vandalização do seu quadro nem pelo corte da luz que lhe provocou elevados danos materiais e morais.

3 - Citada a requerida veio aos autos comunicar os elementos identificativos da instalação, da sua localização e que a mesma tem contrato ativo. Afirmou que no dia 18 de Março de 2018 o seu técnico detetou uma ação ilícita que compromete a viabilidade do registo de consumos efetivamente realizados na instalação conforme consta do auto de vistoria que junta e do qual consta que o equipamento de contagem apresentava “uma derivação do condutor da fase 3 a montante do contador (...) condutos castanho do cabo de saída do contador (que entra na instalação do cliente) não está ligado no borne de saída de fase do contador. Este entra na mesma canalização do cabo de entrada”, o que consubstancia uma ligação direta. Após esta deslocação e utilizando os critérios legais admissíveis para o efeito, apresentou ao requerente, por carta de 2 de Outubro de 2020, o cálculo do valor de energia que entende consumida ilicitamente entre 09/02/2019 e 18/03/2020 de 438,62 euros, assim como o valor de potência tomada indevidamente no valor de 32,52 euros e os encargos administrativos com a deteção e tratamento da anomalia no valor de 80,10 euros. Comunicou que no dia 25 de Agosto de 2020 foi realizada nova vistoria à instalação tendo técnico verificado que o equipamento de contagem apresentava “sequência de fases inversa.(...)ligação direta da fase 3 ao seccionador sem passar

pela B Box.”, como resulta do auto de vistoria que junta, tendo técnico procedido à interrupção do fornecimento de energia, por entender que o procedimento colocava em risco a segurança de pessoas e bens, tendo sido agendada para o dia 27 de Agosto de 2020 uma deslocação à instalação para corrigir a anomalia detetada. Após esta deslocação e utilizando os critérios legais admissíveis para o efeito, apresentou ao requerente, por carta de 28 de Outubro de 2020, o calculo do valor de energia que entende consumida ilicitamente entre 19/03/2020 e 24/08/2020 de 735,56 euros, assim como o valor de potência tomada indevidamente no valor de 12,80 euros e os encargos administrativos com a deteção e tratamento da anomalia no valor de 80,10 euros, reclamando um prejuízo total no valor de 1.379,70 euros.

4 – Notificado da resposta o requerente afirmou residir numa propriedade rústica e isolada encontrando-se o contador de requerida instalado no exterior do muro de sua casa à mercê de qualquer um. Questionou que tendo a requerida conhecimento em Março da alteração do contador porque motivo não procedeu em conformidade e manteve o quadro danificado até Agosto, questionando o motivo para terem sido feitas duas inspeções com a cobrança de duas reparações do contador, indagando porque não foram cumpridos os trâmites legais e lhe foi cortada a luz sem pré-aviso ou possibilidade de se defender como está previsto na lei. Reiterou a sua inocência e informou não estar na disposição de pagar um erro que não cometeu, entendendo que a responsabilidade da alteração do quadro é da requerida que o deve assumir, reiterando aguardar indemnização pelos danos morais e materiais que lhe foram causados.

5 – Notificada da data agendada para a realização de audiência a requerida veio apresentar contestação na qual atualiza a sua designação social, alega a incompetência material do tribunal, entendendo que foi detetada uma ação ilícita que compromete a viabilidade do registo de consumos efetivamente realizados na instalação, o que consubstancia um crime de furto, sob a forma continuada, que não se subsume no conceito de litígio de consumo, sendo nos termos do artigo 4.º do Regulamento deste Centro o tribunal incompetente para aceitar, (ou) decidir litígios em que estejam indiciados delitos de natureza criminal, o que constitui uma exceção dilatória que importa a absolvição da instância da requerida, que requer. No demais reitera a informação já anteriormente prestada aos autos.

7 – Foi realizada a audiência de julgamento e ouvidas as testemunhas apresentadas pela requerida.

#

**II – SANEAMENTO, OBJECTO DE LITÍGIO E QUESTÕES A RESOLVER:**  
**CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga  
Tl:253 619 607 email: geral@cniacc.pt

**a) Da exceção dilatória de incompetência material do tribunal:**

A requerida na sua contestação alega a incompetência material do tribunal, entendendo que foi detetada uma ação ilícita que compromete a viabilidade do registo de consumos efetivamente realizados na instalação, o que consubstancia um crime de furto, sob a forma continuada, que não se subsume no conceito de litígio de consumo, sendo nos termos do artigo 4.º do Regulamento deste Centro o tribunal incompetente para aceitar, (ou) decidir litígios em que estejam indiciados delitos de natureza criminal, o que constitui uma exceção dilatória que importa a absolvição da instância da requerida, que requereu.

Nos termos do artigo 15.º da Lei n.º 23/96 (alterada pela Lei n.º 10/2013 de 28 de Janeiro), os conflitos de consumo no âmbito dos Serviços Públicos Essenciais estão sujeitos a arbitragem necessária quando, por opção expressa dos consumidores, sejam sujeitas a tribunal arbitral.

