PROC. N.º 1919/2022

SENTENÇA

SUMÁRIO:

I. **Caso se verifique que a avaria se situa na instalação de utilização do cliente ou na alimentação individual da instalação do cliente, e que a mesma não é da responsabilidade do operador de rede de distribuição, o operador de rede de distribuição tem direito de compensação.**

II. **O comercializador deve assegurar o pagamento ao operador de rede a cujas redes está ligada a instalação do cliente, das compensações devidas, o qual é efetuado pelo cliente ao respetivo comercializador que pode, no entanto, optar por não cobrar.**

III. **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.**

IV. **Era à Reclamada que incumbia a prova de que 1) a avaria se situa na instalação particular e 2) a avaria não é da sua responsabilidade.**

A) RELATÓRIO:

No dia 27/07/2022, o Reclamante apresentou reclamação contra a Reclamada com sede na e contra a Reclamada , alegando, essencialmente, o seguinte:

1) Em fevereiro de 2021, na sequência da prestação defeituosa do serviço, contactou diversas vezes a a solicitar a intervenção técnica de forma a solucionarem o problema;

2) Não obstante o problema não ter sido resolvido, foi informado pelos técnicos de que este é despoletado por um aparelho utilizado por um dos seus vizinhos, mencionando que, por morar no fim da linha, iria ter sempre este tipo de problema;

3) Conformou-se com a situação e o que é certo é que não tem tido este problema com a frequência habitual;

4) Em julho do corrente ano foi confrontado com uma fatura da onde exigem o valor de €20,00 relativo a uma assistência técnica em fevereiro do ano anterior, ou seja, cerca de um ano e meio;

5) Atento o lapso de tempo, contactou a e solicitou esclarecimentos, tendo esta referido que o custo imputado é da responsabilidade da e que não poderiam fazer nada para ajudar;

6) Contactou a e expos a situação, referindo sempre que esta visita foi na sequência de uma prestação defeituosa do serviço, o que pode ser confirmado nas gravações das chamadas efetuadas para a linha de apoio e, por isso, não considera devido o montante;

7) Foi informado pela que, no prazo de 48h seria contacto para tentarem resolver a situação;

8) Não foi contactado, tendo liquidado o montante com receio de que possam a qualquer momento proceder ao corte de energia.

Peticiona o reembolso do montante de €20,00.

*

A Reclamada não apresentou contestação.

*

Em **Contestação,** a Reclamada

contra-alegou, fundamentalmente, nos seguintes termos:

1) Abastece de energia elétrica, o local de consumo nº , também identificado pelo referente a uma habitação localizada na

2) Para o referido local de consumo foi celebrado em 29-03-2016 um contrato de fornecimento de energia elétrica entre o Reclamante e o comercializador em mercado livre e que se encontra em vigor;

3) No dia 19-02-2021 pelas 16.24horas, a Reclamada recebeu um contacto telefónico, para a linha de avarias, dando conta de que o local de consumo do Reclamante não tinha energia elétrica;

4) Em cumprimento dos procedimentos instituídos, o reclamante foi informado dos possíveis custos associados à deslocação do piquete da requerida;

5) Na sequência da comunicação de avaria registada sob o número a Reclamada enviou uma equipa técnica ao local de consumo em causa;

6) Aí chegada, a equipa técnica ao serviço da detetou que a avaria residia no quadro elétrico da instalação de utilização do reclamante, tendo consignado na OS "avaria na instalação do cliente" "quadro cliente";

7) A avaria ocorrida no dia 19-02-2021, com origem na instalação de utilização do Reclamante e cuja manutenção é da sua responsabilidade, é alheia ao funcionamento e ao estado da rede elétrica explorada pela Reclamada;

8) É devido pelo Reclamante à Reclamada o valor da compensação prevista no nº 2 alínea b) do artigo 74º do Regulamento de Qualidade de Serviço, compensação essa da responsabilidade do comercializador, a ser incluída e cobrada ao reclamante na faturação da energia consumida;

9) Carece de sentido e fundamento a presente reclamação;

10) É inelutável concluir inexistência de qualquer fundamento de facto ou de Direito que permita anuir ao pedido formulado pela Reclamante.

Peticiona a improcedência da ação e a absolvição do pedido.

*

A audiência realizou-se no dia 14/11/2022, nas instalações do TRIAVE em Guimarães, para a qual as partes foram devidamente convocadas.

