

SENTENÇA ARBITRAL

Processo n.º: 1664/2026

Reclamante: M...

Reclamadas: E... , S.A.

E... , S.A.

SUMÁRIO

- I. No âmbito dos serviços públicos essenciais, a cessação ou alteração de contrato de fornecimento de energia elétrica deve assentar em solicitação válida, rastreável e verificável do titular do contrato.
- II. Não tendo sido demonstrado que o titular do contrato, a sua representante ou qualquer elemento do agregado familiar tenham solicitado a cessação do contrato, a mudança de comercializador ou a alteração de potência, não pode a alteração contratual ser imputada ao consumidor.
- III. A separação funcional entre comercializador e operador da rede de distribuição não pode ser utilizada para criar um circuito de desresponsabilização perante o consumidor, sobretudo quando estão em causa o CPE, a execução técnica de pedidos de alteração contratual e o risco de interrupção de fornecimento de energia elétrica.
- IV. Incumbe ao comercializador prestar informação clara e completa sobre a origem da cessação contratual e diligenciar pela regularização da relação contratual, quando não se prove solicitação válida do titular.
- V. Incumbe ao operador da rede de distribuição, no âmbito das suas competências técnicas, confirmar a correta associação do CPE, esclarecer a execução do pedido recebido e afastar qualquer associação indevida do ponto de entrega a contrato de terceiro.
- VI. A sujeição do consumidor a sucessivos contactos, deslocações e encaminhamentos entre entidades, sem

MAIA

PR.

CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 4474-606 MAIA
229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt

TEL.
1/1

esclarecimento claro e definitivo, no contexto de um serviço público essencial, ultrapassa o mero incómodo quotidiano.

VII. Provados o incómodo, a preocupação, a ansiedade, o receio de interrupção do fornecimento e a

necessidade de realização de diversas diligências, é devida compensação por danos não patrimoniais, a fixar segundo critérios de equidade, nos termos do artigo 496.º do Código Civil.

1. RELATÓRIO

1.1. Audiência

Aberta a audiência arbitral e verificada a impossibilidade de conciliação entre as partes, os autos prosseguiram, de imediato, para julgamento.

1.2. Pedido

O Reclamante peticiona:

- A) A reativação, pela 1.ª Reclamada, E..., S.A., do contrato de fornecimento de eletricidade anterior;
- B) A cessação do contrato atual celebrado com a 1.ª Reclamada, sem qualquer penalização;
- C) A confirmação, pelas Reclamadas, de que o CPE adstrito à habitação do Reclamante não se encontra associado a nenhum outro contrato;
- D) A alteração do número de telemóvel associado ao contrato que vier a ficar em vigor;
- E) A condenação das Reclamadas no pagamento de indemnização no valor de 200,00 €, a título de danos não patrimoniais, em razão das deslocações necessárias do titular do contrato a Portugal, das deslocações da representante do Reclamante para

MAIA

CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 4474-606 MAIA
229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt

resolver a situação, da ansiedade provocada pela situação e do receio de ficar sem eletricidade na habitação.

1.3. Defesa das Reclamadas

A 1.ª Reclamada, E..., S.A., alegou, em síntese:

- que o contrato entre as partes cessou em virtude da alteração do comercializador para o local de consumo em causa, por iniciativa do cliente;
- que desconhece como foi realizada a alteração.

A 2.ª Reclamada, E... , S.A., alegou, em síntese:

- que o Reclamante alega que, no âmbito do contrato de fornecimento celebrado com a 1.ª Reclamada, foi notificado da cessação do referido contrato pela respetiva comercializadora;
- que tal situação teria ocorrido sem qualquer solicitação do titular do contrato;
- que a situação teria resultado de um pedido de terceiro, alegadamente vizinho;
- que é parte ilegítima, por não ser titular da relação jurídica material controvertida nos presentes autos;
- que a cessação do contrato de fornecimento assenta na relação contratual entre cliente e comercializadora de energia e não no âmbito da atividade de distribuição;
- que a atividade de distribuição é independente das demais atividades do Sistema Elétrico Nacional;
- que apenas exerce funções de natureza técnica ligadas à infraestrutura de rede;



CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 4474-606 MAIA
229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt

- que as questões ligadas à titularidade do contrato competem ao comercializador contratado;
- que não existe relação contratual entre ela, distribuidora, e o cliente/consumidor;

- que



averiguou a situação dos autos e verificou que o Reclamante esteve associado aos seguintes contratos de fornecimento de energia elétrica: contrato celebrado com a 1.ª Reclamada, vigente entre 27.12.2015 e 27.03.2026; e contrato celebrado com a 1.ª Reclamada, vigente desde 25.04.2026 até à presente data;

- que as operações realizadas pela E-REDES são executadas na sequência das solicitações transmitidas pelas entidades competentes;
- que, relativamente ao CPE em causa, verificou-se que, em 28.03.2026, a E-REDES recebeu da respetiva comercializadora um pedido de alteração contratual, tendo procedido em conformidade.

