Processo: 2007/2022
Demandante:
Demandadas:

Resumo: 1. A ação declarativa de simples apreciação negativa, ou aquela em que se procura obter unicamente a declaração da inexistência de um direito ou de um facto (artº 10º, nºs 2 e 3 do NCPC), destina-se, desde logo, a definir uma situação jurídica tornada incerta, emergente de factos ou circunstâncias objetivas;
2. A causa de pedir nas ações de simples apreciação negativa consubstancia-se na inexistência do direito e nos factos materiais pretensamente cometidos pelo demandado que determinaram o estado de incerteza;
3. O ónus da prova dos factos constitutivos do direito recai sobre o réu (nº 1 do artº 343º do CC).

A – Relatório

1. Reclamação da Demandante e posição das Demandadas

1.1. A Demandante formalizou em 4 de agosto de 2022, junto do Triave/Tribunal Arbitral de Consumo, reclamação contra as Demandadas (também, aqui, designada de) e, aqui, também, apenas), nos termos da qual pretende

- Declaração de que não é devedora de qualquer quantia a título de compensação por deslocação de técnicos, e
- a condenação numa compensação pela não comparência dos técnicos das reclamadas nos dias 23 e 25 de junho de 2021, conforme agendado

Alega,

a. No dia 23 de junho de 2021, contratou um eletricista porque a sua máquina da roupa não estava a funcionar
b. O eletricista alertou que o problema não estava na máquina, mas numa falha de tensão na rede de distribuição elétrica
c. No final desse dia, cerca das 17h, contactou o número de apoio a clientes e foi informada que, a partir daquele momento, devia aguardar 4 horas pelo técnico que se iria deslocar a casa para verificar o problema
d. Era noite de não saiu de casa, mas ninguém compareceu
e. No dia seguinte contactou de novo a linha de apoio e foi reagendada nova visita, para 25 de junho e teria de permanecer em casa -ninguém compareceu
f. Em dia que não pode precisar (28 ou 29 de junho), a meio da tarde, estava a chegar a casa e viu um aparato de veículos e técnicos da à volta dos fios e poste que fornece a sua habitação
g. Abordou os técnicos que informaram que estavam a solucionar uma avaria, pois efetivamente existia um problema de tensão

h. Passado mais de um ano, constata que na fatura de €50,82 foi debitada a quantia de €20 respeitante a uma *"compens. assistência técnica 23 de junho 2021"*

i. De imediato, contactou a linha da para reclamar e, em resposta, recebeu um SMS a reencaminhar a responsabilidade para o distribuidor, pelo que deveria contactar o número de apoio, que indicaram

j. O que fez, apurou que era da e reclamou do sucedido (dia 23.06.21 esteve em casa e nenhum colaborador aí se deslocou)

k. A menciona que uma equipa se deslocou à instalação e ninguém estava no local, pelo que terá de pagar a deslocação

l. Não concorda, e o montante está prescrito

Juntou ao processo, com a reclamação: cópia da fatura emitida pela em 16.06.2022 (doc. 1)

1.2. A Demandada contestou

- Desde logo, em sede de <u>exceção</u> alegando que questão é matéria do âmbito da atividade da operadora da rede de distribuição, conforme enquadramento legal e regulamentar que invoca,
- O que determina a sua ilegitimidade processual e, consequente, absolvição da instância,
- pois, é a enquanto Operadora da Rede de Distribuição, quem tem por objeto a distribuição de energia elétrica e a prestação dos serviços acessórios ou complementares, na sequência do contrato de concessão, cumprindo-lhe assegurar a exploração e manutenção da rede de distribuição em condições de segurança, fiabilidade e qualidade de serviço, e
- <u>Por impugnação</u>, alega que não obstante os valores objeto do litígio estarem na fatura por si emitida, nos termos do Regulamento 1129/2020 de 3 de dezembro (artº 7º) são da responsabilidade do ORD -
- Também, o Regulamento 406/2021 de 12 de maio determina que cumpre ao operador da rede a prestação dos serviços de assistência técnica (artº 79º)
- E, (artº 81º), caso se verifique que a avaria se situava na instalação particular do cliente e que não é da responsabilidade do ORD o operador tem direito à compensação, o que se rege pelo disposto no artº 97º
- É falso que tenha contactado a Reclamante a este propósito no dia 23.06.2021 ou em qualquer outro dia até 4.07.2022 – data em que reclamou do débito da compensação na fatura
- Todos os contactos entre Reclamante e Reclamada se destinam à comunicação de leituras efetuadas, através da área de cliente
- Desconhece os factos descritos pois não tem ao seu serviço eletricistas, desconhece quem deles terá conhecimento direto - até porque a questão foi tratada entre Reclamante e o operador da rede

