

Processo de arbitragem n.º 612/2014

Demandante: A

Demandada: B

Árbitro único: Jorge Morais Carvalho

Sentença

I – Processo

1. O processo correu os seus termos em conformidade com o Regulamento do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (Regulamento)¹.

O demandante submeteu o presente litígio à apreciação deste tribunal arbitral, ao abrigo do artigo 15.º, n.º 1, da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, com a redação dada pela Lei n.º 6/2011, de 10 de março, que estabelece que “os litígios de consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais estão sujeitos a arbitragem necessária quando, por opção expressa dos utentes que sejam pessoas singulares, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”. Ora, o serviço de fornecimento de energia elétrica é um serviço público essencial [artigo 1.º, n.º 2, alínea *b*), da citada Lei n.º 23/96] e o utente-demandante é pessoa singular.

O árbitro signatário foi designado por despacho de 5 de dezembro de 2014 da coordenadora do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo.

As partes são legítimas. A legitimidade da demandada resulta, entre outros preceitos, do artigo 10.º, n.º 1, do Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor

¹ Autorizado por despacho do Secretário de Estado da Justiça n.º 20778, de 8 de setembro de 2009, publicado no Diário da República, 2.ª série, de 16 de novembro de 2009, pp. 37874 e 37875.

Elétrico², que estabelece que “os operadores das redes são responsáveis pela qualidade de serviço técnica, perante os clientes ligados às redes independentemente do comercializador com quem o cliente contratou o fornecimento”. Estabelece-se, na norma citada, a responsabilidade do distribuidor perante os clientes pela qualidade de serviço técnica.

O demandante não foi representado por advogado, sendo que a representação não era obrigatória por o valor da ação ser inferior ao valor da alçada dos tribunais de 1.ª instância (artigo 20.º do Regulamento).

2. Em 18 de novembro de 2014, o demandante enviou ao CNIACC um requerimento de arbitragem relativo a um conflito com a demandada, indicando, em resumo, que a qualidade da energia elétrica fornecida pela reclamada não é satisfatória

O demandante conclui pedindo a condenação da demandada a que tome as providências adequadas com vista ao estabelecimento da qualidade de tensão necessária para a habitabilidade da casa.

A demandada foi notificada no dia 26 de novembro de 2014 para contestar no prazo de 10 dias (artigo 21.º, n.º 1, do Regulamento).

No dia 22 de dezembro de 2014, o árbitro signatário proferiu despacho, indicando que a demandada, devidamente notificada, não contestou, o que tem como consequência considerarem-se provados os factos alegados pelo demandante (artigo 23.º do Regulamento). Nos termos do artigo 22.º do Regulamento, não havendo necessidade de delimitar a matéria de prova ou produzir prova, as partes foram convidadas a vir ao processo, no prazo de 10 dias, declarar se admitiam a viabilidade de conciliação e, na hipótese negativa, apresentarem, querendo, alegações finais.

A demandada respondeu por mensagem de correio eletrónico, no dia 5 de janeiro de 2015.

O demandante não respondeu.

No dia 4 de fevereiro de 2015, o árbitro signatário proferiu despacho, indicando que, na mensagem de correio eletrónico de 5 de janeiro de 2015, a demandada

² Publicado no Diário da República, 2.ª série, de 29 de novembro de 2013.

apresentou alegações que se aproximam mais de uma contestação do que de alegações finais. A defesa não pode, portanto, ser aceite, uma vez que é intempestiva. A demandada foi notificada do requerimento inicial, como já se deixou dito, no dia 26 de novembro de 2014, tendo o prazo de contestação de 10 dias previsto no artigo 21.º, n.º 1, do Regulamento do CNIACC sido largamente ultrapassado.

A demandada reconheceu que não contestou no prazo fixado, invocando um lapso nos serviços de receção de correio da própria demandada. Este facto é totalmente imputável à demandada, pelo que não constitui fundamento atendível para aceitação, como contestação, das alegações remetidas a 5 de janeiro de 2015.

Os factos novos posteriores, indicados pela demandada (realização de nova parametrização dos valores de tensão), sendo factos voluntários e da sua inteira responsabilidade, poderiam ter tido lugar anteriormente, sendo invocados no momento da contestação, pelo que não devem ser considerados relevantes no âmbito do processo. As alegações são aceites na parte em que constituem alegações finais.

As partes foram ainda informadas de que a decisão seria proferida no prazo de 20 dias.

As partes não responderam ao despacho do dia 5 de janeiro de 2015, pelo que cumpre decidir.

II – Factos provados

A demandada, devidamente notificada, não contestou, pelo que, nos termos do artigo 23.º do Regulamento, foram dados como provados os seguintes factos alegados pelo demandante:

– O consumidor celebrou um contrato com a X no dia 14 de dezembro de 2013, com vista ao fornecimento de energia elétrica, com potência 10,35 KVA (monofásico), na sua propriedade sita na (...).

– A qualidade da energia elétrica fornecida não é satisfatória, manifestando-se essa falta de qualidade de diversas formas: potência do aspirador que oscila; luz das lâmpadas é inconstante; lâmpadas fundem com maior frequência do que a normal;

impossibilidade de proceder ao arranque da bomba de calor e das bombas de escoamento de águas de saneamento.

