



Processo de arbitragem n.º xxxx/2019

Reclamante: Pxxxxxx

Reclamada: XXXXX S.A.

RESUMO:

No âmbito dos sucessivos pedidos de ligação à rede pública de energia elétrica apresentados pelo Reclamante à Reclamada, pretendia-se na presente ação saber se o Reclamante teria direito ao pagamento de uma indemnização pelos danos patrimoniais e não patrimoniais sofridos com os atrasos verificados na execução de tais pedidos e imputáveis à Reclamada.

A pretensão indemnizatória do Reclamante relativamente aos danos patrimoniais e não patrimoniais sofridos em virtude dos atrasos da Reclamada na ligação do ramal de baixa tensão ao seu imóvel, o que lhe permitiria ter a energia elétrica necessária à execução da obra de construção de uma moradia, terá de fundamentar-se na responsabilidade civil contratual da Reclamada, assente numa situação de mora.

Nos termos do artigo 201.º, n.º 8, e do artigo 204.º, n.º 5, do Regulamento das Relações Comerciais do Setor Elétrico, o prazo para apresentar o respetivo orçamento de construção da ligação à rede BT por parte dos operadores das redes de distribuição e execução da mesma deve ser inferior ou igual a 15 e 30 dias úteis, respetivamente, prazos que não foram cumpridos pela Reclamada, concretizando-se, desta feita, uma situação de mora.

Atendendo ao artigo 94.º do Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e do Setor do Gás Natural e respetivo Anexo, o valor de cada compensação por incumprimento de obrigações individuais no âmbito dos serviços de ligação às redes e da construção dos elementos de ligação é de 20 euros. Assim, se considerando que a Reclamada incumpriu o prazo para apresentação do orçamento no âmbito do primeiro pedido do Reclamante e incumpe o prazo para execução da ligação à Rede solicitada, como admitiu, terá o Reclamante direito a uma compensação no valor de 40 euros, acrescendo a ressarcibilidade do montante despendido pelo aluguer do gerador a gásóleo necessário ao início das obras de construção e em virtude da situação de mora no cumprimento das obrigações regulamentares da Reclamada, no valor de 1.505,70 euros.

Relativamente aos danos não patrimoniais, no caso em apreço estará em causa ressarcir o Reclamante pela ansiedade e angústia decorrentes de não poder dar início às obras e cumprir com o prazo do alvará de obras emitido para o efeito, relativamente à construção da sua futura habitação, pelo que não estará em causa um simples desgaste, mas factos suscetíveis de causarem uma ansiedade significativa e, portanto, tutelada pelo direito, sendo devida a quantia de 150,00 euros a título de indemnização pelos danos morais decorrentes da conduta inadimplente da Reclamada

I - RELATÓRIO

1. O Requerente apresenta a sua reclamação (Fls. 1-2) através de formulário eletrónico submetido a 12 de julho de 2019 ao Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (adiante abreviadamente designado CNIACC), complementada pela comunicação enviada por correio eletrónico, também para este Centro, a 10 de agosto de 2019, alegando, em resumo, os seguintes factos essenciais:
 - a) A 19/02/2019 o Reclamante apresentou junto da Reclamada um pedido de instalação de alimentação de energia elétrica para obras (ramal de obras), com a potência de 10,35 KVA, tendo sido atribuído o PLR n.º 190001832360 a 20/02/2020 (Fls. 15);
 - b) A 27/02/2019 o Reclamante receciona uma carta com as respetivas referências de multibanco, tendo efetuado o pagamento do serviço de ligação de Baixa Tensão (BT) solicitado, no valor de 45,78 euros (Fls. 17).
 - c) A 10/03/2019 e 25/03/2019 rececionou duas cartas respetivamente as quais referiam não ser possível à Reclamada apresentar o orçamento relativo ao pedido de ligação de energia elétrica solicitado pelo Reclamante, alegando como motivo: “as infraestruturas elétricas não rececionadas pela EDP” (Fls. 18 e 19).
 - d) Das duas tentativas junto da linha de apoio de clientes da Reclamada, para esclarecimento do teor da correspondência recebida, não obteve qualquer elucidação a respeito.
 - e) Pelo que a 25/03/2019 dirigiu-se diretamente ao Centro Distrital de Leiria da Reclamada, onde foi recebido pelo colaborador XXXX, que o terá informado que a melhor solução passaria por requisitar a instalação de uma ligação definitiva (ramal definitivo);
 - f) Em consequência, o Reclamante solicitou a 26/03/2019 novo pedido, desta feita, para instalação de ligação de Baixa Tensão definitiva com a potência de 10,35 KVA, ao qual foi atribuído o PRL n.º 190001839866 (Fls. 20) e relativamente ao qual efetuou o pagamento do valor de 182,38 euros (Fls. 23).
 - g) A 01/04/2019 rececionou uma carta da Reclamada referindo-lhe que o primeiro pedido de ligação à rede estava concluído e que teria sido atribuído o código de ponto de entrega CPE:PT0002000129905409PD, podendo contratar a comercialização do fornecimento de energia elétrica, quando nenhuma obra havia sido concluída (Fls. 24).
 - h) A 03/04/2019 receciona nova carta na qual é apresentado o orçamento do ramal definitivo, com o PRL n.º 190001839866, no valor de 4.426,89 euros.
 - i) Tendo solicitado telefonicamente esclarecimentos relativamente ao valor do orçamento apresentado, foi informado pelo Sr. XXXX, funcionário da Reclamada, que o orçamento baixaria para 523,61 euros se solicitasse a alteração da potência requerida inicialmente para 13,80 KVA, o que veio efetivamente a