1.4. Alegações do Reclamante

O Reclamante alega, em síntese:

- que possuía uma relação contratual com a 1.ª Reclamada há cerca de 30 anos;
- que o contrato dizia respeito ao fornecimento de energia elétrica relativo à residência do Reclamante;
- que, em 13.04.2026, o titular do contrato recebeu um email da 1.ª Reclamada a comunicar o cancelamento do contrato existente, referindo que tal teria sido solicitado pelo respetivo titular;
- que ninguém da residência solicitou qualquer alteração;
- que a representante do Reclamante é quem reside habitualmente no local em questão;
- que o titular do contrato se encontra a trabalhar no estrangeiro, tendo reenviado o email à sua representante;
- que, em 14.04.2026, a representante do Reclamante ligou à 1.ª Reclamada para explicar o sucedido, pedindo a reativação do contrato;



CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 4474-606 MAIA
229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt

- que



a 1.ª Reclamada a encaminhou de imediato para a linha de apoio da 2.ª Reclamada;

- que a representante do Reclamante contactou a 2.ª Reclamada por telefone, tendo-lhe sido transmitido que nada poderia ser feito, pois deveria ser o titular do contrato a efetuar a chamada e a pedir esclarecimentos;
- que, face às dificuldades em resolver a situação, instalou a aplicação da 1.ª Reclamada, onde constatou que o pedido de reativação do contrato tinha ficado registado;
- que, em 17.04.2026, voltou a contactar a 1.ª Reclamada, tendo-lhe sido sugerido contacto com o balcão sito na Maia;
- que esse balcão informou que deveria dirigir-se à Loja do Cidadão das Antas;
- que, em 18.04.2026, a representante do Reclamante e o titular do contrato, regressado a Portugal para o efeito, deslocaram-se à Loja do Cidadão das Antas, ao balcão da 1.ª Reclamada;
- que aí lhes foi fornecido modelo de minuta para que a representante do Reclamante pudesse atuar em nome do titular do contrato;
- que, por precaução, foi elaborada procuração para que a representante pudesse atuar em nome do titular;
- que, no referido balcão, foram informados de que deveriam dirigir-se às instalações da 2.ª Reclamada, no Porto, a fim de resolverem o problema;
- que, em 24.04.2026, a representante do Reclamante se deslocou às instalações da 2.ª Reclamada, munida de procuração;
- que a funcionária desse balcão lhe comunicou que o CPE do titular do contrato se encontrava registado em outro contrato, atinente a outra fração;



CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 4474-606 MAIA
229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt

- que



PR.
TEL.
5/5

Ihe foi transmitido que teria sido alguém residente no bloco direito, 5.º andar, bloco oposto ao do Reclamante, residente no bloco esquerdo, 5.º andar, que efetuou um pedido de mudança de comercializador, tendo sido erradamente associado o CPE do Reclamante;

- que a funcionária da 2.ª Reclamada Ihe transmitiu que deveria proceder à celebração de novo contrato, pois o anterior estava rescindido;
- que a representante do Reclamante se viu obrigada a celebrar novo contrato com a 1.ª Reclamada para não ficar sem eletricidade na residência;
- que o Reclamante, devido a esse novo contrato, perdeu regalias de que usufruía;
- que a representante do Reclamante percebeu que o número de telemóvel associado ao contrato não pertencia ao titular do contrato, nem nunca pertenceu ao mesmo, nem a qualquer elemento do agregado familiar;
- que, em 19.04.2026, o Reclamante recebeu email da 2.ª Reclamada referindo impossibilidade de acesso ao contador, situação que nunca tinha sido reportada até então;
- que o acesso ao contador nunca foi negado e que o mesmo se encontra nas partes comuns do prédio;
- que não foram informados de que a 2.ª Reclamada iria realizar visita em 19.05.2026;
- que ficaram preocupados, pois dessa comunicação constava a possibilidade de interrupção do fornecimento;
- que a representante do Reclamante contactou a 2.ª Reclamada em 19.05.2026, tendo sido atendida pelo Sr. Tiago, que terá detetado o problema e explicado a troca do CPE do contador com o do vizinho do bloco oposto;



CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 4474-606 MAIA
229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt

- que



- que teria sido solicitada, aquando do pedido de mudança pelo alegado vizinho, alteração de potência;

o Reclamante e a sua representante nunca solicitaram qualquer alteração de potência;

- que a representante do Reclamante informou, durante a chamada, que não conseguiria estar presente na visita agendada para 11.06.2026;
- que recebeu posteriormente comunicação a cancelar a referida visita;
- que, até ao momento da reclamação, nem o Reclamante nem a sua representante foram contactados com vista à regularização integral da situação.