1.3. A Demandada contestou a reclamação, nos seguintes termos

- Esclarece a sua designação social a partir de 29.01.2021, por imposição da ERSE e através do Regulamento 632/2017 de 21 de dezembro de 2017,
- Exerce a atividade, em regime de concessão de serviço público, de distribuição de energia elétrica em alta, média e baixa tensão no concelho de , e enquanto operador da rede elétrica pública, abastece de energia elétrica os locais de consumo que tenham contratado com os diferentes comercializadores legalmente constituídos no mercado livre ou regulado o fornecimento de energia elétrica;
- A , no âmbito da sua atividade, abastece a habitação da Reclamante, titular de contrato celebrado com o comercializador ;
- No dia 23.06.2021 pelas 19.56h recebeu um contacto telefónico para a linha de avarias, dando conta que ao local de consumo a energia chegava a 192 V
- Em cumprimento dos procedimentos, a Reclamante foi informada dos possíveis custos da deslocação do seu piquete
- Enviou uma equipa técnica ao local, que às 22.51h não teve acesso à instalação da Reclamante pelo facto de estar incontactável
- No entanto, procedeu à retirada das leituras do contador instalado no local de consumo, efetuou medições na rede de distribuição, consignou que o cliente não atendeu e, foram feitas medições no exterior (228) não tendo sido detetadas anomalias
- Foram enviadas missivas à Reclamante em 2.08.2022 onde era solicitado o pagamento devido pela deslocação e dada nota da ocorrência ao comercializador
- No dia 24.06.2021, rececionou vários contactos da Reclamante para a linha de apoio, e que transcreve
- Pelo que, enviou uma equipa ao local no dia 24.06.2021,
- Não obstante ter verificado que os valores das medições estavam dentro dos limites regulamentares, procedeu à substituição da fase que alimenta o local de consumo da reclamante no propósito da melhoria da qualidade de serviço
- No mesmo dia, às 13,00h, recebeu reclamações da Reclamante que, também, transcreve
- Em consequência, foi gerada OT para Revisão de equipamento BTN a ser executada em 25.06.2021 entre as 13,00h e 15,30h
- Assim, no dia 25 de junho pelas 15,26 a equipa técnica ao serviço da deslocou-se ao local, procedeu à retirada das leituras e à verificação da rede que abastece a reclamante não tendo detetado qualquer desconformidade - o que consta da Ordem de Serviço
- Após a deslocação, a rececionou da Reclamante uma solicitação da reclamante a solicitar o fecho da avaria
- O valor da compensação é devido à Reclamada (alin. b) do artº 74º do RQS), e da responsabilidade do comercializador a sua cobrança na faturação de energia consumida

B – Saneador

1. Do Tribunal Arbitral

A Lei 144/2015 de 8 de setembro transpôs para a ordem jurídica nacional a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo (RAL), e estabeleceu os princípios e regras a que deve obedecer o funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios e o respetivo enquadramento jurídico (artº1º).

Assim, a Lei RAL é aplicável aos procedimentos quando os mesmos sejam iniciados por consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços e respeitem a obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços, celebrados ou prestados a consumidores residentes em Portugal.

O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral, faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios, promove a resolução de conflitos de consumo relativos à prestação de serviços no seu âmbito geográfico (tudo como decorre do seu Regulamento – artºs 1º a 5º).