Estamos perante um direito potestativo do consumidor à arbitragem que não admite oposição no seu exercício.

Temos no entanto de salvaguardar o que se determina no n.º 4 do artigo 4.º do Regulamento do CNIACC que diz: *“O centro não pode aceitar nem decidir litígios em que estejam indiciados delitos de natureza criminal...”*.

Atenta esta disposição regulamentar, a questão que se coloca é a de saber se está em causa nos presentes autos a eventualidade do tribunal decidir acerca de litígios onde se encontram indícios da prática de um crime.

Não cabe na competência deste Tribunal decidir se existem ou não indícios de delitos de natureza criminal, tal competência, em juízo de probabilidade, está conferida ao Ministério Público, nos termos do artigo 283.º do Código de processo Penal.

Não existindo uma acusação proferida pelo Ministério Público não podemos afirmar que existem, neste processo, indícios da prática de delitos de natureza criminal.

Há quem entenda inclusive que a interpretação da disposição regulamentar em causa (n.º 4 do artigo 4.º do Regulamento do CNIACC), o deva ser no sentido de somente se referir aos factos imputados à requerida no processo, mas não ao consumidor requerente.

**CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

No presente caso não foi apresentada queixa crime pela requerida, atendendo às informações dadas ao tribunal em sede de audiência. De qualquer modo a coexistência de processos em jurisdições diferentes, arbitral e judicial criminal, acerca da mesma questão é admissível, como resulta do Acórdão proferido pelo Tribunal da Relação de Lisboa a 28/10/2010 no âmbito do processo n.º 357/10.5YRLSB-8, disponível em [www.dgsi.pt](http://www.dgsi.pt).

Para tanto é necessário analisar e identificar o concreto litígio submetido ao Tribunal arbitral na reclamação apresentada pelo requerente.

Do pedido formulado pelo requerente resulta que este pretende (1) que a dívida seja anulada pois não é da sua responsabilidade, (2) ser indemnizado pelo comportamento abusivo e danoso da requerida. Em momento algum pede o requerente que este tribunal se pronuncie acerca de atos ou factos que possam, ainda que em abstrato, constituir a prática de ilícito penal.

Como se pode ler em *“Da constitucionalidade da arbitragem necessária: o caso da arbitragem no Direito de Consumo”*, de Artur Flamínio da Silva e Daniela Mirante, publicada na Revista Internacional de Arbitragem e Conciliação, n.º 13, 2020, a folhas 103: *“O objetivo maior dos meios de resolução alternativa de litígios no Direito do Consumo, em especial, no domínio da arbitragem, reside na consagração legal de mecanismos de tutela jurisdicional que acautelem – ou, pelo menos, reduzam – a desigualdade estrutural que existe entre o consumidor e as empresas, nomeadamente, criando mecanismos céleres, eficazes, sem custos (ou com custos reduzidos) que permitam resolver litígios que, eventualmente, não seriam resolvidos devidamente pelo tribunais estaduais.”*.

No presente caso e nos termos em que é apresentada a reclamação pelo consumidor, impulsionador primordial e exclusivo do processo de consumo quando em causa está a arbitragem necessária, não olvidando o âmbito legal da arbitragem (n.º 1 do artigo 1.º da LAV), nem as disposições regulamentares do CNIACC (n.º 4 do artigo 4.º do Regulamento do CNIACC), é entendimento que a reclamação pode ser sujeita à arbitragem de consumo como determina o direito exercido pelo consumidor, sendo este tribunal competente, o que resulta na improcedência da exceção invocada.

**b)** Nestes termos declaro o tribunal competente em razão da matéria (uma vez que se trata de um conflito de consumo fundado no serviço de fornecimento de energia elétrica para uso particular do requerente), do território (o serviço é prestado para a residência do requerente sita no concelho de Santarém, município que não se encontra abrangido por outro centro de arbitragem, cabendo na competência deste Tribunal nos termos do artigo 3.º do regulamento do **CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**

CNIACC por despacho proferido pelo Secretário de Estado da Justiça n.º 20778/2009 de 8 de Setembro) e as partes são legítimas e capazes.

No mais não existem nulidades processuais ou irregularidades da instância que impeçam o conhecimento do mérito da causa.

O objeto do litígio concentra-se na questão de saber se ao requerente assiste o direito a ver anulada a dívida no montante de 1.379,70 euros e ser indemnizado pelo comportamento da requerida.

São questões a resolver as de 1) conhecer do cumprimento por parte da requerida e 2) do direito do requerente ver anulada a dívida no valor 1.379,70 euros e a ser indemnizado pelo comportamento da requerida.