2. OBJETO DO LITÍGIO

O objeto do litígio consiste em apurar se a cessação do contrato de fornecimento de energia elétrica anteriormente existente entre o Reclamante e a 1.ª Reclamada, E... , S.A., relativo ao CPE associado à habitação do Reclamante, ocorreu por solicitação válida do titular do contrato ou, ao invés, resultou de erro na alteração de comercializador ou de associação indevida do CPE a contrato de terceiro.

Importa, em concreto, apreciar se deve ser determinada a reativação do contrato de fornecimento anteriormente existente com a 1.ª Reclamada, ou, não sendo tal possível, se assiste ao Reclamante o direito à cessação do novo contrato celebrado, sem qualquer penalização, bem como à confirmação de que o CPE correspondente à sua habitação não se encontra associado a qualquer outro contrato.



Cumpra ainda apreciar se deve ser ordenada a correção dos dados contratuais, designadamente a alteração do número de telemóvel associado ao contrato que

CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 4474-606 MAIA
229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt

- que



vier a ficar em vigor, caso se confirme que o número atualmente registado não pertence ao Reclamante nem a qualquer elemento do seu agregado familiar.

Por fim, importa decidir se a atuação das Reclamadas, designadamente no tratamento da alteração contratual, na gestão do CPE, nos contactos efetuados e nas informações prestadas ao Reclamante e à sua representante, é suscetível de gerar responsabilidade



CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 4474-606 MAIA
229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt

indemnizatória por danos não patrimoniais, no montante peticionado de 200,00 €, resultantes das deslocações efetuadas, da necessidade de o titular se deslocar a Portugal, da ansiedade causada pela situação e do receio de interrupção do fornecimento de eletricidade à habitação.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. Matéria de facto

Factos provados

Com interesse para a decisão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. M... intervém nos autos em representação de A...
2. A... era titular de contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a 1.ª Reclamada, E..., S.A., relativo à habitação identificada nos autos.
3. O referido contrato estava associado ao CPE correspondente à habitação do titular do contrato.
4. A representante do Reclamante reside habitualmente na habitação em causa.
5. O titular do contrato encontra-se a trabalhar no estrangeiro.
6. O contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a 1.ª Reclamada esteve vigente, pelo menos, entre 27.12.2015 e 27.03.2026.
7. Em 28.03.2026, a 2.ª Reclamada, E..., S.A., recebeu, através dos canais próprios do setor elétrico, um pedido de alteração contratual relativo ao CPE em causa.

PR.

MAIA

TEL.

CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 4474-606 MAIA
229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt

8. A 2.ª Reclamada procedeu à execução técnica do pedido de alteração contratual que lhe foi transmitido.
9. Na sequência desse pedido, o contrato de fornecimento de energia elétrica anteriormente existente com a 1.ª Reclamada cessou em 27.03.2026.
10. Em abril de 2026, o titular do contrato recebeu comunicação da 1.ª Reclamada dando conta da cessação do contrato de fornecimento de energia elétrica.
11. Da referida comunicação constava que a cessação teria sido solicitada pelo titular do contrato.
12. O titular do contrato reenviou tal comunicação à sua representante.
13. O titular do contrato e a sua representante não tinham pretendido cessar o contrato de fornecimento de energia elétrica anteriormente existente.
14. A representante do Reclamante contactou telefonicamente a 1.ª Reclamada, solicitando esclarecimentos e a reativação do contrato.
15. A 1.ª Reclamada encaminhou a representante do Reclamante para contacto com a 2.ª Reclamada.
16. A representante do Reclamante contactou telefonicamente a 2.ª Reclamada, tendo-lhe sido transmitido que o pedido deveria ser formulado pelo titular do contrato.
17. Face às dificuldades em resolver a situação, a representante do Reclamante instalou a aplicação da 1.ª Reclamada, onde constatou a existência de registo relativo a pedido de reativação do contrato.
18. Em 17.04.2026, a representante do Reclamante voltou a contactar a 1.ª Reclamada, tendo-lhe sido sugerido contacto com balcão presencial.



CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 4474-606 MAIA
229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt

PR.
TEL.
9/9

19. Em 18.04.2026, a representante do Reclamante e o titular do contrato deslocaram-se à Loja do Cidadão das Antas, ao balcão da 1.ª Reclamada.
20. Nesse balcão, foi fornecido modelo de minuta destinado a permitir que a representante do Reclamante pudesse atuar em nome do titular do contrato.
21. Foi ainda elaborada procuração para que a representante do Reclamante pudesse atuar em nome do titular do contrato.
22. No balcão da 1.ª Reclamada foi transmitido ao titular do contrato e à sua representante que deveriam dirigir-se às instalações da 2.ª Reclamada, no Porto, para tratar da situação.
23. Em 24.04.2026, a representante do Reclamante deslocou-se às instalações da 2.ª Reclamada no Porto, munida de procuração.
24. Nessa deslocação, foi transmitido à representante do Reclamante que o CPE associado à habitação do titular do contrato se encontrava registado em situação contratual distinta da anteriormente existente.
25. Foi igualmente transmitido à representante do Reclamante que deveria ser celebrado novo contrato de fornecimento de energia elétrica.
26. A representante do Reclamante celebrou novo contrato com a 1.ª Reclamada, com vista a evitar a interrupção do fornecimento de energia elétrica à habitação.
27. Encontra-se vigente, desde 25.04.2026, novo contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a 1.ª Reclamada para o local de consumo em causa.
28. A representante do Reclamante verificou que o número de telemóvel associado ao contrato não correspondia ao número do titular do contrato, nem ao de qualquer elemento do agregado familiar.



CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 4474-606 MAIA
229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt

PR.
TEL.
10/10

29. Em 19.04.2026, o Reclamante recebeu comunicação da 2.ª Reclamada relativa a alegada impossibilidade de acesso ao contador.
30. O contador situa-se em zona comum do prédio.
31. Da comunicação referida no facto 29 resultava a possibilidade de interrupção do fornecimento de energia elétrica.
32. A referida comunicação causou preocupação ao titular do contrato e à sua representante.
33. Em 19.05.2026, a representante do Reclamante contactou a 2.ª Reclamada para obter esclarecimentos sobre a situação.
34. Foi posteriormente comunicada a marcação de visita técnica para 11.06.2026.
35. A representante do Reclamante comunicou não poder estar presente na data agendada para a visita técnica.
36. A visita técnica agendada para 11.06.2026 veio a ser cancelada.
37. Até à data da reclamação, o titular do contrato e a sua representante não obtiveram regularização integral da situação nos termos por si pretendidos.
38. A situação causou ao Reclamante e à sua representante incómodo, preocupação e ansiedade, designadamente pelo receio de interrupção do fornecimento de energia elétrica à habitação.
39. A situação obrigou o Reclamante e a sua representante à realização de diversas diligências, incluindo contactos telefónicos e deslocações presenciais junto das Reclamadas, com vista ao esclarecimento e regularização da situação.

MAIA

CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 4474-606 MAIA
229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt

PR.
TEL.
11/11

Factos não provados

Com interesse para a decisão da causa, não resultaram provados os seguintes factos:

- a) Que o titular do contrato tenha solicitado à 1.ª Reclamada a cessação do contrato de fornecimento de energia elétrica anteriormente existente.
- b) Que a representante do Reclamante tenha solicitado, em nome do titular, a cessação do contrato de fornecimento de energia elétrica anteriormente existente.
- c) Que o titular do contrato ou a sua representante tenham solicitado alteração de comercializador relativamente ao CPE associado à habitação.
- d) Que o titular do contrato ou a sua representante tenham solicitado alteração de potência contratada.
- e) Que o titular do contrato ou qualquer elemento do seu agregado familiar tenha indicado o número de telemóvel que constava associado ao contrato.
- f) Que tenha sido prestada ao titular do contrato ou à sua representante explicação clara, completa e definitiva sobre a origem da cessação do contrato anteriormente existente.
- g) Que tenha sido demonstrado, de forma documentalmente bastante, que o pedido de alteração contratual transmitido à 2.ª Reclamada teve origem em solicitação válida do titular do contrato.
- h) Que tenha sido demonstrado, de forma segura, que o pedido de alteração contratual teve origem em solicitação de determinado vizinho identificado nos autos.
- i) Que tenha sido demonstrado, de forma bastante, que o CPE do Reclamante ficou efetivamente associado a contrato relativo a outra fração autónoma.

MAIA

CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 4474-606 MAIA
229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt

- j) Que, à data da decisão, o CPE associado à habitação do Reclamante se encontre integrado em contrato de terceiro.
- k) Que o acesso ao contador tenha sido efetivamente impedido pelo titular do contrato, pela sua representante ou por qualquer elemento do agregado familiar.
- l) Que tenha existido interrupção efetiva do fornecimento de energia elétrica à habitação.
- m) Que a celebração do novo contrato com a 1.ª Reclamada tenha resultado de uma opção livre e espontânea do titular do contrato, desligada da situação de incerteza criada pela cessação do contrato anterior.
- n) Que tenha sido demonstrada, de forma concretizada, a perda de regalias contratuais específicas decorrente da celebração do novo contrato.
- o) Que o Reclamante tenha sofrido danos patrimoniais concretos, autonomamente quantificados e documentalmente comprovados, para além dos incómodos, preocupação, ansiedade e diligências resultantes da situação descrita.
- p) Que qualquer uma das Reclamadas tenha procedido, antes da reclamação, à plena reativação do contrato anterior, à correção do número de telemóvel associado e à confirmação definitiva de que o CPE não se encontrava associado a contrato de terceiro.