- solicitar a 16/04/2019, tendo-lhe sido atribuído o PRL n.º 190001845038 (Fls. 28) e tendo pago por este novo pedido o valor de 227,91 euros (Fls. 29).
- j) Solicitou depois, através da linha de apoio da Reclamada, a compensação relativamente aos valores pagos pelos dois pedidos iniciais que não foram executados (45,78 euros mais 182,38 euros), tendo-lhe sido indicado que seria creditado, através nota de crédito n.º 20628257266, de 18 de abril de 2019, o valor de 136,60 euros (Fls. 32), pelo que considera ainda faltar restituir-lhe nesta sede o valor de 91,56 euros.
 - k) A 26/04/2019 rececionou por parte da Reclamada o orçamento relativo à execução do ramal definitivo com o PLR n.º 190001845038 (Fls. 33), com duas opções em termos de características de ligação e respetivos valores;
 - l) Tendo optado pela opção 3.2 referida no predito documento, no valor de 523,61 euros (IVA incluído), o Reclamante efetuou a 29/04/2019 o pagamento de 387,01 euros por ter descontado o valor de 136,60 euros relativo à referida nota de crédito n.º 20628257266, de 18 de abril de 2019 (Fls. 32).
 - m) No predito documento é ainda indicado que o prazo de execução pela Reclamada, após aceitação do orçamento, é até 30 dias úteis, salvo circunstâncias imprevistas ou irresistíveis, pelo que a ligação do ramal definitivo deveria ocorrer até ao dia 12/06/2019.
 - n) A 08/05/2019 contratou o aluguer de um gerador a gásóleo, de modo a dar início aos trabalhos que estavam contratados e agendados para esta data, no valor de 1.696,91 euros (Fls. 37).
 - o) No dia 26/06/2019 e após novo telefonema com o Sr. XXXX, funcionário da Reclamada, obteve a indicação de que iria ser autorizada a celebração de um contrato com um fornecedor de energia, ainda que nesta data não tivesse sido executada qualquer ligação ao ramal.
 - p) Na sequência deste telefonema, o Reclamante celebrou no dia 27/06/2019 um contrato de fornecimento de energia elétrica com a Empresa XXX que entrou em vigor nesse mesmo dia (Fls. 42), pelo que deduziu que teria sido dada a autorização referida, como lhe foi mencionado.
 - q) No mesmo dia 27/06/2019, o Reclamante recebe uma mensagem via SMS por parte da Reclamada a confirmar o agendamento para a instalação do contador dia 01/07/2019.
 - r) No dia 01/07/2019 a equipa técnica de uma empresa subcontratada (Canas, S.A.) não colocou o contador uma vez que o ramal não estava executado pela Reclamada, pelo que a equipa técnica abandonou o local sem executar qualquer serviço.
 - s) Após várias reclamações junto do Portal da Queixa, no Livro de Reclamações da Reclamada e no CNIACC, veio a ligação à rede e instalação do contador a



verificar-se a 18/07/2019, portanto 55 dias após a aceitação do respetivo orçamento a 29/04/2019.

Em consequência, pede o Reclamante:

- uma indemnização por prejuízos e danos não patrimoniais sofridos, como desgaste emocional e stress, que, em sede de audiência de julgamento, reputou dever ser fixada em 250 euros;
 - o pagamento dos valores referentes aos serviços de ligação de Baixa Tensão não executados pela Reclamada e correspondentes à fatura n.º 20628244362, de 27 de fevereiro de 2019, com o valor de 45,78 euros, e à fatura n.º 20628251257, de 26 de março de 2019, com o valor de 182,38 euros, descontando o valor da nota de crédito n.º 20628257266, de 18 de abril de 2019, no montante de 136,60 euros, perfazendo o total de 91,56 euros;
 - uma indemnização pelo atraso do início da obra desde a data do último pedido de ligação à rede com o PLR n.º 190001845038, o único que efetivamente foi concluído, de 16/04/2019, até ao dia 07/05/2019, data do aluguer do contador, num total de 21 dias, a que corresponderá, baseado, segundo invoca o Reclamante, no artigo 201.º do Decreto-Lei n.º 59/99 de 02-03-1999, um valor diário de 1/1000 do valor total da avaliação da construção, que se cifra em 180.758,25 euros, no valor de 180,75 euros/dia, perfazendo um total de 3.795,75 euros (IVA incluído);
 - reembolso do aluguer pago relativamente ao gerador a gásóleo desde o dia 08/05/2019 até 18/07/2019, perfazendo o total de 71 dias, no montante de 1.696,91 euros (IVA incluído) conforme fatura constante a Fls. 37;
 - uma indemnização pelo atraso evidenciado na execução do ramal partilhado, por parte da Reclamada, em 25 dias úteis (55 dias úteis de execução sendo o prazo legal de 30 dias úteis), a que corresponderá, baseado, segundo invoca o Reclamante, no artigo 201.º do Decreto-Lei n.º 59/99 de 02-03-1999, um valor diário de 1/1000 do valor total da avaliação da construção, que se cifra em 180.758,25 euros, no valor de 180,75euros/dia, perfazendo um total de 4518,75 euros (IVA incluído);
- totalizando a soma dos valores atrás descrita num total de 10.352,97 euros.