Assim, este tribunal é material e territorialmente competente, uma vez que está em causa um processo de conflito de consumo, iniciado por consumidor, decorrente da celebração de um contrato e da prestação de serviços de profissional (no caso, pessoa coletiva), na área de residência da Demandante.

A toda a causa é atribuído um valor certo que representa a utilidade económica imediata do pedido e que determina, nomeadamente, a competência do tribunal (nºs 1 e 2 do artº 296º do CPC).
Para a determinação do valor da causa, deve atender-se ao momento em que a ação é proposta (nº 1 do artº 299º do CPC), sendo certo que o valor deve ser fixado no despacho saneador, sem prejuízo do dever da sua indicação pelas partes (nº 1 do artº 306º).

Para definição do valor do processo, é relevante a utilidade que a Demandante pretende obter, em função da causa de pedir e do pedido formulado, o que corresponde, no caso em apreço, ao montante do valor que pretende que seja declarado indevido (cfr. nº1 do artº 297º).

A Demandante não atribuiu valor ao processo, que se fixa em €20,00 (vinte euros), tendo em conta o pedido formulado, o que se enquadra no âmbito da competência do Tribunal (nº 1 do artº 6º do Regulamento do TRIAVE).

Uma nota quanto à Lei dos Serviços Públicos Essenciais (Lei 23/96 de 26 de julho), nos termos da qual o serviço de fornecimento de energia elétrica é considerado como serviço público essencial e os respetivos litígios submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo e à arbitragem necessária (artºs 1º nºs 1 e 2 alin. b), 15º, e nº 1 do artº 10º do Regulamento).

Ainda, de acordo com o Regulamento do TRIAVE (artº 19º), aplicam-se a este processo, subsidiariamente e com as necessárias adaptações, a Lei da Arbitragem Voluntária e o Código de Processo Civil (1ª parte do nº 1 do artº 39º da Lei 63/2011 de 14 de dezembro).

2. Da exceção da ilegitimidade passiva invocada pela Demandada

De acordo com o artº 30º do CPC, o réu é parte legitima quando tem interesse direto em contradizer pelo prejuízo que dessa procedência advenha (nºs 1 e 2).
Na falta de indicação da lei em contrário, são considerados titulares do interesse relevante para o efeito da legitimidade os sujeitos da relação controvertida, tal como é configurada pelo autor. Assim, há que atender à relação das partes envolvidas com a reclamação, tal como é deduzida pela Demandante.

E, neste âmbito, às atividades desenvolvidas pelas Demandadas designada e respetivamente *(1)* enquanto comercializadora, parte no contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a Demandante, e *(2)* como operadora e distribuidora de energia elétrica em alta, média e baixa tensão no concelho de

A Demandante celebrou com a Demandada um contrato de fornecimento de energia elétrica e, nestes termos, é a esta - enquanto comercializador - quem compete a cobrança do valor da deslocação do técnico da , na sequência da reclamação de serviço de fornecimento.

Termos em que, se considera que tem interesse em contradizer, atento o prejuízo que lhe pode advir da improcedência da ação.

Assim sendo, considera-se como não provada e improcedente a exceção da ilegitimidade passiva invocada pela Demandada

As partes, Demandante e Demandadas, têm personalidade jurídica e são capazes.
Cumpre apreciar e decidir.

C – Delimitação do objeto do Litígio

A Demandada atua enquanto operadora da rede de distribuição, nos termos da legislação e regulamentação aplicável, pelo que há que aferir em função da prova produzida se se estão demonstrados os pressupostos do direito de compensação da (à luz do Regulamento da Qualidade de Serviço), nomeadamente
- ausência da Demandante e impossibilidade de com ela estabelecer contacto, e
- tipo de intervenção do operador na rede de distribuição – se na instalação da cliente/se por avaria/deficiência da rede

Quanto à peticionada compensação, pela não comparência dos técnicos, há que verificar se estão cumpridos os pressupostos da obrigação de indemnizar ou do direito à compensação nos termos do RQS.