3.2. Motivação da matéria de facto

A convicção do Tribunal formou-se com base na análise crítica e conjugada da prova documental junta aos autos, nas declarações prestadas pela representante do Reclamante em audiência, bem como nas posições assumidas pelas Reclamadas nas respetivas contestações escritas, tudo apreciado segundo as regras da experiência comum e da normalidade da vida.

MAIA

CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 4474-606 MAIA
229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt

Antes de mais, importa deixar consignado que a audiência arbitral se realizou presencialmente quanto ao Reclamante e à sua representante, tendo sido assegurada a participação das mandatárias das Reclamadas por via telemática. A mandatária da 1.ª Reclamada, E..., S.A., esteve presente na sala

virtual cerca de dez minutos antes da hora designada para o início da audiência. Nessa ocasião, foi-lhe comunicado pelo Tribunal que poderia aguardar, desligar a imagem e o som, ou sair e voltar a entrar à hora designada, uma vez que a mandatária da 2.ª Reclamada ainda não se encontrava presente. Chegada a hora marcada para o início da audiência, o Tribunal aguardou pela comparência das mandatárias, tendo a mandatária da 1.ª Reclamada deixado de estar presente na sala virtual e não voltado a entrar. Assim, a 1.ª Reclamada, embora regularmente notificada e tendo apresentado contestação escrita, não esteve representada na audiência de julgamento.

Tal circunstância não determinou, por si só, qualquer efeito confessório, tendo o Tribunal considerado a defesa escrita apresentada pela 1.ª Reclamada. Todavia, a sua ausência em audiência impediu o esclarecimento de aspetos relevantes relativos à concreta origem da cessação contratual, ao procedimento seguido após o pedido de alteração de comercializador, à eventual possibilidade de reativação do contrato anterior e à correção dos dados associados ao contrato, designadamente o número de telemóvel.

A existência de contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado entre o titular António Sousa de Magalhães e a 1.ª Reclamada, relativo à habitação identificada nos autos, resultou demonstrada pela documentação junta, designadamente pelas faturas e comunicações relativas ao local de consumo, bem como pela própria posição assumida pelas Reclamadas.

A 2.ª Reclamada confirmou, na sua contestação, que o Reclamante esteve
 associado a contrato de fornecimento de energia elétrica com a 1.ª Reclamada,

CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 4474-606 MAIA
229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt

vigente entre 27.12.2015 e 27.03.2026, bem como a novo contrato com a mesma comercializadora, vigente desde 25.04.2026.

Resultou igualmente demonstrado que, em 28.03.2026, a 2.ª Reclamada recebeu, através dos canais próprios do setor elétrico, um pedido de alteração contratual relativo ao CPE em

causa, tendo procedido à sua execução técnica. Tal factualidade foi admitida pela 2.ª Reclamada, que explicou que as operações por si realizadas são executadas na sequência das solicitações transmitidas pelas entidades competentes no mercado elétrico.

Contudo, não resultou demonstrado que o pedido de alteração contratual ou de mudança de comercializador tenha sido solicitado pelo titular do contrato, pela sua representante ou por qualquer elemento do seu agregado familiar. Pelo contrário, as declarações prestadas pela representante do Reclamante foram firmes, coerentes e compatíveis com a documentação junta, no sentido de que ninguém da residência solicitou a cessação do contrato anterior, alteração de comercializador ou alteração de potência contratada.

O Tribunal valorizou, neste ponto, a sequência cronológica dos acontecimentos: o titular encontrava-se a trabalhar no estrangeiro; recebeu comunicação da cessação do contrato; reenviou-a à sua representante, que reside habitualmente na habitação; e esta iniciou de imediato um conjunto de contactos e deslocações com vista à reposição da situação contratual anterior. Tal comportamento é compatível com quem foi surpreendido por uma alteração não pretendida e não com quem tivesse solicitado, voluntariamente, a cessação do contrato anterior.

Também se consideraram provados os contactos telefónicos e presenciais realizados pela representante do Reclamante junto da 1.ª e da 2.ª Reclamadas, bem como as deslocações à **MAIA** Loja do Cidadão das Antas e às instalações da 2.ª Reclamada no Porto, por se

CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 4474-606 MAIA
229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt

encontrarem sustentados pela documentação junta e por terem sido relatados de forma circunstanciada e credível em audiência.