#

### **III - FUNDAMENTOS DA SENTENÇA:**

#### **A – Matéria de facto provada com interesse para a decisão da causa:**

1 – O requerente é proprietário de um imóvel localizado em Santarém, onde reside, fornecido de energia elétrica pela requerente desde 08/08/2000, conforme resultou da reclamação do consumidor, das suas declarações em audiência, do artigo 7.º da contestação da requerida e do documento n.º1 junto com a mesma.

2 – A residência do requerente é abastecida por uma ligação de via aérea para um quadro de contador que se localiza num muro, virado para a via pública, como resultou da reclamação do consumidor, das suas declarações em audiência, do depoimento das testemunhas apresentadas pela requerida e das fotografias juntas com a sua contestação.

3 – A 18 de Março de 2020, um técnico ao serviço de requerida deslocou-se à residência do requerente, e após vistoria do quadro onde se encontra o equipamento de contagem montado pela requerida, elaborou auto de onde consta que a tampa superior e a tampa de bornes do equipamento de contagem se encontravam seladas, tendo descritos os seguintes comentários/observações: *“Possível derivação do condutor da fase 3 a montante do contador. Consumo no condutor ligado na saída da fase 3 e no display é OA. No seccionador fusível a montante do contador registou 1.82A. Condutor castanho do cabo de saída do contador (que entra na instalação do cliente) não está ligado no borne de saída da fase do contador. Este entra na mesma canalização do cabo de entrada do contador (que tem origem no seccionador*

**CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

*fusível a montante do contador). Existe um condutor castanho ligado no borne de saída da fase 3 do contador, cujo destino se desconhece...”, como resultou da contestação da requerida, do documento 3 junto com a mesma e confirmado pelo depoimento da testemunha apresentada pela requerida.*

4 – A 25 de Agosto de 2020, um técnico ao serviço de requerida deslocou-se à residência do requerente, e após vistoria do quadro onde se encontra o equipamento de contagem montado pela requerida, elaborou auto de onde consta que a tampa superior e a tampa de bornes do equipamento de contagem se encontravam seladas, tendo descritos os seguintes comentários/observações: *“Ligação direta da fase 3 ao seccionador sem passar pelo B BOX. Efetuei o corte da instalação, com o conhecimento da supervisão, retirei os fusíveis do seccionador”,* como resultou da reclamação do requerente, das suas declarações em audiência, da contestação da requerida, dos documentos 7 e 8 juntos com a mesma e confirmado pelo depoimento da testemunha apresentada pela requerida.

5 – Nesse mesmo dia 25 de Agosto de 2020 o requerente foi contactado pelo técnico da requerida por via telefónica para esclarecer a localização do equipamento de contagem pelas 11.00 h e aquele tomou conhecimento do corte do serviços, por estar sem energia elétrica e através de nota de visita deixada pelo técnico junto do contador onde se dirigiu após contacto com o piquete de serviço da requerida, como resultou da sua reclamação, da nota de visita junta com a mesma (fls.9 dos autos), das suas declarações em audiência, do comprovativo de pagamento junto com o seu correio eletrónico de 4 de Março de 2021 e ainda do artigo 6 da contestação da requerida assim como do documento n.º 3 junto com a mesma.

6 – A 26 de Agosto de 2020 o requerente dirigiu um correio eletrónico aos serviços de apoio ao cliente da requerida com o seguinte teor: *“Venho por este meio denunciar o comportamento vil e criminoso dos técnicos da B, ocorridos ontem dia 25 de Agosto de 2020. Pelas 11.00 da manhã recebi um telefonema do número 900000000, indicando-me que eram da B e que precisavam de ver o meu contador pelo que necessitavam de saber a sua localização. Dei as indicações necessárias e não tive mais nenhum contacto. Quando a minha mulher chegou a casa, por volta das 12.00h, verificou que o portão não abria porque não tínhamos luz. Liguei de imediato para o piquete de emergência. Ao retornar a casa, por volta das 12.30h fui ao contador a pedido do piquete para carregar num botão e encontrei o papel que anexo. Fiquei estupefacto com a informação contida, que alegava terem verificado uma ligação fraudulenta no meu contador e no qual, como podem verificar, não constavam os dados do técnico*