D – Fundamentos, com interesse para a decisão da causa

I - Factos provados:

I. Entre Demandante e a Demandada foi celebrado um contrato de fornecimento de energia elétrica;
II. No dia 23 de junho de 2021, a Demandante solicitou assistência técnica à por falha de tensão na rede de distribuição elétrica;

III. No dia 23 de junho de 2021, a equipa técnica da leslocou-se ao local, não conseguiu contactar a Demandada, efetuou medições na rede de distribuição e retirou leituras do contador instalado no local de consumo da Demandante;

IV. No dia 24 de junho 2021, a Demandante solicitou, de novo, a deslocação da equipa técnica por não ter comparecido no dia anterior;

V. Nos dias 24 e 25 de junho de 2021, equipas técnicas da deslocaram-se ao local e procederam à substituição da fase que alimenta o local de consumo da Demandante e, ainda, à Revisão do equipamento BTN, retirada de leituras e verificação da rede;

VI. Uma equipa técnica da executou trabalhos na rede de distribuição elétrica que serve a habitação da Demandada, na sequência da reclamação apresentada no dia 23 de junho de 2021;

VII. A Demandante solicitou à o fecho da avaria, por conclusão do serviço de assistência técnica;

VIII. Por indicação da Demandada , a Demandada debitou na fatura de 16.06.2022, a aquantia de €20 a título de *"compens. Assistência técnica 23 de junho 2021"*.

II - Factos não provados

Com relevância para a decisão, foram identificados os seguintes factos <u>não provados</u>:

I. Não se provou a ausência da Demandante da sua habitação no dia 23 de junho de 2021;

II. Não se provaram prejuízos para a Demandante, pela não comparência dos técnicos da na sua habitação, nos dias 23 e 25 de junho de 2021.

E – Da fundamentação de facto

A questão está em saber se, de facto,

1. os técnicos da se deslocaram à morada da Demandante no dia 23 de junho,
2. se a Demandante permaneceu em casa à espera dos técnicos,
3. se há fundamento na reclamação apresentada pela Demandante, designadamente se foi executado trabalho na rede e se este produziu efeito na prestação do serviço

A resposta às questões é positiva.

Acreditamos que a equipa técnica da se deslocou ao local, no dia 23 de junho de 2021, e que a Demandante esteve em casa.

Em julgamento, a Demandante relatou que, sendo véspera de esteve em casa a jantar com amigos justamente para que pudesse atender os técnicos.
Por outro lado, os técnicos da , na sequência da comunicação da avaria estiveram no local, como consta dos registos efetuados no sistema e dos relatos das testemunhas, seus técnicos, e que, também, foram ouvidos em julgamento.
Por motivo que se desconhece (não apurado) não conseguiram estabelecer contacto com a Demandante.

Por outro lado, os técnicos da executaram uma intervenção na rede de distribuição de energia – facto que, também, foi registado no sistema.

E, com isto, cessou a reclamação da Demandante – como, também, foi assumido pela (fecho da avaria).

Para apuramento da matéria de facto assente foram relevantes as declarações da Demandante e do seu marido, que relataram o jantar na véspera de em sua casa, dos técnicos da e dos registos recolhidos.

Quanto à anomalia não restam dúvidas quanto à intervenção na rede, o que também foi registado no sistema e a Demandante confirmou ter visto e interpelado os técnicos no local.

Também não ficaram dúvidas quanto à conclusão da reclamação na sequência do trabalho executado – a própria Demandada o confirmou.

Por outro lado, não se provaram prejuízos para a Demandante – de resto, a Demandante limitou-se a referir o incómodo por ter de permanecer na habitação sem que daqui se apurasse um prejuízo efetivo e quantificável.
E, ficou provado que os técnicos se deslocaram ao local nos dias 23 e 25 de junho de 2021.

O tribunal ouviu as partes e atendeu às suas declarações em conformidade com o princípio da cooperação, consagrado no CPC (artº 7º), ao abrigo do qual o juiz pode ouvir as partes e os seus representantes ou mandatários, convidando-os a fornecer esclarecimentos sobre a matéria de facto ou de direito que se afigurem pertinentes.