2. A Reclamada, regularmente notificada, contestou (Fls. 79-81) os factos descritos pelo Requerente, pugnando pela improcedência da pretensão do Demandante, tendo alegado, em resumo, que:
 - a) O Reclamante solicitou inicialmente à Reclamada a execução de um ramal provisório para realização de obras, tendo tal pedido sido posteriormente alterado para execução de um ramal definitivo, por ter sido indicado por funcionários da Reclamada que tal solução lhe seria mais compensatória;
 - b) Na sequência deste último pedido (PRL n.º 190001839866) foi apresentado pela Reclamada um orçamento execução no montante de 4.426,89 euros;



- c) Tendo o Reclamante considerado elevado o valor do orçamento apresentado pela Reclamada, foi por esta sugerido àquele que, optando por alterar a potência para a instalação elétrica em apreço, o custo de execução do ramal reduziria substancialmente, cifrando-se, assim, no montante de 523,61 euros, o que foi aceite pelo Reclamante, tendo sido criado um novo PRL com o n.º 190001845038;
- d) Atendendo a que o Reclamante tinha procedido ao pagamento de 227,91 euros em 16/04/2019, para execução do PLR n.º 190001839866, foi gerada a Nota de Crédito relativa às participações de rede, no montante de 136,60 euros e descontada no orçamento do PLR n.º 190001845038, pelo que o Reclamante terá pago apenas o valor de 387,01 euros;
- e) A obra foi executada no âmbito do PLR definitivo n.º 190001839866, tendo sido, no entanto, a ligação contratual realizada no âmbito do PLR provisório (para a realização de obras) n.º 190001832360, pelo facto de a instalação elétrica particular, à data da celebração do contrato de fornecimento de energia elétrica, não reunir as condições necessárias para colocação de um equipamento de contagem;
- f) As instalações elétricas particulares apenas transitam, do “estado provisório” para o “estado definitivo”, quando certificadas pela Direção-Geral de Energia e Geologia, requisito esse que impende sobre o titular do contrato de fornecimento de energia elétrica;
- g) No que se refere à execução do ramal, apenas no dia 17/07/2019 foram criadas condições em sistema para a celebração de um contrato de fornecimento de energia elétrica, tendo a obra sido concluída no dia 18/07/2019;
- h) De acordo com o disposto no n.º 5 do art.º 204.º do Regulamento de Relações Comerciais do Setor Elétrico, “quando haja lugar à construção de elementos de ligação por parte dos operadores das redes de distribuição, o prazo de construção deve ser inferior ou igual a 30 dias úteis para as ligações em BT (...)”, sendo que o prazo máximo de 30 dias úteis para a realização dos elementos de ligação inicia-se, após, o pagamento prévio, ao qual é feita referência no disposto no n.º 2, alínea b), do art.º 202.º do Regulamento de Relações Comerciais do Setor Elétrico;
- i) Assim, tendo sido realizado o pagamento pelo Reclamante em 29/04/2019, a Reclamada dispunha do prazo até ao dia 12/06/2019, sendo que, apenas a partir dessa data, se encontra em incumprimento, facto que reconhece;
- j) No que respeita aos encargos de serviços de ligação do PLR n.º 190001832360, no montante de 45,78 euros (e em relação aos quais o ora Reclamante entende ter direito, exigindo, assim, a sua restituição), não é, no entendimento da Reclamada, devido qualquer ressarcimento, uma vez que o contrato de fornecimento de energia elétrica foi celebrado no âmbito daquele PLR, uma vez

que a instalação elétrica particular aguarda a certificação da Direção-Geral de Energia Elétrica.

3. Do processo e da competência do tribunal arbitral

O Reclamante apresentou o presente litígio à apreciação deste tribunal arbitral, através de formulário eletrónico submetido a 12 de julho de 2019 ao CNIACC, complementado pela comunicação enviada por correio eletrónico, também para este Centro, a 10 de agosto de 2019, 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”*.

Conforme se prescreve no n.º 2 do artigo 4.º do Regulamento do CNIACC, são considerados *“conflitos de consumo os que decorrem da aquisição de bens, da prestação de serviços ou da transmissão de quaisquer direitos destinados a uso não profissional e fornecidos por pessoa singular ou coletiva, que exerça com carácter profissional uma atividade económica que visa a obtenção de benefícios”*. Tal conceptualização decorre, aliás, do estabelecido no artigo 2.º, n.º 2, da Lei n.º 24/96, de 31 de julho (que estabelece o regime legal aplicável à defesa dos consumidores) segundo o qual consumidor é *“todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios”*. No mesmo sentido, a Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo, define consumidor no artigo 3.º, alínea d), como a pessoa singular que *“atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional”* e, na alínea e) do mesmo artigo, é definido como prestador de serviços a pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, que atue *“com fins que se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional”*.

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 (de ora em diante Regulamento), não enfermando de nulidades que o invalidem. Nos termos do referido Regulamento, em concreto atendendo ao seu artigo 3.º, este tribunal é também competente por

inexistir outro centro de arbitragem de conflitos de consumo com competência para a sua decisão, designadamente em termos territoriais.

As partes têm personalidade judiciária e são legítimas.

4. Objeto do litígio

O objeto do litígio restringe-se, nos termos expostos anteriormente, a saber se o Reclamante tem direito a uma indemnização pelos danos patrimoniais e não patrimoniais decorrentes do atraso verificado na execução do ramal para alimentação de energia elétrica ao seu imóvel, bem como do valor pago e não devolvido por pedidos de ligação de baixa tensão não executados pela Reclamada no montante global de 10.352,97 euros (10.102,97 euros indicados pelo Reclamante na sua Reclamação a que acresce o valor de 250 euros por danos morais solicitado pelo Reclamante em sede de audiência).