*responsável, nem tampouco a sua assinatura. Liguei de imediato para o técnico da B distribuição que me tinha contactado inicialmente pedindo explicações e a identificação, que nunca me foi dada. De seguida liguei para a linha.. para obter explicações e saber como resolver rapidamente o problema, ao qual sou totalmente alheio. Disseram-me que iriam agendar uma intervenção, que só poderia ser feita hoje, dia 26 de Agosto entre as 8.00 e as 10.30h, apesar da minha insistência na urgência da religação. Pelas 13.00h o piquete estava na minha porta e expliquei toda a situação, nomeadamente o facto de ter dois filhos menores e a minha mãe idosa acamada em casa com necessidade de ventilação por ter uma doença respiratória crónica. O técnico do piquete fez uma chamada solicitando autorização superior para a ligação do quadro, tendo procedido à ligação do mesmo. Qual não foi o meu espanto e revolta quando por volta das 18.00h verifiquei que não tinha luz. Corri para o portão e, em fuga estava o veículo com a matrícula XXXX, que chamei, mas que fugiu a alta velocidade. A caixa do contador tinha sido partida de forma violenta como mostra a foto que anexo. Voltei a contactar a linha tendo feito queixa formal do sucedido. Apresentei também queixa na GNR. Gostaria de saber o que está subjacente a tão bizarro comportamento. Sou totalmente inocente de qualquer sabotagem no meu contador, que aliás sempre esteve selado e só podia ter sido intervencionado por um técnico da B. Como é possível que nos tempos que correm, em que supostamente, não podemos ser privados de bens essenciais, e que os valores humanos se devam sobrepor a quaisquer outros, eu tenha sido julgado, condenado e executado sem sequer me ter sido dada a oportunidade de me defender ou se presumida a minha inocência.”, como resultou de documento junto com a reclamação (fls. 15) e das declarações do requerente.*

7 – A 27 de Agosto de 2020 os serviços da requerida fizeram uma intervenção técnica na instalação, tendo corrigido a anomalia detetada, e foi elaborado auto de onde consta que a tampa superior e a tampa de bornes do equipamento de contagem se encontravam seladas, tendo descritos os seguintes comentários/observações: “a intersecção do condutor da fase 3 a montante do contador mantinha-se. Após colocação dos fusíveis o contador registava OA ao terminal da fase 3 e na entrada do seccionador fusível a montante do contador media 8,34A. Instalação estava desligada. Foi efetuada a correção. Removida a intersecção, reposta a ligação trifásica (6,9KVA). Existem condutores e equipamentos acessíveis a montante do contador...”, como resultou do documento junto com a reclamação (fls. 9), das declarações do requerente, da contestação da requerida, do documento 12 junto com a mesma e do depoimento da testemunha apresentada pela requerida.

8 – Por carta datada de 25 de Agosto de 2020 a requerida comunicou ao requerente que: “No passado dia 25-08-2020, uma equipa técnica ao serviço da B., deslocou-se à sua instalação, ALMOSTER STR LC n° 0000 0CPE PT00000000 a fim de efetuar uma inspeção ao respectivo equipamento de medição de energia elétrica. Em sequência da auditoria técnica realizada, foi detetada uma interceção fraudulenta nos cabos entre a portinhola/caixa de coluna e o contador. Tendo em conta que a irregularidade detetada põe em causa a segurança de pessoas e bens, o fornecimento de energia à sua instalação foi interrompido, de acordo com o disposto na alínea f) e h), do n.º1 e n.º 2 do art.º 75º do regulamento de Relações Comerciais do Setor Elétrico. O restabelecimento de energia ficará dependente da correção da referida anomalia, a qual deverá ser efetuada na presença de equipa técnica ao serviço da B., pelo que deverá proceder ao agendamento da intervenção através da linha 808 100 100.”, como resultou de documento junto com a reclamação (fls. 10).

9 - A 28 de Agosto de 2020 o requerente dirigiu um correio eletrónico aos serviços de apoio ao cliente da requerida com o seguinte teor: “*Relativamente ao exposto no ofício supracitado que recebi apenas hoje, dia 28 de agosto cabe-me: 1- Rejeitar veementemente qualquer responsabilidade sobre a anomalia encontrada no meu contador. Como pôde ser verificado pelos vossos técnicos e pelo electricista que contratei a vosso pedido, a anomalia encontrava-se no muro da minha casa, da parte de fora e só era visível com a quebra do selo, o que só poderia ser efetuado por um técnico da B ou subcontratado (tal deve ser investigado). Note-se que por diversas vezes solicitei inspeções ao meu quadro devido aos valores faturados, que não eram compatíveis como meu agregado familiar e por diversas vezes fui visitado por técnicos. 2- Se a anomalia constituía um perigo para pessoas e bens (situação que tem de ser provada em sede própria), deveria ter sido de imediato resolvida, e não ter sido interrompido o fornecimento de energia, pois esse, sim pôs em risco a vida da minha mãe, doente respiratória ventilada. O procedimento da B foi criminoso, arrogante e à margem da lei. O Dr. P. parece estar a procurar subterfúgios legais para justificar tal incompetência 3 – De acordo com a lei em vigor, deveria ter sido notificado antes de qualquer interrupção. 4- Nunca obtive qualquer resposta ou esclarecimento às reclamações efetuadas no site Online, aparecendo, no entanto, o seu estado como resolvidas. Exijo explicações. 5- Reitero mais uma vez qualquer responsabilidade no ocorrido, exijo explicações e ser endemizado pelos danos causados, estando na disponibilidade de recorrer até as últimas instâncias legais para que seja reposta a justiça e o meu bom nome.*”, como resultou de documento junto com a reclamação (fls. 16).

