

SENTENÇA n.º 552/2025

Processo n.º 3837/2025

SUMÁRIO:

1. Os serviços públicos essenciais descrevem entre eles os serviços de fornecimento de energia elétrica, com uma especial proteção aos utentes/consumidores.
2. O agendamento de uma deslocação/vistoria sendo devidamente comunicado ao consumidor, e provando-se que ocorreu ilibação o ORD de qualquer reembolso.

1. Identificação das partes

Reclamante:

Reclamada:

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Nos termos do Regulamento do CACCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 22 de dezembro de 2025, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

Alega o reclamante no seu pedido, reformulado em sede de audiência em síntese que pretende apresentar reclamação sobre a cobrança do valor de €20 no seu CPE, corrigindo o pedido inicial de que lhe fossem também pagos €20 de compensação.

O pedido pode ser consultado na íntegra nos autos, mas genericamente alude a uma visita agendada para o dia 28.08.2025 das 8h as 10h30 para mudar a potência da energia elétrica na garagem do reclamante. No dia cerca das 10h ligaram por uns breves segundos e desligaram sem que pudesse atender por duas vezes.

Em sede de audiência o reclamante indicou que não estava – nem poderia estar – à porta do local em causa à espera mas estava muito perto. Acabou por ligar à reclamada e recebeu depois um sms a referir que o técnico ligara e não atendera, sendo que esteve no local a trabalhar em office, e apenas não atendeu a ligação, mas estava perto do local toda a manhã.

Desta feita entende ter direito a uma compensação por ter esperado pelo técnico, não provas na data em que se dirigiu a este tribunal de que lá tinham estado.

No decorrer da audiência foi indicado que o reclamante não ficou na porta do local garagem desde as 8h às 10h30, como teoricamente tinha de estar à porta a aguardar o técnico, já que a lei não obriga a uma ligação telefónica ou aviso antecipado, quando já há agendamento.

A reclamada pronunciou-se em contestação sumariamente no sentido de primeiro alegar da sua atividade e competência.

Depois e quanto ao local esclarece o tribunal que a 24 de agosto de 2025, a aqui Reclamada desencadeou o processo de alteração contratual da potência contratada – a pedido do Reclamante - tendo agendado, para o dia 28 de agosto de 2025, visita ao local de consumo do Reclamante para execução da respetiva ordem de trabalho (110015224312).

Refere que os técnicos chegaram ao local pelas 09h58 e contactaram o Reclamante via chamada telefónica duas vezes, mas sem sucesso, tendo a OT sido fechada pelas 10:00:40. Por esse motivo, a OT foi reagendada para o dia 01 de setembro de 2025, a realizar no período compreendido entre as 10h30 e as 13h00. O que sucedeu.

Pelo que não corresponde à verdade o alegado pelo Reclamante de que os técnicos não compareceram no local, no dia e hora agendados. Isto porque, tal como ficou demonstrado, os técnicos da Reclamada deslocaram-se ao local de consumo do Reclamante, por duas vezes, para realizar a ordem de trabalho em questão.

Pelo que também não poderá proceder o pedido do Reclamante quanto a alegada visita técnica não efetivada. Estabelece o n.º 1 do artigo 73.º do Regulamento da Qualidade de Serviço (Regulamento n.º 826/2023, de 28 de julho de 2023) que: *"considera-se visita combinada a deslocação do operador de rede de distribuição a uma instalação de utilização em que é necessária a presença do cliente, ou do requisitante de ligação à rede, e em que é definido um intervalo de tempo para o seu início com o acordo do cliente"*.

No que respeita aos incumprimentos no âmbito das visitas combinadas, cumpre atentar no disposto no artigo 75.º do RQS que determina que o operador de rede de distribuição, tendo comparecido no intervalo acordado para a visita combinada, tem direito a compensação perante a ausência do cliente, na instalação de utilização. Pelo exposto, o valor da compensação cobrada ao

Reclamante é devido. Isto porque o Reclamante foi informado de que se iria realizar uma visita técnica ao seu local de consumo, devendo estar presente para conceder o acesso ao equipamento de medição e contagem.

Sucedendo que, à chegada ao local, e dada a ausência do Reclamante, a equipa técnica não conseguiu realizar a Ordem de Trabalho. Motivo pelo qual foi cobrada uma compensação pela visita improdutiva. Pelo exposto, requer-se que seja a ação declarada totalmente improcedente, por não provada, e, consequentemente, seja a Reclamada absolvida do pedido.

4. Do valor da causa

Nos termos do art. 6.º do Regulamento do CACCL, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pelo reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem o valor total de **€20** (vinte euros).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente o Reclamante, e a Reclamada devidamente representada por mandatário.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes.

Foram ouvidas as partes e finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informados que posteriormente seriam notificados da Sentença.

6. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio, e a sujeição deste ao regime

da arbitragem necessária (art. 15º da citada lei, alterada pelo art. 2º, da Lei n.º 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes. Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. Da Fundamentação:

Dos fundamentos de facto com relevância para o presente caso:

- a. O reclamante em consequência de contrato celebrado com comercializadora era servido de energia elétrica no local identificado nos autos.
- b. Foi realizado agendamento para ser alterada a potência no local;
- c. Ficando o mesmo para o dia 28.08.2025 entre as 8h e as 10h30.
- d. O ORD informa o tribunal que foi efetuado agendamento desta deslocação, a qual era do conhecimento do reclamante.
- e. Na data em causa a equipe técnica não encontrou no local o reclamante.
- f. Tendo tentado sem sucesso contactar o mesmo telefonicamente, mesmo que por breves segundos, com impossibilidade de atender
- g. Comprovando-se que o reclamante estaria perto do local, mas não á porta da garagem como teoricamente seria seu dever.
- h. Uma vez que a deslocação ocorreu
- i. E há fotos da deslocação, que não foi sucedida a intervenção no contador por causa imputável ao reclamante, que não estava no local,
- j. O valor dos €20 cobrados é devido.
- k. Sendo que nos termos do RRC efetivamente e porque houve ausência no local de inspeção no dia e horário, sendo o ORD alheio a tal, é devido o pagamento de compensação.

I. Não há assim motivo para qualquer compensação ao reclamante pelo ocorrido.

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas por ambas as partes no processo.

Concretamente tiveram por base os depoimentos das partes, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

8. Do Direito

A Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na sua redação atual que veio trazer os direitos de defesa do consumidor, nomeadamente quando determina quem tem esta condição e em que termos.

O caso em apreço reporta ainda para a Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na sua redação atual que lhe veio conferir a Lei n.º 12/2008, de 26 de fevereiro, referente à proteção dos serviços públicos essenciais, com as devidas atualizações, vem dispor que para efeitos do disposto quanto aos serviços de fornecimento de energia, que são a base da discussão em apreço, o direito à informação, e a compensação cobrada pela ausência de realização auto técnico devidamente agendado pode ser imputado ao Reclamante.

De forma geral dispõe desde logo o diploma que:

«Artigo 4.º Dever de informação

1 - O prestador do serviço deve informar, de forma clara e conveniente, a outra parte das condições em que o serviço é fornecido e prestar-lhe todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias.

2 - O prestador do serviço informa directamente, de forma atempada e eficaz, os utentes sobre as tarifas aplicáveis pelos serviços prestados, disponibilizando-lhes informação clara e completa sobre essas tarifas.»

No caso em apreço estando o consumidor conhecedor do agendamento, e em bom rigor não estando à porta do local, nem no mesmo (garagem) todo o lapso temporal da marcação é imputável ao mesmo a falta.

Mesmo que possa e ocorra quase sempre os técnicos do ORD contactarem os consumidores da chegada ao local, não podemos indicar que a lei obrigue a esse contacto, ou os termos em que tal decorra, para que se possa ilibar de qualquer compensação.

Assim cumpre ter também presente o previsto na Diretiva n.º 15/2018, de 10 de dezembro, que veio tutelar os procedimentos de mudança de comercializador no setor elétrico e no setor do gás natural, que no seu art. 60.º dispõe que:

«1 - Para efeitos de concretização do pedido de mudança de comercializador, pode ser necessária atuação no local de consumo para as seguintes ações:

- a) Verificação técnica e de segurança da instalação consumidora nos termos da legislação aplicável.*
- b) Realização de leitura extraordinária, se solicitada pelo comercializador.*
- c) Alteração do equipamento de medição, se solicitada pelo comercializador.*
- d) Alteração da parametrização no equipamento de medição, se solicitada pelo comercializador.*
- e) Alteração do transformador de potência ou regulação do DCP, se solicitada pelo comercializador e para o setor elétrico.*
- f) Restabelecimento do fornecimento de energia elétrica ou de gás natural, consoante o caso.*

2 - O agendamento da atuação no local de consumo com o cliente é efetuado pelo comercializador, sendo coordenado com o respetivo operador da rede e utilizando para o efeito os meios colocados à disposição por este último.