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 as declarações prestadas em sede de audiência de julgamento pelo Reclamante e pela mandatária da Reclamada, considero provados os seguintes factos relevantes para a boa decisão da causa:

1. O Reclamante detém um alvará de obras conferido pelo Município de Porto de Mós, com início em 19/02/2019 e termo a 20/02/2020 (facto alegado pelo Reclamante e comprovado pelo documento a Fls. 14, não tendo sido impugnado pela Reclamada);
2. A 20/02/2019 foi atribuído pela Reclamada o n.º 190001832360 (PRL) ao pedido do Reclamante de ligação em baixa tensão provisória para obras com a potência 10,35 KVA (facto alegado pelo Reclamante e comprovado pelo documento emitido pela Reclamada a Fls. 15, não tendo ademais este facto sido impugnado);
3. O pedido do Reclamante de ligação em baixa tensão provisória para obras com a potência 10,35 KVA (PRL n.º 190001832360) teve como encargo respetivo o valor de 45,78 euros (conforme comprovado pelos documentos a Fls. 16 e 17),



que foi pago pelo Reclamante, conforme alegou e reconheceu a Reclamada em sede de contestação;

4. A 26/03/2019 foi atribuído pela Reclamada o n.º 190001839866 (PRL) ao pedido do Reclamante de ligação em baixa tensão para instalação de contador definitivo com a potência 10,35 KVA (facto alegado pelo Reclamante e comprovado pelo documento emitido pela Reclamada a Fls. 20, bem como reconhecido por esta na sua contestação);
5. O pedido do Reclamante de ligação em baixa tensão para instalação de contador definitivo com a potência 10,35 KVA (PRL n.º 190001839866) teve como encargo respetivo o valor de 182,38 euros (conforme comprovado pelos documentos a Fls. 20 e 23), tendo este valor sido pago pelo Reclamante conforme alegou e reconheceu a Reclamada em sede de contestação;
6. Para o PRL n.º 190001839866 é apresentado a 03/04/2019 o orçamento no valor de 4.426,89 euros (facto alegado pelo Reclamante e comprovado pelo documento emitido pela Reclamada a Fls. 25, bem como reconhecido pela Reclamada na sua contestação);
7. A 16/04/2019, após sugestão da Reclamada, foi solicitado novo pedido de ligação em baixa tensão para instalação de contador definitivo com a alteração da potência para 13,80 KVA, com o PRL n.º 190001845038, ao qual correspondeu o valor a pagar de 227,91 euros e que foi efetivamente pago (facto alegado pelo Reclamante e comprovado pelo documento emitido pela Reclamada a Fls. 30, bem como reconhecido pela Reclamada na sua contestação);
8. A 18/04/2019 o Reclamante recebe da Reclamada a nota de crédito n.º 20628257266, por participação nas Redes, no valor de 136,60 euros (facto alegado pelo Reclamante e comprovado pelo documento emitido pela Reclamada a Fls. 32, bem como reconhecido pela Reclamada na sua contestação);
9. A 26/04/2019 o Reclamante rececionou por parte da Reclamada um novo orçamento relativo à execução do ramal definitivo para o PLR n.º 190001845038 (facto alegado pelo Reclamante e comprovado pelo documento emitido pela Reclamada a Fls. 33, bem como reconhecido pela Reclamada na sua contestação);
10. O Reclamante optou por solicitar a execução da opção 3.2 indicada no documento notificado a 26/04/2019 pela Reclamada, no valor de 523,61 euros (IVA incluído), tendo pago apenas 387,01 euros por ter descontado o valor de 136,60 euros relativo à nota de crédito n.º 20628257266, de 18 de abril de 2019 (facto alegado pelo Reclamante, bem como reconhecido pela Reclamada na sua contestação);
11. O prazo de execução do PLR n.º 190001845038 era de 30 dias úteis após a aceitação do orçamento, conforme condições gerais estabelecidas pela

Reclamada constantes do documento a Fls. 34 e facto reconhecido pela Reclamada na sua contestação;

12. O Reclamante celebrou um contrato de aluguer relativamente a um gerador a gásóleo necessário a dar início às obras de construção constantes no alvará de obras (dado com facto provado em 1.), desde o dia 08/05/2019 até 18/07/2019, perfazendo o total de 71 dias, no montante de 1.696,91 euros (IVA incluído) conforme fatura constante a Fls. 37 e facto não contestado pela Reclamada;
13. A ligação à rede e instalação do contador na sequência do PLR n.º 190001845038 verificou-se a 18/07/2019 - 55 dias após a aceitação do respetivo orçamento a 29/04/2019 (facto alegado pelo Reclamante, bem como reconhecido pela Reclamada na sua contestação).

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.

B) DO DIREITO

Considerando o objeto do litígio, os fundamentos da ação, da contestação e das respostas das partes, importa decidir sobre o pedido indemnizatório do Reclamante.

a) Da responsabilidade contratual da Reclamada por mora

A pretensão indemnizatória do Reclamante relativamente aos danos patrimoniais e não patrimoniais alegadamente sofridos em virtude dos atrasos da Reclamada na ligação do ramal de baixa tensão ao seu imóvel, o que lhe permitiria ter a energia elétrica necessária à execução da obra de construção de uma moradia, terá de fundamentar-se na responsabilidade civil contratual da Reclamada, assente numa situação de mora.

Com efeito, 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). A regulamentação legal aplicável ao setor da energia elétrica e vigente no nosso ordenamento jurídico faz nascer para o Operador da Rede de Distribuição, aqui a



Reclamada, um conjunto de obrigações relativamente à prestação dos serviços inerentes à sua atividade, competindo-lhe, designadamente, “*proporcionar uma ligação às redes a quem a requisite*” (artigo 180.º, n.º 1, do Regulamento das Relações Comerciais do Setor Elétrico¹). Assim, a relação que se estabeleceu entre Reclamante e Reclamada no âmbito do pedido de ligação do ramal para o imóvel daquele teve, conseqüentemente, natureza contratual, devendo, portanto, buscar-se o fundamento jurídico para a pretensão indemnizatória do Reclamante no âmbito da responsabilidade civil contratual.

Nesta sede, a afirmação da responsabilidade civil contratual da Reclamada no caso concreto em análise dependerá da verificação dos seguintes pressupostos cumulativos: a) prática de um facto ilícito, que na responsabilidade civil contratual se traduz numa situação de não cumprimento das obrigações do devedor (a aqui Reclamada); b) culpa da Reclamada; c) existência de danos sofridos pelo Reclamante; e d) nexos de causalidade entre o facto ilícito e os danos sofridos.

Importa também aqui considerar as regras do ónus da prova em sede de responsabilidade civil contratual que ditam caber ao credor/consumidor (o aqui Reclamante) a prova do incumprimento contratual que constitua o facto constitutivo do direito indemnizatório de que se arroga, pelo que, nos termos do artigo 342.º, n.º 1, do Código Civil, caberá a este provar que tal incumprimento contratual existiu. Feita esta prova, caberá depois ao devedor ilidir a presunção de culpa que sobre si impende nos termos do artigo 799.º, n.º 1, do Código Civil. Ao mesmo resultado se chegará por aplicação do 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*” e, no mesmo sentido, do artigo 7.º do Regulamento das Relações Comerciais do Setor Elétrico acima mencionado.

Acresce que, conforme acrescenta Nuno Pinto Oliveira “o lesado (...) tem 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”². 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.

Volvendo ao caso *decidendi*, o facto ilícito subjacente à responsabilidade civil contratual traduzir-se-á na mora da aqui Reclamada quanto à ligação do ramal definitivo

¹ Aprovado pelo Regulamento da ERSE n.º 561/2014, de 22 de dezembro (publicado na 2.ª Série do Diário da República n.º 246/2014, de 22 de dezembro), alterado pelo Regulamento n.º 632/2017, de 21 de dezembro (publicado na 2.ª Série do Diário da República n.º 244/2017, de 21 de dezembro).

² 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.



necessário para que o Reclamante pudesse dispor de energia elétrica no seu imóvel e dar prosseguimento à construção da vivenda objeto do alvará de obras constante a Fls. 14 do processo. Ou seja, verificou-se um atraso no cumprimento de uma obrigação assumida pela Reclamada. Como nos dá conta Antunes Varela, na mora “a prestação não é executada no momento próprio, mas ainda é possível, por continuar a corresponder ao interesse do credor”³. Foi precisamente esta a situação dos autos atento o facto de que a Reclamada não cumpriu com os prazos regulamentares e contratualmente assumidos para a construção do ramal de ligação após os vários pedidos do Reclamante, mas, ainda assim, tal ligação veio a ocorrer a 17/07/2019, e a obra foi concluída a 18/07/2019, o que demonstra que a prestação ainda era possível e o Reclamante manteve interesse na mesma.

Com efeito, nos termos do artigo 204.º, n.º 5, do Regulamento das Relações Comerciais do Setor Elétrico, o prazo de construção de elementos de ligação por parte dos operadores das redes de distribuição deve ser inferior ou igual a 30 dias úteis para as ligações em BT. De resto, ao mesmo prazo se vinculou a Reclamada através das condições gerais de ligação à rede de Baixa Tensão notificadas ao Reclamante e constantes a Fls. 34, sendo que ambas as partes reconhecem que tal prazo não foi cumprido.

Importará, contudo, perceber, qual o momento a partir do qual a Reclamada entrou em mora, atento que o Reclamante efetuou vários pedidos sucessivos de ligação de rede, o primeiro dos quais a 19/02/2019 (PRL n.º 190001832360) para ligação de instalação provisória para obras com a potência 10,35 KVA (Fls. 15); o segundo a 26/03/2019 (PRL n.º 190001839866) e por indicação da Reclamada, conforme a mesma atesta na sua contestação, solicitando a ligação de instalação definitiva com a potência 10,35 KVA (Fls. 20), e o terceiro pedido é apresentado a 16/04/2019 (PRL n.º 190001845038), novamente após sugestão da Reclamada, para ligação definitiva em baixa tensão, mas desta feita com uma alteração à potência contratada para 13,80 KVA.