10 – Por carta datada de 2 de Outubro de 2020 a requerida notificou o requerente da “utilização irregular de energia elétrica”, dando notícia da auditoria técnica realizada na sua instalação no dia 18 de março de 2020, afirmando ter identificado uma atuação indevida no contador/dispositivo de controlo de potência/ramal de alimentação, anexando auto de vistoria, mapa de dos prejuízos que entende decorrentes desta situação com o valor a regularizar de 551,24 euros, referente ao período de 09-02-2019 a 18-03-2020 e termina informando que no prazo de 48 horas a contar da data da carta, o requeute poderá pedir acesso à prova recolhida e no mesmo prazo requerer à DGEG – Direção geral de Energia e Geologia a vistoria da instalação elétrica, como resultou dos documentos juntos com a reclamação do consumidor e juntos com a contestação.

11 – Por correio eletrónico de 16 de Outubro de 2020, dirigido aos serviços de apoio ao cliente da requerida, o requerente afirma só ter recepcionado a carta em causa 15 de Outubro de 2020, reiterando que a alteração no contador que serve a sua casa, não pode ser da sua responsabilidade, tal como resulta da comunicação onde se indica que nenhum selo foi quebrado. Afirma que ao longo dos anos sempre reclamou sobre o excesso de valor cobrado, não correspondente ao seu agregado familiar de 4 pessoas e pede a possibilidade pagar em prestações o valor em causa, como resultou de documento junto com a reclamação (fls. 7).

12 - Por carta datada de 28 de Outubro de 2020 a requerida notificou o requerente da “utilização irregular de energia elétrica”, dando notícia da auditoria técnica realizada na sua instalação no dia 25 de Agosto de 2020, afirmando ter identificado uma atuação indevida no contador/dispositivo de controlo de potência/ramal de alimentação, anexando auto de vistoria, mapa de dos prejuízos que entende decorrentes desta situação com o valor a regularizar de 828,46 euros, referente ao período de 19-03-2020 a 24-08-2020 e termina informando que no prazo de 48 horas a contar da data da carta, o requeute poderá pedir acesso à prova recolhida e no mesmo prazo requerer à DGEG – Direção geral de Energia e Geologia a vistoria da instalação elétrica, como resultou dos documentos juntos com a reclamação do consumidor e juntos com a contestação.

13 - Por correio eletrónico de 08 de Novembro de 2020, dirigido aos serviços de apoio ao cliente da requerida, o requerente afirma que não pode aceitar nova dívida que entende prescrita, alegando ter estado ausente de sua casa no período de 2 de Março a 20 de Agosto de 2020 para dar apoio à sua mãe que sofreu um AVC, pede a reparação da caixa do contador

localizada no muro exterior da sua casa e a anulação da dívida, como resultou de documento junto com a reclamação (fls. 6).

#

### **B – Motivação:**

A instância arbitral de consumo, atendendo às fases processuais que a compõem, é sempre mutável e sofre alguma instabilidade com contestações a serem apresentadas muitas vezes a dias da audiência, os pedidos a serem alterados em sede de audiência em função do cumprimento parcial ou da alteração de circunstâncias, tudo em vicissitudes que somente em audiência e com a audição de testemunhas se conseguem sanar e sanear.

Para além da motivação acima indicada quanto a cada facto dado como provado, a factualidade dada como provada foi obtida através da consulta da documentação e comunicações remetidas ao CNIACC pelas partes, do que resulta nos autos por confissão ou admissão das mesmas e dos depoimentos das testemunhas apresentadas em audiência.

Da reclamação do requerente resultam factos que não foram contraditados pela requerida, nomeadamente os relativos ao local de consumo, constituição do seu agregado familiar, condições de utilização do local de consumo ou seja consubstanciam os factos invocados pelo requerente.

Da posição da requerida não resulta uma refutação da ocorrência dos factos descritos pelo requerente, antes uma defesa do seu entendimento quanto às obrigações da requerida, em função do cumprimento dos regulamentos da ERSE e da sua atuação enquanto operador de rede, não tendo apresentado quaisquer factos que coloquem em causa o afirmado pelo requerente quanto à ligação da instalação particular do mesmo à rede de baixa tensão. A documentação junta por esta requerida em muito auxiliou o tribunal a compreender e ter a percepção dos factos ocorridos quanto ao local de consumo, quanto à sua sucessão cronológica, numa exposição clara e objetiva dos factos que alega e que funda em prova documental e testemunhal.

Pela requerida foram apresentadas duas testemunhas, que apesar da ligação profissional à requerida prestaram depoimentos de forma credível e esclarecida, demonstrando conhecimento direto dos factos que relataram por exercício das funções laborais.

Pelo requerente não foram apresentadas testemunhas, apesar de alertado para essa possibilidade na notificação para a audiência de julgamento.

**CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

Em conclusão, com base na análise crítica da prova trazida aos autos, acima descrita, se formou a convicção do tribunal na verificação dos factos acima dados como provados.

#

## **C – O Mérito da Causa:**

### **1) - conhecer do cumprimento por parte da requerida:**

Está em causa a responsabilidade da requerida que se obrigou prestar ao requerente um serviço de ligação à rede de baixa tensão fundamental para a prestação do serviço público essencial de fornecimento de energia elétrica, estando assim abrangida pelas disposições da Lei dos Serviços Públicos Essenciais - SPE, independentemente da sua natureza jurídica ou do título a que sejam prestados.

A Lei não exige nesta prestação de serviços a existência de um contrato, aquilo que exige é que exista uma prestação do serviço seja a que título for.

E em consequência estabelece para estes prestadores de serviços regras que estes têm de cumprir, designadamente quanto aos ónus da prova (artigo 11.º) relativo ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços a que se refere a Lei.

Decorre do artigo 3.º da Lei SPE um principio geral segundo o qual o prestador do serviço deve proceder de boa fé tendo em conta a importância dos interesses dos utentes que se pretende proteger.

No artigo 4.º da mencionada Lei é estabelecido um dever de informação do prestador dos serviços para com o consumidor, de forma clara e conveniente, prestando todos os esclarecimentos que se justifiquem de acordo com as circunstâncias.

Na presente reclamação, que reveste a forma de ação de apreciação negativa, está em causa a matéria tratada pelo Decreto-Lei n.º 328/90 de 22 de Outubro, que determina no seu artigo 1.º que: *“Constitui violação do contrato de fornecimento de energia elétrica qualquer procedimento fraudulento suscetível de falsear a medição da energia elétrica consumida ou da potência tomada, designadamente a captação de energia a montante do equipamento de medida, a viciação, por qualquer meio, do funcionamento normal dos aparelhos de medida ou de controlo da potência, bem como a alteração dos dispositivos de segurança, levada a cabo através da quebra dos selos ou por violação dos fechos ou fechaduras.”*

**CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

Sobre esta matéria teve já o Supremo tribunal de Justiça oportunidade de se pronunciar, em decisão proferida pelo Acórdão de 10 de Maio de 2016, que consideramos orientador das regras e obrigações que recaem sobre a requerida e de cujo sumário consta: *“I - O DL n.º 328/90, de 22-10, diploma matriz que rege para os casos em que ocorre uma violação dos aparelhos (pontos) de medição/contagem de energia eléctrica, faz impender sobre a entidade fornecedora de energia, deveres inafastáveis e invadeáveis, de que sobressaem: (i) dar notícia, em auto suficientemente descritivo, dos elementos que no entender do fornecedor constituem a prática manipuladora, deturpada e viciante da medição da energia eléctrica (art. 2.º, n.º 2); (ii) entregar e deixa cópia do auto de ocorrência (art. 2.º, n.º 3); (iii) fornecer os “elementos de prova eventualmente recolhidos” (art. 2.º, n.º 3); (iv) impedir que se processe uma interrupção do fornecimento de energia sem que o consumidor tenha sido notificado, por escrito, do valor presumido do consumo regularmente feito (art. 4.º, n.º 1); e (V) informar (com carácter de obrigatoriedade) o consumidor dos seus direitos, “nomeadamente o de poder requerer à direcção-geral de energia a vistoria prevista no artigo seguinte”. II - Os deveres referidos constituem-se como um amplexo de valorações e inculcas advenientes de uma ideia de que numa relação entre um particular/consumidor e uma entidade organizada colectiva e empresarialmente para prestar serviços a um lote muito alargado de pessoas, o encargo de fornecer informação sobre o conteúdo do contrato e dos direitos que lhe advém, quando ocorrem distúrbios no programa contratual, incumbe à parte que é a mais forte e àquela que detém um manancial de meios para poder conferir à relação contratual um veio e espelho de transparência, de lisura, equivalência e equilíbrio (relativo) da respectiva posição contratual. III - O dever de informação ao consumidor/eventual infractor inclui não só as vicissitudes mecânicas que determinaram o estropiamento do equipamento como as consequências e quais os direitos que pode accionar para obviar às consequências de interrupção do fornecimento de energia eléctrica – constitui-se como um dever infringível e que não pode ser desculpado ou descurado pela entidade que tem o dever de promover o equilíbrio de uma relação sinalagmática salutífera. IV - Por consequência, em caso de haver sido excepcionado procedimento fraudulento susceptível de falsear a medição da energia eléctrica, não tendo a ré cumprido o ónus de provar ter entregue de imediato cópia do auto de vistoria à autora e que a informou dos seus direitos, nomeadamente de poder requerer à direcção geral de energia outra vistoria, procede o pedido, formulado na acção, de inexistência do direito de a ré interromper o fornecimento de energia eléctrica.”.*

Tomando por guia esta decisão, aplicando-a ao presente caso, verifiquemos se a requerida cumpriu com as obrigações decorrentes do diploma em causa e da Lei dos Serviços Públicos Essenciais.