Quanto à informação transmitida à representante do Reclamante nas instalações da 2.ª Reclamada, segundo a qual o CPE do titular se encontraria associado a situação contratual distinta, eventualmente relacionada com outra fração, o Tribunal considerou provado que tal informação lhe foi transmitida. Todavia, não se considerou provado, com segurança

bastante, que o CPE do Reclamante tenha ficado efetivamente associado a contrato de terceiro, por inexistir prova documental conclusiva que permita afirmar tal facto como certo.

Do mesmo modo, não resultou provado que o pedido de alteração contratual tenha tido origem em concreto vizinho identificado, residente no bloco oposto. A representante do Reclamante relatou que tal explicação lhe foi transmitida, mas os elementos documentais constantes dos autos não permitem confirmar, de forma segura e objetiva, a identidade do autor do pedido nem a concreta causa do erro alegado.

A celebração de novo contrato com a 1.ª Reclamada foi considerada provada, por resultar da documentação junta e da própria posição da 2.ª Reclamada, que confirmou a existência de novo contrato vigente desde 25.04.2026.

O Tribunal considerou ainda provado que tal contrato foi celebrado com vista a evitar a interrupção do fornecimento de energia elétrica, tendo em conta o receio manifestado pela representante do Reclamante e a natureza essencial do serviço em causa.

No que respeita ao número de telemóvel associado ao contrato, a representante do Reclamante declarou que o mesmo não pertencia ao titular, nem a qualquer elemento do agregado familiar. Tal declaração foi valorada pelo Tribunal, tanto mais que não foi



CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 4474-606 MAIA
229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt

produzida prova em sentido contrário pelas Reclamadas, nem foi demonstrado que tal número tivesse sido validamente indicado pelo titular do contrato.

Quanto à comunicação da 2.ª Reclamada relativa à alegada impossibilidade de acesso ao contador, o Tribunal considerou provada a sua receção, bem como a preocupação causada pela referência à possibilidade de interrupção do fornecimento.

Porém, não resultou provado que o acesso ao contador tenha sido efetivamente impedido pelo Reclamante, pela sua representante ou por qualquer elemento do agregado familiar. Pelo contrário, foi declarado que o contador se situa em zona comum do prédio, não tendo sido produzida prova bastante que infirmasse tal afirmação.

No que respeita aos danos invocados, o Tribunal considerou demonstrado que a situação causou incómodo, preocupação, ansiedade e necessidade de realização de várias diligências, designadamente contactos telefónicos e deslocações presenciais. A convicção do Tribunal assentou, nesta parte, nas declarações prestadas pela representante do Reclamante, que se revelaram coerentes com a documentação junta e com a sucessão de contactos, deslocações e comunicações descritas nos autos.

A incerteza criada em torno da cessação do contrato de fornecimento de energia elétrica, a ausência de explicação clara e definitiva sobre a origem da alteração contratual, o receio de interrupção do fornecimento e o sucessivo encaminhamento entre Reclamadas ultrapassam o mero incómodo quotidiano, assumindo relevância bastante para efeitos de tutela jurídica.

Não resultaram, contudo, provados danos patrimoniais concretos, autonomamente quantificados e documentalmente comprovados.

A restante matéria alegada pelas partes não foi considerada por se revelar conclusiva, repetitiva, irrelevante para a decisão da causa ou matéria de direito.

MAIA

CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 4474-606 MAIA
229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt

3.3. Direito

A relação material controvertida respeita ao fornecimento de energia elétrica a consumidor final, estando em causa um serviço público essencial.

Nos termos da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, o fornecimento de energia elétrica integra o elenco dos serviços públicos essenciais, encontrando-se a respetiva prestação sujeita a especiais deveres de qualidade, continuidade, informação, proteção do utente, cooperação e boa-fé.

A energia elétrica é indispensável à utilização normal de uma habitação, à iluminação, conservação de alimentos, segurança, funcionamento de equipamentos domésticos e organização quotidiana da vida familiar. Por isso, qualquer alteração contratual indevida,

qualquer incerteza quanto à titularidade do CPE ou qualquer receio de interrupção do fornecimento deve ser tratado pelas entidades intervenientes com especial diligência, clareza e articulação.

No caso dos autos, resultou provado que A... era titular de contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a 1.ª Reclamada, E..., S.A., relativo à habitação identificada nos autos, contrato esse associado ao CPE correspondente ao local de consumo.

Resultou ainda provado que tal contrato esteve vigente, pelo menos, entre 27.12.2015 e 27.03.2026, e que, em 28.03.2026, a 2.ª Reclamada, E..., S.A., recebeu, através dos canais próprios do setor elétrico, um pedido de alteração contratual relativo ao CPE em causa, tendo procedido à respetiva execução técnica.