As alterações aos pedidos sucessivamente efetuadas pelo Reclamante deveram-se não a iniciativa sua, mas fundaram-se nas recomendações da Reclamada, conforme a mesma admite em sede de contestação. Na verdade, sobre o operador de rede impende, nos termos do artigo 180.º, n.º 4, do Regulamento das Relações Comerciais do Setor Elétrico, o dever de “*informação e aconselhamento (...), designadamente sobre o nível de tensão a que deve ser efetuada a ligação, de modo a proporcionar as melhores condições técnicas e económicas, considerando, entre outros elementos, a potência requisitada e as características da rede e da instalação a ligar*”. Contudo, todas as informações e conselhos dados sucessivamente pelos funcionários da Reclamada poderiam e deveriam ter sido logo prestados aquando do primeiro pedido a 19/02/2019, evitando-se delongas na execução da ligação e alterações sucessivas ao pedido inicial. Assim, para efeitos de

³ Cfr. Antunes Varela (1997). *Das Obrigações em Geral*, Vol. II, 7ª ed., Almedina, p. 64.



determinação do momento da constituição em mora pela Reclamada não deve atender-se ao último pedido efetivamente executado, mas ao primeiro pedido de 19/02/2019, relativamente ao qual todas as informações relativamente às melhores condições técnicas e económicas deveriam ter sido dadas ao Reclamante para que procedesse em conformidade, como sempre foi fazendo à medida que os funcionários da Reclamada iam propondo novas alterações.

Consequentemente, após o pedido de ligação à rede a 19/02/2019, o Operador de Rede dispunha de 15 dias úteis (até 13 de março) para apresentar o respetivo orçamento, conforme resulta do artigo 201.º, n.º 8, do Regulamento das Relações Comerciais do Setor Elétrico e se vinculou a Reclamada em diversas comunicações dirigidas ao Reclamante. Mas ao Reclamante apenas é enviada uma comunicação a 10/03/2019 (Fls. 18), reiterada a 25/03/2019 (Fls. 19), com a seguinte indicação: *“as infra-estruturas elétricas não recepcionadas pela EDP”*, o que é ininteligível para um declaratório normal e, decerto, não apresenta qualquer justificação para a não apresentação do orçamento devido, sendo que não foram prestados maiores esclarecimentos em sede de contestação, nem de audiência e julgamento.

O primeiro orçamento relativamente à ligação à rede solicitada pelo Reclamante apenas é comunicado a 03/04/2019 (Fls. 25). Na sequência deste orçamento e tendo solicitado esclarecimentos sobre o valor do mesmo, volta o Reclamante a receber por parte de funcionários da Reclamada a sugestão para efetuar nova alteração ao pedido de ligação à Rede, desta vez sugerindo-se a alteração da potência contratada. Efetuado este novo pedido a 16/04/2019, o novo orçamento é enviado ao Reclamante a 26/04/2019, tendo sido aceite numa das opções apresentadas a 29/04/2019.

Do exposto decorre que tendo a Reclamada cumprido com o prazo inicial de envio de orçamento até 15 dias úteis após o primeiro pedido de ligação à rede (ou seja, até 13/03/2019) e ainda que o Reclamante tivesse alterado o seu pedido e tivesse sido enviado novo orçamento, o que na situação acima descrita demorou 16 dias, a Reclamada teria 30 dias úteis a partir de 01/04/2019 para proceder à execução da ligação à rede, pelo que, tendo-se cumprido com todos os prazos regulamentares e contratualmente estabelecidos, e ainda contabilizando eventuais alterações, a ligação à rede solicitada pelo Reclamante, poderia estar concluída a 16/05/2019 e não a 18/07/2019 como veio a ocorrer.

Assim, a mora da Reclamada verifica-se, desde logo, quanto à apresentação do orçamento relativamente ao primeiro pedido do Reclamante de 19/02/2019, atraso que acaba por se repercutir no prazo de execução da ligação à Rede solicitada.

Concretizada fica, desta feita, a existência de uma situação de mora por parte da Reclamada e definido o momento temporal a partir do qual o pedido do Reclamante poderia estar concluído, sendo que a Reclamada não só não apresenta qualquer razão



atendível suscetível de ilidir a presunção de culpa que sobre si impende nesta sede, como reconhece ter-se verificado um incumprimento dos prazos para execução da obra. A situação de mora deve, assim, resultar do primeiro pedido do Reclamante a 19/02/2019, e não desde 12/06/2019 como pretende a Reclamada, uma vez que a mesma não justifica ou apresenta as razões subjacentes para a não apresentação atempada do orçamento relativo ao primeiro pedido, como lhe competiria em sede de ónus da prova e todas as alterações sucessivas aos pedidos efetuados pelo Reclamante deveram-se a recomendações dos funcionários da Reclamada.

Cumpra agora analisar a pretensão indemnizatória do Reclamante, repetindo-se que compete a este a prova de quais os danos que sofreu e que os mesmos são consequência adequada do incumprimento contratual alegado, ou seja, a mora da Reclamada.

b) Dos danos patrimoniais

b.1) Relativamente aos danos patrimoniais, o Reclamante solicita o pagamento de uma **indenização por cada dia de atraso na execução da ligação à rede pela Reclamada**. Convoca para o efeito o Decreto-Lei n.º 59/99, de 02 de março de 1999, diploma que estabelecia o regime jurídico das empreitadas de obras públicas. Acontece que, não só tal diploma se encontra revogado⁴, como tal regime jurídico não será de aplicar ao caso *decidendi*, por estar em causa uma empreitada sujeita ao regime dos contratos civis, e não uma empreitada sujeita ao regime dos contratos públicos.