Quanto ao dever de dar notícia em auto suficientemente descritivo, dos elementos que no seu entender constituem a prática manipuladora, deturpada e viciante da medição de energia, verifica-se que quer a 18 de março de 2020, quer a 25 de Agosto de 2020, foram elaborados autos de vistoria do ponto de medição pelos funcionários ao serviço da requerida.

Quanto ao entregar e deixar cópia dos referidos autos e fornecimento dos elementos de prova eventualmente recolhidos, no ato de levantamento de tal auto, a requerida incumpriu as suas obrigações legais, uma vez que somente por cartas datadas de 2 e Outubro de 2020 e de 28 de Outubro de 2020 fez chegar ao requerente os referidos autos.

Quanto a impedir que se processe uma interrupção do fornecimento de energia sem que o consumidor tenha sido notificado, por escrito, do valor presumido do consumo irregularmente feito, verifica-se uma atuação atabalhoada e incumpridora por parte da requerida. Senão vejamos, tendo detetado um procedimento no seu entender fraudulento e tendo levantado auto de vistoria a 18 de Março de 2020, a requerida não notificou o requerente de tal auto, não o notificou do valor presumido de consumo irregular, nem cortou o fornecimento de energia elétrica à instalação, mantendo a situação de facto até à sua correção a 27 de Agosto de 2020. Posteriormente a 25 de Agosto de 2020 a requerida detetou o mesmo procedimento que tinha já detetado em Março, não corrigido, e decide fazer o corte do serviço que entretanto repõe nesse mesmo dia e que volta a interromper nesse mesmo dia ao final da tarde, numa atuação que se encontra a ser tratada em outra sede, atenta a queixa crime apresentada pelo requerente. Nesse mesmo dia 25 de Agosto de 2020 requerida emitiu uma carta dirigida ao requerente a comunicar realização nesse dia de uma auditoria técnica na qual foi detetada uma interceção fraudulenta nos cabos entre a portinhola/caixa de coluna e o contador. Tendo em conta que a irregularidade detetada põe em causa a segurança de pessoas e bens, o fornecimento de energia à sua instalação foi interrompido, de acordo com o disposto na alínea f) e h), do n.º1 e n.º 2 do art.º 75º do regulamento de Relações Comerciais do Setor Elétrico. Esta carta foi recebida pelo requerente em data necessariamente posterior à data da sua emissão, pelo que, no dia do corte do serviço o requerente não conhecia nem os autos de vistoria nem sabia qual o valor presumido de consumo, nem qual o fundamento para o corte do serviço operado.

Somos do entendimento que este tipo de cortes do serviço, sem aviso prévio e cumprimento das disposições legais ao consumidor, coloca o mesmo numa situação impossível,

**CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

pior mesmo que uma situação de incumprimento comercial em que, por falta de pagamento do serviço prestado, bastaria ao consumidor liquidar o valor em dívida para ver o serviço restabelecido.

No presente caso o requerente não sabia o porquê do corte do serviço, não lhe foi comunicado, nem tinha como, por incumprimento dos deveres de informação por parte da requerida, resolver a questão para reativar a prestação do serviço, não tinha qualquer pagamento a fazer, porque o pedido de pagamento somente lhe foi dirigido em Outubro de 2020, e tinha, como teve, de esperar pela boa vontade da requerida em se deslocar ao local, como ocorreu a 27 de Agosto para proceder como entendeu, numa correção que podia ter sido executada desde Março de 2020.

E este incumprimento por parte da requerida tem consequências posteriores, uma vez que, quanto ao dever de informar, com carácter de obrigatoriedade, o requerente acerca dos seus direitos, nomeadamente de poder requerer à DGEG – Direção geral de Energia e Geologia a vistoria prevista no artigo 5.º do supra mencionado diploma, a realizar no prazo máximo de 48 horas, a requerente somente informa o consumidor de tal possibilidade nas cartas que lhe dirigiu datadas de 2 e 28 de Outubro de 2020, muito posteriores à data em que a correção da afirmada anomalia ocorreu, a 27 de Agosto de 2020.

O incumprimento por parte da requerida das obrigações legais a que está adstrita resulta na prática na violação do princípio da proibição da indefesa, impedindo o requerente de se defender dos factos que lhe eram imputados, mantendo-o num processo kafkiano de impossibilidade de restabelecimento do serviço de fornecimento de energia elétrica após corte, sem qualquer explicação, não se vislumbrando na atuação da requerida interesse ou defesa de valores que se sobreponham aos do requerente em ter o serviço prestado.

Pelo que teremos de concluir que o corte do serviço realizado pela requerida foi ilegítimo, infundado, sem cobertura legal e em clara violação das obrigações a que está adstrita.