– O consumidor contactou o serviço de avarias elétricas da demandada no dia 10 de janeiro de 2014, dando conhecimento da variação de tensão.

– O piquete da demandada visitou a habitação do consumidor no dia 10 de janeiro de 2014.

– A demandada enviou uma mensagem de correio eletrónico ao consumidor no dia 14 de janeiro de 2014 com a seguinte mensagem: “a anomalia do fornecimento de energia elétrica que afetou o local de consumo 11850169 sito na (...), no dia 10 de janeiro de 2014, teve origem na nossa rede de distribuição”.

– Nos dias 14 e 15 de janeiro de 2014, o consumidor enviou mensagens de correio eletrónico à demandada exigindo averiguação e resolução do problema.

– No dia 11 de fevereiro de 2014, a demandada enviou mensagem ao consumidor com o seguinte conteúdo: “Da análise dos registos de tensões efetuados na nossa rede de distribuição, no período de 17 a 27 de janeiro de 2014, concluímos que o fornecimento de energia à sua instalação respeita os limites regulamentares (+/- 10% da tensão nominal 230 Volt)”.

– No dia 11 de fevereiro de 2014, o consumidor solicitou à demandada cópia do relatório de análise da tensão.

– No dia 18 de março de 2014, após várias insistências por parte do consumidor, a demandada enviou uma mensagem ao consumidor informando de que o envio do relatório teria encargos, no valor de € 22,52.

– No dia 22 de maio de 2014, após insistência por telefone, o consumidor recebeu uma carta da demandada informando de que suspeitavam que a anomalia resultava da instalação elétrica do consumidor, sugerindo a consulta de um electricista credenciado.

– O consumidor contactou um electricista credenciado que analisou a instalação elétrica e concluiu que a mesma respeita as normas regulamentares em vigor e detetou, a partir dos diversos testes que efetuou, que a tensão oscila muito (declaração assinada com data de 24 de setembro de 2014).

– O consumidor contratou um engenheiro eletrotécnico creditado.

– Esse engenheiro elaborou um relatório técnico de infraestruturas elétricas, no qual concluiu que a tensão de entrada, sem funcionamento de qualquer aparelho elétrico, é inferior a 230 Volts e que o abaixamento da tensão de entrada é de tal forma considerável (182 Volts) que não permite que determinados equipamentos elétricos possam funcionar corretamente

– O engenheiro concluiu ainda que as prováveis causas da oscilação/tremulação da tensão prendem-se com a distância considerável da instalação ao centro de transformação/distribuição de energia (PT) já que, sendo a instalação o local terminal da rede de distribuição, em baixa de tensão os valores de queda de tensão são consideráveis.

– O engenheiro concluiu também que tal problemática poderá ser resolvida, se o distribuidor aproximar o centro de transformação/distribuição da instalação em causa.

– Vários vizinhos do consumidor se queixavam do mesmo problema.

– Todos os moradores da Rua (...) assinaram um abaixo-assinado exigindo o reforço imediato da linha de tensão fornecida pela demandada.

– O problema ainda não tinha sido resolvido quando o consumidor enviou o requerimento de arbitragem.

III – Enquadramento jurídico

Tendo em conta os factos dados como provados, a questão que se coloca consiste em saber se a demandada é ou não responsável pela qualidade de serviço técnica, cabendo-lhe corrigir as anomalias do fornecimento de energia elétrica que ocorreram no local em causa neste processo.

O artigo 10.º, n.º 1, do Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico (Regulamento n.º 455/2013, da ERSE)³ estabelece que “os operadores das redes são responsáveis pela qualidade de serviço técnica, perante os clientes ligados às redes independentemente do comercializador com quem o cliente contratou o fornecimento”.

³ Publicado no Diário da República, 2.ª série, de 29 de novembro de 2013.



ARBITRAGEM DE CONSUMO

**CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO**

O artigo 14.º, n.º 1, impõe que “os operadores das redes devem proceder, sempre que possível, de forma a não interromper o fornecimento de energia elétrica”.

A alínea *b)* do n.º 3 do artigo 26.º determina que, “em condições normais de exploração, as características da onda de tensão de alimentação nos PdE devem respeitar, em AT, MT e BT, o disposto na norma NP EN 50160”.

Nos termos desta Norma (NP EN 50160), invocada quer pelo demandante quer pela demandada, a tensão de energia elétrica distribuída em baixa tensão deve ser de 230 V, com uma variação máxima de 10%, o que significa que não pode ser inferior a 207 V nem superior a 253 V.

Ora, foi dado como provado um abaixamento da tensão de entrada a 182 Volts, inferior ao limite de 207 V indicado nas regras aplicáveis.

IV – Decisão

Em consequência, julgo a ação procedente, condenando a demandada a que tome as providências adequadas com vista ao estabelecimento da qualidade de tensão necessária ao cumprimento das regras aplicáveis.

Lisboa, 11 de março de 2015

O árbitro,

Jorge Morais Carvalho