De todo o modo, de acordo com o estabelecido no Regulamento das Relações Comerciais do Setor Elétrico, em concreto nos artigos 201.º, n.º 9 e 204.º, n.º 7, o incumprimento dos prazos estabelecidos nos n.ºs 8 e 5, respetivamente quanto aos artigos em referência, *“obriga os operadores das redes de distribuição ao pagamento de uma compensação aos requisitantes, nos termos estabelecidos no Regulamento da Qualidade de Serviço”*. Ora, atendendo ao artigo 94.º do Regulamento n.º 629/2017 – Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e do Setor do Gás Natural⁵, o *“incumprimento dos prazos estabelecidos regulamentarmente pela ERSE no âmbito dos serviços de ligações às redes e da construção dos elementos de ligação confere ao requisitante de ligação à rede o direito a uma compensação cujo valor consta no anexo a este regulamento”*. E de acordo com o Anexo referido, em concreto no Ponto VII.4, o valor de cada compensação por incumprimento de obrigações individuais no âmbito dos serviços de ligações às redes e da construção dos elementos de ligação, previsto no artigo 94.º, é de 20 euros. Assim, se considerando que a Reclamada incumpriu o prazo para apresentação do orçamento no âmbito do primeiro pedido e incumpra o prazo para execução da ligação à Rede solicitada, terá o Reclamante direito a uma compensação no valor de 40 euros.

⁴ Pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro.

⁵ Publicado no Diário da República, 2ª série, n.º 243, de 20 de dezembro de 2017.



Nesta parte procede parcialmente o pedido do Reclamante, condenando-se a Reclamada ao pagamento de uma indemnização de 40 euros pelos atrasos verificados no cumprimento das suas obrigações regulamentares no âmbito da atividade que lhe incumbe de proceder a ligações à rede.

b.2) O Reclamante solicita ainda o reembolso do **aluguer pago relativamente ao gerador a gásóleo desde o dia 08/05/2019 até 18/07/2019**, perfazendo o total de 71 dias, no montante de 1.696,91 euros (IVA incluído) conforme fatura constante a Fls. 37. Alega para tanto que a contratação do predito gerador se deveu aos atrasos na ligação à rede por parte da Reclamada e que tal equipamento se revelou essencial para dar início aos trabalhos da obra contratualizados para aquela data. De contrário, e de acordo com as declarações prestadas pelo Reclamante em sede de audiência de julgamento e que se reputam como credíveis, sérias e isentas, se a obra não tivesse tido início naquela data, poderia ser posto em causa o cumprimento do prazo de licença de construção conferido pelo alvará de obras.

Acontece, contudo, pelas razões expostas anteriormente, e dada toda a situação descrita e provada pelo Reclamante, designadamente a alteração do pedido inicial por forma a reduzir o valor do orçamento apresentado para execução da ligação à rede solicitada, a data limite para cumprimento das obrigações da Reclamada nesta sede não se concretizaria antes de 16/05/2019. Assim, apenas a partir desta data pode a Reclamada ser responsabilizada pelos danos causados em decorrência da mora por si produzida. Ora, tendo sido a utilização do gerador contratada entre 08/05/2019 e 18/07/2019 pelo valor total de 1.696,91 euros, resulta que o custo diário deste contrato foi de 23,90 euros. Consequentemente, se tal contrato tivesse sido celebrado a partir da data limite em que a Reclamada poderia ter executado a ligação à rede, ou seja, 16/05/2019, o custo total do aluguer do gerador necessário às obras de construção seria de 1.505,70 euros, sendo este o valor do dano do Reclamante indemnizável pela Reclamada em virtude da mora que protagonizou.

Nesta parte procede parcialmente o pedido do Reclamante, condenando-se a Reclamada ao pagamento do valor de 1.505,70 euros em virtude da situação de mora inerente ao atraso no cumprimento das suas obrigações regulamentares no âmbito da atividade que lhe incumbe de proceder a ligações à rede.

b.3) O Reclamante solicita ainda o **reembolso dos valores pagos e referentes aos serviços de ligação de Baixa Tensão não executados pela Reclamada**, correspondentes à fatura n.º 20628244362, de 27 de fevereiro de 2019, com o valor de 45,78 euros, e à fatura n.º 20628251257, de 26 de março de 2019, com o valor de 182,38

euros, descontando-se o valor da nota de crédito n.º 20628257266, de 18 de abril de 2019, no montante de 136,60 euros, o que perfaz o total de 91,56 euros.

Neste âmbito, a Reclamada reconhece em sede de contestação que os diferentes pedidos solicitados pelo Reclamante tiveram origem em informações ou indicações dadas pelos seus funcionários, não tendo resultado da iniciativa do Reclamante.

Não fica também demonstrado que tais pedidos se revelaram necessários à execução final da ligação à rede solicitada pelo Reclamante. Em causa está o pagamento de uma taxa pela ativação de um serviço de ligação à rede a que terá de se seguir a apresentação do orçamento e pagamento do mesmo.

Tal como supra considerado, sempre eram de admitir dois pedidos, o primeiro (PRL n.º 190001832360, com o valor de 45,78 euros) e o pedido que veio a ser efetuado para redução do orçamento de execução da ligação à rede (PRL n.º 190001845038, com o valor a pagar de 227,91 euros). Consequentemente, e se a Reclamada tivesse cumprido com as suas obrigações regulamentares, em concreto o prazo de apresentação de orçamento quanto ao pedido inicial e informação correta sobre as melhores condições técnicas e económicas para execução dos pedidos do Reclamante, tornar-se-ia desnecessário o segundo pedido (PRL n.º 190001839866) com o valor de 182,38 euros. Tal valor deveria, portanto, ter sido devolvido ao Reclamante, o que veio de facto a ocorrer. Com efeito, a nota de crédito n.º 20628257266, emitida a 18/04/2019, no valor de 136,60 euros resulta do desconto do primeiro pedido de 45,78 euros ao valor pago pelo segundo pedido de 182,38 euros, pelo que a restituição a ocorrer nesta sede já se verificou.