B) COMPETÊNCIA DO TRIBUNAL, LEGITIMIDADE DAS PARTES E NATUREZA DO LITÍGIO

O conflito que opõe as partes corresponde a um conflito de consumo, nos termos definidos no n.º 2 do art.º 4 do Regulamento do TRIAVE e no art.º 2º da Lei n.º 144/2015 (Lei de RAL), de 08/09, por estarmos perante um consumidor, por um lado, nos termos definidos no art.º 2º da Lei n.º 24/96, de 31/07 e alínea d) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015, e um prestador de serviços, por outro, nos termos definidos na alínea e) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015.

Subjacente ao pedido do Reclamante encontra-se o fornecimento de energia elétrica, o que corresponde a um serviço público essencial, nos termos do art.º 1º, n.º 2º, b) da Lei dos Serviços Públicos (aprovada pela Lei n.º 23/96, de 26/07). Consequentemente, o Tribunal é competente em razão da matéria e o conflito encontra-se sujeito a **arbitragem necessária**, por força do disposto no art.º 15º da referida Lei.

É também territorialmente competente, por verificação dos pressupostos previstos no art.º 5º do Regulamento do TRIAVE.

Fixa-se, nos termos dos arts.º 297º e 306º do CPC, em €20,00 o valor da ação.

As partes têm legitimidade, definida pelo seu interesse direto em demandar e contradizer, respetivamente, nos termos do art.º 30º do CPC.

Não há nulidades, exceções ou outras questões prévias de que se deva conhecer, pelo que cumpre apreciar e decidir.

C) OBJETO DO LITÍGIO

Pela presente ação cumpre apreciar e decidir se o Reclamante tem direito ao reembolso do montante de €20,00 conforme peticiona.

D) MATÉRIA DE FACTO

Factos provados:

Foram provados os seguintes factos com relevância para a decisão da causa:

1) Entre o Reclamante e a Reclamada vigora um contrato de fornecimento de energia elétrica para o local de consumo identificado pelo , referente a uma habitação localizada na abastecido pela Reclamada

2) No dia 19-02-2021, a Reclamada recebeu um contacto telefónico, para a linha de avarias, dando conta de que o local de consumo do Reclamante não tinha energia elétrica;

3) Na sequência da comunicação de avaria, a Reclamada enviou uma equipa técnica ao local de consumo do Reclamante;

4) O local de consumo do Reclamante encontra-se em fim de linha de abastecimento de energia elétrica;

5) Em julho de 2022 o Reclamante foi confrontado com uma fatura com a cobrança do valor de €20,00 relativo à assistência técnica realizada em fevereiro de 2021;

6) O Reclamante liquidou o montante com receio de interrupção do serviço.

Factos <u>não provados:</u>

Não foram provados os seguintes factos <u>com relevância para a decisão da causa</u>:

a) A deslocação técnica foi realizada na sequência da prestação defeituosa do serviço;

b) A equipa técnica detetou que a avaria residia no quadro elétrico da instalação de utilização do Reclamante;

c) O Reclamante foi informado dos possíveis custos associados à deslocação da equipa técnica.

E) FUNDAMENTAÇÃO DA MATÉRIA DE FACTO

Nos termos do art.º 14º, n.º 6 do Reg. TRIAVE, é aceite todo o tipo de prova admissível em direito (com limite de 3 e 6 testemunhas conforme o valor da ação não supere ou ultrapasse €5.000,00, respetivamente) sendo que compete ao tribunal arbitral determinar a admissibilidade, pertinência e valor de qualquer prova produzida (art.º 30, n.º 4 da Lei Arbitragem Voluntária, ex vi, art.º 19º, n.º 3 Reg. TRIAVE).

Para a fixação da matéria de facto foi valorada a documentação junta aos autos, a prova testemunhal produzida em audiência e as declarações do Reclamante, tudo conjugado com as regras da experiência e do senso comum.

Quanto à matéria provada, o **ponto 1)** é facto demonstrado pela conjugação do doc. 1 junto pela Reclamada e da fatura junta aos autos pelo Reclamante.

Os **pontos 2)** e **3)** são factos demonstrados pelos docs. 2 e 3 juntos pela Reclamada, em conjugação com as declarações do Reclamante e do depoimento da testemunha . Pela testemunha foi dito que, no dia 19/02/2021, receberam comunicação de avaria do cliente e fizeram deslocar a equipa técnica ao local de consumo. Pela testemunha também foi dito que a instalação em causa encontra-se em fim de linha (**ponto 4**), o que tem o inconveniente de, em situações extremas, piorar a qualidade do serviço. No entanto, referiu que os valores de tensão são bons e que, quando existe algum problema de tensão, o mesmo é persistente, o que não acontece neste caso, uma vez que foram contactados apenas três vezes, em fevereiro e março de 2021 e em agosto/setembro de 2022 para dar resposta a avarias comunicadas pelo Reclamante.