Ora, às partes cabe alegar os factos essenciais que constituem a causa de pedir e aqueles em que se baseiam as exceções invocadas (artº 5º, nº 1 do CPC) sendo, ainda, considerados pelo juiz os factos instrumentais (os que resultem da instrução da causa), e os factos complementares (os que resultem como complemento ou concretização dos que as partes hajam alegado e resultem da instrução da causa, desde que sobre eles tenham tido a possibilidade de se pronunciar).
Ainda, são atendíveis, os factos notórios, aqueles que o tribunal toma conhecimento em virtude do exercício das suas funções (tudo conforme o previsto no artº 5º, nºs 1 e 2, do CPC).

F - Da fundamentação de Direito

1. *Da ação declarativa de simpres apreciação e do pedido da Demandante*

Designa-se ação de simples apreciação negativa aquela através da qual se pretende uma declaração formal da inexistência de um direito ou facto jurídico (cfr. a) do nº 3 do artº 10º do CPC).

Atente-se no Acordão da RC nº 50/09.1TBALD.C1, de 16.10.2012, http://www.dgsi.pt/:

I – A ação declarativa de simples apreciação negativa – ou seja, uma ação pela qual se procura "...obter unicamente a declaração da ...inexistência de um direito ou de um facto" (artº 4º, nº 2 alin. a) do CPC) – destina-se, desde logo, a definir uma situação jurídica tornada incerta – o demandante pretende reagir contra uma situação de incerteza que o impede de auferir todas as vantagens normalmente proporcionadas pela relação jurídica material que lhe causa um dano patrimonial ou moral apreciável. II – A incerteza contra a qual o autor pretende reagir deve ser

objetiva e grave, deve brotar de factos exteriores, de circunstâncias externas e não apenas da mente do Autor. III - A causa de pedir nas ações de simples apreciação negativa consubstancia-se na inexistência do direito e nos factos materiais pretensamente cometidos pelo demandado que determinaram o estado de incerteza (...). IV. Pedindo o autor a declaração da propriedade de um dado prédio "sem ónus de quaisquer servidões de passagem ou caminho público", está a formular, também, o pedido de declaração de inexistência de servidão e de caminho publico. V - O ónus da prova do direito de propriedade caberá ao autor (artº 342º, nº 1 do CC), e o atinente ao pedido de simples apreciação negativa, de inexistência de servidão ou caminho publico a limitá-lo, caberá ao reu (artº 343, nº 1 do CC).VI - Assim, provada a propriedade, que se tem por plena, há-de ser o sujeito que se arroga titular do direito que limita os poderes do proprietário que tem de provar a existência e conteúdo do seu direito, no caso a existência da servidão de passagem e o seu âmbito e modo de exercício. É o que resulta do conjunto normativo vazado nos artºs 342º a 344º do CC".

Refere o artº 341º do Cód Civil que as provas têm por função a demonstração da realidade dos factos, sendo certo que àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado (nº 1 do artº 342º).
No entanto, dita o artº 343º, nº 1 do CC que *"nas ações de simples apreciação ou declaração negativa, compete ao réu a prova dos factos constitutivos do direito que se arroga"*.

Assim sendo, à Demandada cabia a prova da impossibilidade de contactar a Demandante no dia 23 de junho – o que não logrou cumprir, como resulta da matéria provada e não provada.

Pois, se é certo que os técnicos relataram a deslocação ao local nesse dia e o respetivo registo nos sistemas, a verdade é que a Demandada também provou ter permanecido em casa, num jantar de
Pelo que, a falta ou impossibilidade de contacto pode ter sido da responsabilidade dos técnicos da ou a eles imputável que, por motivo que não se apurou, não conseguiram estabelecer o contacto.

Por outro lado, também ficou provada que a intervenção na rede de distribuição e, com esta, a melhoria da qualidade de serviço que determinou o fecho da reclamação.