Improcede, assim, nesta parte o pedido do Reclamante para reembolso dos valores pagos e referentes aos serviços de ligação de Baixa Tensão não executados pela Reclamada.

O Reclamante não apresenta ou faz prova, como lhe competia, de quaisquer outros danos patrimoniais sofridos, designadamente, não foi apresentada prova de que a mora da Reclamada provocou um atraso na finalização da obra de construção e conseqüente incumprimento do prazo do alvará de obras emitido pelo município de Porto de Mós e com data final de 20/02/2020, pelo que não será devido qualquer outro valor indemnizatório em sede de danos patrimoniais.

c) Dos danos não patrimoniais

O Reclamante formula ainda um pedido indemnizatório pelos prejuízos e danos não patrimoniais sofridos, como o desgaste emocional e ansiedade promovidos por toda a



situação, que, em sede de audiência de julgamento, reputou dever ser fixada em 250 euros.

A ressarcibilidade dos danos não patrimoniais é expressamente estabelecida no artigo 12.º, n.º 1, da Lei n.º 24/96, de 31 de julho - Lei de Defesa do Consumidor. No que concerne à sua fixação em termos de *quantum* indemnizatório haverá que atender ao artigo 496.º, n.º 1, do Código Civil, nos termos do qual na “*fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito*”. Neste contexto Pires de Lima e Antunes Varela⁶ referem que “a gravidade do dano há-de medir-se por um padrão *objectivo* (conquanto a apreciação deve ter em linha de conta as circunstâncias de cada caso), e não à luz de factos subjectivos”. Os autores em referência indicam ainda que cabe “ao tribunal, em cada caso, dizer se o dano é ou não merecedor de tutela jurídica”. Como assinalado pelo Juiz Conselheiro João Trindade⁷, “Merece consenso generalizado o reconhecimento de que os consumidores, porque actuam no mercado de forma atomizada, se encontram em situação de desfavor relativamente à especialização e ao poder técnico - económico dos produtores e demais agentes económicos que ocupam o lado da oferta”, para concluir que “os transtornos, incómodos, angústia e desgosto merecem a tutela do direito pelo que são indemnizáveis”.

No caso em apreço estará em causa ressarcir o Reclamante pela ansiedade e angústia decorrentes de não poder dar início às obras e cumprir com o prazo do alvará de obras emitido para o efeito, relativamente à construção da sua futura habitação. Assim, não estará em causa um simples desgaste, mas factos suscetíveis de causarem uma ansiedade significativa e, portanto, tutelada pelo direito.

Concluindo-se pela ressarcibilidade de tais danos não patrimoniais, da conjugação do artigo 496.º, n.º 3, que remete para o artigo 494.º, ambos do Código Civil, o montante indemnizatório é fixado equitativamente pelo tribunal, devendo considerar-se o grau de culpa do agente, a situação económica do lesante e do lesado e as demais circunstâncias do caso que o justifiquem. Como nos dá conta o juiz relator José Avelino Gonçalves no acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 28 de maio de 2013, proferido no processo n.º 1721/08.5TB AVR.C1⁸, “A indemnização reveste, no caso dos danos não patrimoniais, uma natureza acentuadamente mista, não obedecendo o seu cálculo a uma qualquer fórmula matemática, podendo por isso, variar de acordo com a sensibilidade do julgador ao caso da vida que as partes lhe apresentam”.

No caso dos autos, consideradas as suas especificidades e ponderadas as circunstâncias evidenciadas inerentes aos transtornos e ansiedade causados ao

⁶ Pires de Lima e Antunes Varela, *Código Civil Anotado*, Vol. I, 4.ª edição, 1987, p. 499.

⁷ Sentença proferida no âmbito do Processo n.º 187/2018, de 15 agosto de 2018, no centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra.

⁸ Disponível em <http://www.dgsi.pt>.



Reclamante pela conduta da Reclamada, bem como o seu grau de culpa nos sucessivos atrasos e alteração das informações prestadas (não sendo possível, por falta de dados, a consideração da sua situação económica), afigura-se-nos adequada e equitativa, nesta sede, uma compensação de 150,00 euros.

Nesta parte, procede parcialmente o pedido do Reclamante, condenando-se a Reclamada ao pagamento de uma indemnização a título de danos não patrimoniais no valor de 150,00 euros.

III - DECISÃO

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgando a ação parcialmente procedente, condeno a Reclamada a pagar ao Reclamante:

- uma indemnização de 40 euros pelos atrasos verificados no cumprimento das suas obrigações regulamentares no âmbito dos pedidos de ligação à rede BT;

- o valor de 1.505,70 euros pelo aluguer do gerador a gásóleo necessário ao início das obras de construção e em virtude da situação de mora inerente ao atraso no cumprimento das suas obrigações regulamentares no âmbito da atividade que lhe incumbe de proceder a ligações à rede BT;

- a quantia de 150,00 euros a título de indemnização pelos danos não patrimoniais decorrentes da sua conduta inadimplente;

no montante total de € 1.695,70 (mil seiscentos e noventa e cinco euros e setenta cêntimos), absolvendo no mais a Reclamada do pedido.

Notifique-se.

A Juiz-árbitro

(Cátia Marques Cebola)