**2) do direito do requerente ver anulada a dívida no valor 1.379,70 euros e a ser indemnizado pelo comportamento da requerida:**

Quantos aos valores peticionados pela requerida ao requerente, temos de distinguir os dois momentos e os dois pedidos a este dirigidos.

O primeiro pedido de pagamento dirigido ao requerente por carta datada de 2 de Outubro de 2020, correspondente ao valor total de 551,24 euros, relativo ao período de consumo

**CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

de 09/02/2019 a 18/03/2020, resultante de auto de vistoria lavrado a 18 de março de 2020, verificamos que por incumprimento das obrigações de informação a que a requerida estava obrigado, nos termos do Decreto-Lei n.º 328/90, não é possível confirmar ou dar os mesmos como certos ou devidos, uma vez que não foi dada ao requerente a possibilidade de pedir a vistoria da instalação elétrica em causa à DGED, o que resulta na falta de prova cabal e certa da existência de procedimento fraudulento e por consequência temos de concluir pela inexistência de consumo irregulares que possam ser cobrados ao requerente.

Quanto ao segundo pedido de pagamento dirigido ao requerente por carta datada de 28 de Outubro de 2020, correspondente ao valor total de 828,46 euros, relativo ao período de consumo de 19/03/2020 a 24/08/2020, resultante de auto de vistoria lavrado a 25 de Agosto de 2020, para além de se verificarem sobre o mesmo os condicionalismo já apontados ao pedido anterior, verifica-se que este eventual consumo irregular resulta de uma situação já supostamente identificada pela requerida em Março de 2020 e por esta não corrigida, ou seja, a existirem consumos durante período de 19 de março de 2020 a 25 de Agosto de 2020 que se pudessem considerar irregulares somente à requerida se podia apontar tal responsabilidade, porque, não estando o requerente notificado de tal situação de facto, nada poderia fazer para evitar tais consumos na utilização normal que faria da instalação, pelo que também quanto a este pedido dirigido ao requerente teremos de concluir pela inexistência de consumo irregulares que possam ser cobrados ao requerente.

O requerente dirige um pedido de condenação da requerida em indemnização a atribuir em função do comportamento abusivo da requerida.

Dúvidas não há de que o comportamento da requerida foi abusivo da sua posição enquanto ORD, ao proceder ao corte dos serviços e a agir como agiu perante o requerente, violando normas legais que lhe impunham comportamento diferente e violando direitos do requerente.

Também não temos dúvidas que a situação terá provocado no requerente danos que ultrapassam os meros transtornos e incómodos decorrentes da vida em sociedade e do tratamento de questões relativas à prestação do serviço públicos essenciais e por esse motivo são indemnizáveis.

O requerente não alegou danos materiais nem os demonstrou, pelo que só teremos de nos debruçar sobre a questão dos danos morais que se repercutiram na esfera do requerente em função do comportamento da requerida.

**CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

Os danos não patrimoniais que se repercutiram na pessoa do requerente resultantes da atuação da requerida decorrem do corte ilegítimo do serviços de fornecimento de energia elétrica à instalação do requerente, que se viu colocado numa situação impossível por não ter solução para mesma, nem a requerida lha apresentar, realizando no mesmo dia um corte, uma religação e outro corte do serviço e mantendo o requerente durante quase 48 horas sem a prestação do serviço sem que dele pudesse depender qualquer ato para restabelecimento do serviço, impondo-lhe uma situação de facto à qual o requerente era estranho por falta de qualquer comunicação e informação atempada, causando transtorno atendível, que se prolongou no tempo em função de somente ter sido notificado dos autos de vistoria e dos valores peticionados pela requerida cerca de dois meses após a consumação do corte do serviço, apesar das diversas comunicações realizadas pelo requerente com os serviços da requerida, numa clara posição de abuso perante os direitos do requerente, impondo-lhe uma situação de facto que não era legítima.

Dúvidas não temos que a indemnização a fixar neste caso não pode passar por uma mera “admoestação” quanto ao comportamento da requerida, devendo de alguma forma compensar os efeitos deste na pessoa do requerente, num montante que entendemos fixar em 300,00 euros.

### **III – DECISÃO:**

Julgo totalmente procedente a reclamação apresentada, determinando a inexistência de consumo irregulares que possam ser cobrados ao requerente em função dos autos de vistoria realizados a 18 de Março de 2020 e a 25 de Agosto de 2020 e dos cálculos que a requerida acerca dos mesmos tenha formulado, condenando a requerida a pagar ao requerente a quantia de 300,00 euros a título de danos morais que se repercutiram na esfera jurídica deste em consequência do atuação da requerida.

Sem Custas.

Valor: € 1.379, 70.

Notifique.

Braga, 7 de Junho de 2021.(não antes por impedimento)

O Juiz-árbitro,

(Pedro Areia)

**CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt