

**Processo nº 275/2021**

---

**TÓPICOS**

**Serviço:** Electricidade

**Tipo de problema:** Outras questões relacionadas com o fornecimento / prestação de serviços

**Direito aplicável:** Regulamento nº 4/20212 das Relações da Qualidade de Serviços do Gás e da Electricidade

**Pedido do Consumidor:** Pagamento de indemnização no valor aproximado de € 50,00 (€25,40 respeitante a duas refeições e € 50,00 de bens alimentícios).

---

**Sentença nº 143 / 21**

---

**PRESENTES:**

(reclamante)  
(reclamada representadas pelas Advogadas)

---

**RELATÓRIO:**

Iniciado o Julgamento através de videoconferência, encontram-se presentes desta forma a reclamante e as ilustres mandatárias da reclamada.

Foi apresentada contestação pela reclamada cuja cópia foi enviada à reclamante, que vem contestar por excepção invocando litispendência.

Foi tentado o acoro que não foi possível.

Apreciando a contestação no que se refere à litispendência esclarece-se que, o processo referido pela reclamada no ponto dois da contestação, refere-se a uma reclamação efectuada pela reclamante que foi decidida por mediação pelo que, o feito nunca entrou em juízo dado que o objecto dessa reclamação, era a falta de energia eléctrica que entretanto foi reposta quatro dias depois.

## Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

---

Este processo nº 275/2021 só nasceu em 19/01/2021, enquanto que o outro, que não é sequer um processo que tenha dado entrada no Tribunal porque foi administrativo, foi arquivado em 30/12/2020.

Assim, julga-se improcedente por não provada a arguida excepção.

### FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Tendo em consideração os factos alegados pela reclamante, a contestação em conjugação com os documentos juntos, dão-se como provados os seguintes factos:

1. Em 29.10.2020, a reclamante celebrou contrato para fornecimento de energia com a --- para a sua residência -----.
2. A ligação do serviço no local ficou agendada entre as 10h e as 13h do dia 30 de Outubro de 2020, conforme mensagens recebidas pela reclamante: "*-----, no próximo dia 30.10.2020, entre as 10:30 e 13:00, irá executar remotamente o serviço solicitado no contador de electricidade, sem ser necessária a sua presença no local ----. Será contactado no caso de insucesso na realização do serviço. Qualquer dúvida ligue ----- ou ---- - custo chamada definido pelas condições do seu tarifário*" e "*No seguimento do seu pedido de novo contrato de electricidade, será feita uma intervenção técnica remotamente pela --- no dia 30-10-2020 das 10:30-13:00 na ----. Não tem de estar no local. Em caso de dúvida ligue ---- ou -----. Obrigado*".
3. Em 30.10.2020, a reclamante verificou que a ligação não fora efectuada nem de forma remota nem tão pouco presencial, não tendo sequer recebido mensagem ou telefonema com essa informação, pelo que contactou os serviços da reclamada pelas 14h30m, tendo sido informado que teria de aguardar novo agendamento.
4. Ainda em 30.10.2020, pelas 20h00, e não tendo ainda sido contactada, a reclamante voltou a efectuar chamada para os serviços da reclamada, tendo sido informada que um piquete de urgência iria deslocar-se ao local até às 24h00, para ligar o serviço, o que não veio a verificar-se.
5. Não provado.
6. Não provado.
7. Em 04.11.2020, na sequência de e-mail enviado pelo Centro à reclamada, o serviço foi ligado.

8. Em 11.01.2021, a reclamante enviou ao Centro as facturas respeitantes aos bens alimentícios danificados (doc.1), bem como duas facturas respeitantes a refeições efectuadas em 30 e 31 de Outubro (doc.2), cujo ressarcimento solicitou à reclamada bem como de danos não patrimoniais por privação do serviço durante 4 dias, afectando de forma gravosa o quotidiano familiar, que incluía duas crianças, nomeadamente, no que respeita às refeições e à higiene diária.
9. A reclamada recusou o pagamento da indemnização, pelo que o conflito se mantém sem resolução.

### FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Da apreciação dos factos dados como assentes, resulta com interesse para a decisão que a reclamante celebrou um contrato com a ---- em 29/10/2020 e, não obstante lhe tenham prometido proceder à ligação no dia 30/10/2020, essa ligação só veio a ser efectuada em 04/11/2020.

Verifica-se assim que, a reclamada não ligou a electricidade na data adequada considerando esta, a data da marcação.

Desde a data da marcação até à data da ligação decorreram 5 dias.

Sendo assim, a reclamante tendo em consideração o disposto no artº93º e 95º do Regulamento nº 4/20212 das Relações da Qualidade de Serviços do Gás e da Electricidade, e a penalização referida no anexo 1 deste Regulamento, condena-se a reclamada a pagar à reclamante o valor de €100,00, em consequência do atraso não justificado.

Acresce a isto, o facto da reclamante ter ficado sem electricidade nestes dias tendo como consequência que se danificassem os bens que, hipoteticamente tinha no frigorífico, cujo valor não se mencionou

Acontece que, as facturas que a reclamante apresentou não foram emitidas em seu nome e por isso, não podem ser contempladas no pedido de indemnização, a não ser a de €29,98 que continha o seu NIF e mesmo esta, há que deduzir €7,98 correspondendo a "*pasta dentes de €4,29 e moscatel de €3,69*" ficando assim a indemnização por danos patrimoniais no valor de €22,00.

**DECISÃO:**

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se parcialmente procedente a reclamação e em consequência condena-se a reclamada a pagar à reclamante o valor de €122,00.

O pagamento será efectuado por Transferência Bancária para o IBAN:

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

---

Centro de Arbitragem, 16 de Junho de 2021

O Juiz Árbitro

---

(Dr. José Gil Jesus Roque)