A questão essencial consiste em saber se a cessação do contrato anteriormente existente resultou de solicitação válida do titular ou, pelo contrário, de alteração

CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

não pretendida pelo consumidor, eventualmente associada a erro na identificação do CPE, a pedido de terceiro ou a deficiente articulação entre as entidades intervenientes no setor elétrico.

Ora, não resultou provado que o titular do contrato, a sua representante ou qualquer elemento do agregado familiar tenham solicitado a cessação do contrato anteriormente existente, a mudança de comercializador ou a alteração da potência contratada.

Também não resultou provado que o titular do contrato ou qualquer elemento do seu agregado familiar tenha indicado o número de telemóvel que constava associado ao contrato.

Pelo contrário, a matéria provada revela que o titular do contrato e a sua representante foram surpreendidos com a comunicação da cessação contratual, tendo iniciado de imediato sucessivos contactos e deslocações para procurar repor a situação anterior e evitar a interrupção do fornecimento de energia elétrica.

Tal comportamento é incompatível com a tese de que a cessação contratual tivesse sido livremente solicitada pelo titular. Quem pretende cessar ou alterar um contrato não reage, de imediato, pedindo a sua reativação, deslocando-se a balcões presenciais, outorgando procurações, contactando sucessivamente comercializadora e distribuidora e celebrando novo contrato apenas para impedir a eventual falta de eletricidade na habitação.

A 1.ª Reclamada alegou que o contrato cessou em virtude de alteração de comercializador para o local de consumo em causa, por iniciativa do cliente, mas declarou desconhecer como foi realizada essa alteração. Tal posição não afasta a sua responsabilidade perante o consumidor.

Enquanto comercializadora contratada, competia à 1.ª Reclamada esclarecer, de forma clara, completa e definitiva, a origem da cessação do contrato, a identificação do pedido que lhe deu

 causa, a entidade que o promoveu, a razão pela qual o CPE do Reclamante foi afetado e a possibilidade de reativação das condições anteriormente contratadas.

CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 4474-606 MAIA
229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt

Não basta afirmar que a alteração decorreu de iniciativa do cliente quando, simultaneamente, se admite desconhecer como essa alteração foi realizada. Tal insuficiência é particularmente grave num serviço público essencial, em que a alteração de contrato, CPE, titularidade, potência ou comercializador não pode ocorrer sem uma base procedimental segura, rastreável e verificável.

A 2.ª Reclamada invocou ser parte ilegítima, por não ser titular da relação contratual de fornecimento de energia elétrica, alegando que apenas exerce funções técnicas ligadas à infraestrutura de rede e que as questões relativas à titularidade do contrato competem à comercializadora.

É certo que a atividade de distribuição é distinta da atividade de comercialização e que a EREDES não celebrou com o consumidor o contrato de fornecimento de energia elétrica.

Também é certo que, em regra, a relação contratual de fornecimento se estabelece entre consumidor e comercializador.

Todavia, daí não resulta que a distribuidora seja absolutamente alheia ao litígio. A matéria controvertida não respeita apenas às condições comerciais do contrato; respeita também ao CPE, à execução técnica de um pedido de alteração contratual, à eventual associação indevida do ponto de entrega, à informação relativa ao contador e ao risco de interrupção do fornecimento.

Tais matérias integram a esfera funcional da distribuidora, enquanto entidade responsável pela infraestrutura de rede, pela identificação dos pontos de entrega, pela execução técnica das ordens recebidas no âmbito do mercado elétrico e pela gestão de operações associadas ao contador e ao CPE.



Assim, embora a 2.ª Reclamada não seja parte no contrato de fornecimento celebrado com a 1.ª Reclamada, tem intervenção material relevante na situação

CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

litigiosa, na medida em que executou tecnicamente o pedido de alteração relativo ao CPE e foi chamada a esclarecer a situação associada ao ponto de entrega.

Improcede, por isso, uma leitura absoluta da ilegitimidade da 2.ª Reclamada. A E... não pode ser responsabilizada pelas condições comerciais do contrato celebrado com a E..., nem pode ser condenada a reativar um contrato de fornecimento que não celebrou. Mas pode ser chamada a responder, dentro da sua esfera de atuação, pela correta identificação do CPE, pela verificação da sua associação contratual e pela prestação de informação técnica clara, completa e coerente.

O que os autos revelam é uma sucessiva remissão do consumidor entre entidades. A comercializadora encaminhou a representante do Reclamante para a distribuidora; a distribuidora remeteu a resolução para a esfera contratual e para o titular; os balcões presenciais indicaram novas deslocações; e, no final, o consumidor continuou sem

explicação clara, sem reativação do contrato anterior, com novo contrato celebrado por necessidade e com receio de interrupção de um serviço essencial.