3 - Para efeitos do número anterior, o operador de rede deve disponibilizar uma data de atuação no local de consumo que não exceda em 3 dias úteis a data em que o comercializador solicita o respetivo agendamento, salvo se for comunicada data preferencial e excetuando-se as situações referidas na alínea f) do n.º 1, em que se aplicam os prazos e condições contantes do Regulamento da Qualidade de Serviço.

4 - Após o agendamento o operador de rede deve remeter ao comercializador mensagem de confirmação de agendamento.»

Confirma-se que na situação em apreço o reclamante estava devidamente informado e que foi feita prova pelo ORD da ida da equipe técnica ao local naquele dia, ainda que sem sucesso.

Por isso o procedimento de base, leva à imputação de penalização. Além disso tutela ainda esta matéria o Regulamento da Qualidade de Serviço emitido pela ERSE que dispõe nos termos abaixo:

«Artigo 72.º Visita combinada

Considera-se visita combinada a deslocação do operador de rede de distribuição a uma instalação de utilização em que é necessária a presença do cliente, ou do requisitante de ligação à rede, e em que é definido um intervalo de tempo para o seu início com o acordo do cliente. Para efeitos do número anterior excluem-se as assistências técnicas conforme definidas no Artigo 79.º, as leituras de ciclo e as leituras fora de ciclo que não sejam leituras extraordinárias.

Artigo 73.º Agendamento da visita combinada

Sem prejuízo do referido nos números seguintes, o agendamento da visita combinada é feito por acordo entre:

O requisitante de ligação à rede e o operador de rede de distribuição a cuja rede se pretende ligar;

O cliente e o respetivo comercializador nas restantes situações.

(...)

. O cliente, ou o requisitante de ligação à rede, deve ser informado, nas comunicações tendentes à sua realização, de todos os encargos associados à visita combinada, do direito a eventuais compensações, bem como dos intervalos de tempo pelos quais pode optar.

O cliente, ou o requisitante de ligação à rede, têm direito a agendar visitas combinadas em que o intervalo de tempo para início da visita não pode ter duração superior a 2 horas e 30 minutos.

Qualquer das partes pode efetuar o cancelamento ou o reagendamento da visita combinada, devendo fazê-lo através de um canal de comunicação que permita garantir a tomada de conhecimento imediato pela outra parte.

O cancelamento ou o reagendamento da visita combinada deve ser realizado até às 17h00 do dia útil anterior.

Artigo 74.º Incumprimentos no âmbito da visita combinada

O incumprimento do intervalo acordado com o cliente, ou com o requisitante de ligação à rede, para início da visita combinada confere a estes o direito de compensação.

O operador de rede de distribuição, tendo comparecido no intervalo acordado para a visita combinada, tem direito de compensação nos seguintes casos:

- a) Ausência, na instalação de utilização, do requisitante de ligação à rede;*
- b) Ausência, na instalação de utilização, do cliente, nas restantes situações.*

A compensação referida na alínea a) do número anterior é paga pelo requisitante da ligação à rede.

A compensação referida na alínea b) do n.º 2 é paga pelo comercializador.

O incumprimento do prazo para cancelamento ou reagendamento da visita combinada por parte do operador de rede de distribuição ou do comercializador confere ao cliente ou requisitante de ligação à rede o direito de compensação.

O incumprimento do prazo para cancelamento ou reagendamento da visita combinada por parte do requisitante de ligação à rede, confere ao operador de rede de distribuição o direito de compensação, a qual é paga pelo requisitante de ligação à rede.

O incumprimento do prazo para cancelamento ou reagendamento da visita combinada por parte do cliente confere ao operador de rede de distribuição o direito de compensação, a qual é paga pelo comercializador.»

Desta feita e perante a lei, é entendimento deste tribunal que a Reclamada pode proceder à cobrança do valor da penalização que já foi faturada e não há qualquer incumprimento que tenha de levar à sua devolução.

Termos em que não pode ser atendida a pretensão formulada a este tribunal arbitral.

9. Das custas

Nos termos do n.º 5 do artigo 42.º da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”

Nos termos do art. 16º do Regulamento do CACCL é determinado que “ os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao pagamento de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança.”

Tendo em conta o supramencionado deve atender-se ao constante do art. 4º do Regulamento de TUS – Taxa de Utilização dos Serviços, que isenta do pagamento de qualquer taxa de utilização dos Serviços do Centro, a situação referente a um Reclamante com conflito referente a Serviços Públicos Essenciais.

Não há assim custas devidas no presente processo por isenção regulamentada, por parte do Reclamante.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a Reclamada do pedido.

Deposite e notifique.

Lisboa, 30 de dezembro de 2025

A juiz-árbitro

Eleonora Santos