Vejamos o disposto no Regulamento de Qualidade de Serviço (RQS) – Regulamento nº 406/2021 de 12 de maio, em vigor à data dos factos e que revoga o anterior Regulamento nº 629/2017 de 20 de dezembro.

Nos termos deste RQS, considera-se *"assistência técnica após comunicação de avaria"*, 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 1 do artº 79º).

E, 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 (nº 2 do

artº 81º) – o que não é o caso dos presentes autos, como se viu, tanto que os trabalhos foram executados fora da instalação da Demandante.

Ainda (nº 3), prossegue o RQS, caso o cliente esteja ausente da sua instalação no momento de chegada ao local do operador de rede de distribuição e tendo este informado o cliente sobre a hora limite a que poderia chegar ao local, o operador de rede de distribuição deve tentar entrar em contacto com o cliente e, caso a assistência técnica não se concretize, tem direito de compensação – ora, não se provou a ausência da Demandante nem que a sua responsabilidade pela falta de contacto.

Cumpre ao comercializador (nº 1 do artº 97º), aqui à EDP Comercial, assegurar o pagamento ao operador de rede a cujas redes está ligada a instalação do cliente, das compensações previstas nos nºs 2 e 3 do artº 81º, supra mencionadas.

Posto isto e, atenta a matéria provada e não provada, temos de concluir

- que a Demandada não tem direito à compensação que vem exigir
- que a Demandada não pode cobrar a referida compensação na fatura endereçada à cliente, por não ser devida

2. ***Dos pressupostos da obrigação de indemnizar/compensação***

Nos termos do artº 798º do CC, o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor e, incumbe ao devedor a prova de que a falta de cumprimento não procede de culpa sua (nº 2 do artº 798º).

Mas, são pressupostos da obrigação de indemnizar, a prova do facto voluntário do agente, ilícito porque em violação de interesses de outrem, o nexo de imputação do facto ao agente, o dano e o nexo de causalidade entre o facto e o dano.

Ora, não se demonstraram os prejuízos que resultaram, para a Demandante, na falta de contacto nos dias 23 e 25 de junho de 2021.

Como refere A. Varela, *Obrigações "o ónus consiste na necessidade de observância de determinado comportamento, não para satisfação do interesse de outrem, mas como pressuposto da obtenção de uma vantagem para o próprio, a qual pode inclusivamente cifrar-se em evitar a perda de um beneficio antes adquirido"*; e *"traduz-se, para a parte a quem compete, no encargo de fornecer a prova do facto visado, incorrendo nas desvantajosas consequências de se ter como liquido o facto contrário, quando omitiu ou não logrou realizar essa prova; ou na necessidade de, em todo o caso, sofrer tais consequências se os autos não contiverem prova bastante desse facto (trazida ou não pela mesma parte" (Manuel de Andrade, Noções Elementares de Processo Civil, 1956, pág. 184).*

E, "é ao autor do pedido que cabe a alegação e prova dos elementos constitutivos da responsabilidade civil (artºs 342º, 499º e 503º)" – in Cód Civil Anotado, Dr. Abilio Neto 14ª. ed.

O que determina, para a Demandante, o ónus de alegação e prova do dano e do nexo de causalidade entre o facto e o dano – o que não fez.

Ainda, não logrou a Demandante demonstrar os pressupostos do eventual direito a compensação, nos termos do RQS (nº 1 do artº 81º), uma vez que os técnicos se deslocaram nos dias 23 e 25 de junho de 2021, como consta dos registos da Demandada e ficou assente.

G – Decisão

Termos em que se decide julgar a presente ação como parcialmente provada e, como tal, parcialmente procedente e se decide

1. Declarar que a Demandante não é devedora da quantia de €20 cobrada na fatura que lhe foi apresentada pela e por indicação da e
2. absolver as Demandadas do pedido de compensação formulado pela Demandante

Notifiquem-se as partes da decisão.

Guimarães, 27 de dezembro de 2022

A Juiz Árbitro

(Margarida Granwehr de Sousa)