Os **pontos 5)** e **6)** são factos provados pelas declarações do Reclamante e pela fatura e comprovativo de pagamento juntos aos autos.

Quanto às **alíneas a)** e **b)** da matéria não provada, não ficou demonstrado qual a origem da avaria reportada pelo Reclamante, nem que resulte da deficiente prestação do serviço – conforme alega o Reclamante – nem que tenha sido provocada pelo quadro elétrico do Reclamante – tal como alega a Reclamada. Embora o doc. 4 junto pela Reclamada refira "causa própria – instalação cliente", pela testemunha foi dito que "não se sabe se no local de consumo existia ou não [anomalia] mas que, até à instalação do cliente, estava tudo normal" e que "chegados lá [os técnicos] não detetaram avaria nenhuma na rede, foi considerado como quadro do cliente". Ou seja, não ficou demonstrada qual a origem da avaria, tendo a Reclamada concluído, sem mais, que o problema advinha da instalação particular porque não detetou avaria na rede.

Quanto à **alínea c)**, trata-se de matéria alegada pela Recamada que não foi demonstrada por nenhum meio de prova.

F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

Nos termos do art.º 7º do Regulamento das Relações Comerciais dos Setores Elétrico e do Gás (aprovado pelo Regulamento n.º 1129/2020, de 30/12) a relação comercial estabelece-se entre o comercializador de energia elétrica e o cliente com quem foi celebrado o contrato de fornecimento, sendo este responsável pelo tratamento de quaisquer questões relacionadas com o

fornecimento do serviço, à exceção das questões que sejam da responsabilidade do operador de rede, designadamente, as matérias de ligações às redes, avarias, emergências, leituras, verificação ou substituição dos equipamentos de medição e reposição de fornecimento.

Quer o comercializador, quer o operador de rede devem informar os clientes de forma completa, clara, adequada, acessível e transparente sobre as condições de prestação dos serviços de fornecimento de energia elétrica (art.º 8º, n.º 1 e 5 RRC).

As chamadas telefónicas referentes às matérias da responsabilidade dos operadores de rede, onde se incluem as avarias, realizadas quer por estes quer pelo cliente, devem ser integralmente gravadas e conservadas em suporte duradouro pelos operadores de rede pelo período de 3 anos (art.º 10º RRC).

Relevam, igualmente, as disposições do Regulamento n.º 406/2021, de 12/05, que aprova o Regulamento da Qualidade de Serviço dos Setores Elétrico e do Gás (doravante "RQS"). Ao abrigo do seu art.º 79º, *considera-se assistência técnica após comunicação de avaria, abreviadamente denominada "assistência técnica", a verificação, local ou, sempre que possível, remota, pelo operador de rede de distribuição das condições de funcionamento da instalação de um cliente na sequência de uma comunicação de avaria respeitante à rede da sua responsabilidade*. No âmbito do setor elétrico, considera-se que a alimentação individual da instalação do cliente consiste na infraestrutura por onde transita em exclusivo a energia elétrica consumida pelo cliente e que termina na origem da instalação de utilização (art.º 79º, n.º 2 RQS).

Caso se verifique que a avaria se situa na instalação de utilização do cliente ou na alimentação individual da instalação do cliente, e que a mesma não é da responsabilidade do operador de rede de distribuição, o operador de rede de distribuição tem direito de compensação, ao abrigo do n.º 2 do art.º 81º do RQS. O valor da compensação consta do Anexo I (ponto VII) do RQS e fixa-se em €20,00 (art.º 93º, n.º 1).

O comercializador deve assegurar o pagamento ao operador de rede a cujas redes está ligada a instalação do cliente, das compensações devidas, o qual é efetuado pelo cliente ao respetivo comercializador que pode, no entanto, optar por não cobrar (art.º 97º RQS).

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 (art.º 11º Lei dos Serviços Públicos).

Do exposto resulta que era à Reclamada que incumbia a prova de que 1) a avaria se situa na instalação particular 2) a avaria não é da sua responsabilidade. Conforme se referiu na fundamentação da matéria de facto, a Reclamada não demonstrou a origem da avaria nem afastou a presunção que a onera à obrigação de suportar os custos das deslocações realizadas, sendo que não bastaria que demonstrasse que a avaria não decorreu da sua responsabilidade, exigindo-se, ainda, que provasse que a mesma se situou ao nível da instalação particular.

DECISÃO:

Julgo a ação totalmente procedente e, em consequência, declaro indevida a cobrança de €20,00 por parte da Reclamada , e condeno a Reclamada , a proceder ao reembolso do referido montante ao Reclamante.

Sem encargos nem despesas – art.º 42º, n.º 5 da LAV.

Notifique.

Guimarães, 26 de dezembro de 2022

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)