Este comportamento configura uma inadmissível diluição de responsabilidades. A separação funcional entre comercialização e distribuição é juridicamente relevante, mas não pode ser utilizada como obstáculo à tutela efetiva do consumidor. O utente não tem de suportar, sozinho, as consequências da falta de articulação entre entidades do setor elétrico, nem pode ser colocado perante um circuito burocrático em que cada entidade transfere para outra a responsabilidade pelo esclarecimento e resolução do problema.

A prestação de um serviço público essencial exige cooperação, rastreabilidade dos pedidos, informação adequada e atuação diligente. Quando ocorre uma alteração contratual não reconhecida pelo titular, compete às entidades envolvidas apurar, com urgência, a origem do pedido, confirmar a correta associação do CPE, corrigir dados errados e

MAIA

CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 4474-606 MAIA
229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt

assegurar que o consumidor não fica exposto a interrupção do fornecimento ou à perda injustificada das condições contratuais anteriormente existentes.

O princípio da boa-fé, consagrado no artigo 762.º, n.º 2, do Código Civil, impõe que as partes atuem com lealdade, correção, cooperação e consideração pelos interesses legítimos da contraparte. Tal princípio assume particular intensidade no domínio dos serviços públicos essenciais, em que existe manifesta assimetria técnica e informativa entre o consumidor e as entidades prestadoras ou intervenientes no serviço.

No caso concreto, a atuação das Reclamadas não assegurou ao consumidor uma resposta clara, coordenada e eficaz.

A 1.ª Reclamada não demonstrou que a cessação do contrato anterior tivesse sido validamente solicitada pelo titular.

A 2.ª Reclamada não demonstrou, de forma bastante, que a execução técnica do pedido recebido não tenha afetado indevidamente o CPE do Reclamante, nem prestou esclarecimento definitivo e suficiente quanto à situação do ponto de entrega.

Não se exige às Reclamadas que respondam por factos fora da sua esfera de atuação. Exigese, porém, que cada uma responda pelo que lhe competia: à 1.ª Reclamada, esclarecer e regularizar a relação contratual de fornecimento, incluindo a eventual reativação do contrato anterior ou a cessação sem penalização do novo contrato; à 2.ª Reclamada, confirmar e corrigir, no plano técnico, a associação do CPE e prestar informação clara sobre a inexistência de associação indevida a contrato de terceiro.

MAIA

CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 4474-606 MAIA
229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt

Quanto ao pedido de reativação do contrato anterior com a 1.ª Reclamada, tendo o contrato cessado sem que se tenha demonstrado solicitação válida do titular, assiste ao Reclamante o direito à reposição da situação que existiria se a alteração não tivesse ocorrido, na medida em que tal seja técnica e comercialmente possível.

Assim, deve a 1.ª Reclamada diligenciar pela reativação do contrato anteriormente existente, com reposição das condições contratuais de que o Reclamante beneficiava, se tal ainda for possível nos seus sistemas e no quadro regulatório aplicável.

Caso tal reativação já não seja técnica ou comercialmente possível, deve a 1.ª Reclamada assegurar que o contrato atualmente celebrado possa cessar sem qualquer penalização para o Reclamante, porquanto a celebração deste novo contrato resultou da necessidade de evitar a interrupção do fornecimento e não de uma opção livre e espontânea do titular.

Quanto ao pedido de confirmação de que o CPE associado à habitação do Reclamante não se encontra em nenhum outro contrato, tal pedido deve proceder nos termos adequados à esfera de atuação de cada Reclamada.

PR.

A 1.ª Reclamada deve confirmar, no âmbito da sua relação comercial com o Reclamante, qual o contrato em vigor relativo ao CPE e assegurar que o contrato associado ao local de consumo corresponde à vontade contratual validamente manifestada pelo titular.

A 2.ª Reclamada deve confirmar, no plano técnico e de rede, qual o ponto de entrega correspondente à habitação do Reclamante, se o mesmo se encontra corretamente associado ao contrato vigente e se não existe associação indevida do CPE a contrato de terceiro.

MAIA

CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 4474-606 MAIA
229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt

Quanto ao pedido de alteração do número de telemóvel associado ao contrato, resultou provado que o número constante do contrato não correspondia ao titular nem a qualquer elemento do agregado familiar. Não tendo as Reclamadas demonstrado que tal número tenha sido validamente indicado pelo titular, deve ser determinada a correção desse dado, incumbindo à 1.ª Reclamada, enquanto comercializadora, proceder à alteração dos dados contratuais do cliente, mediante indicação do número correto pelo titular ou pela sua representante devidamente habilitada.

Resta apreciar o pedido indemnizatório no valor de 200,00 €.

Resultou provado que a situação causou ao Reclamante e à sua representante incómodo, preocupação e ansiedade, designadamente pelo receio de interrupção do fornecimento de energia elétrica à habitação.

Resultou ainda provado que a situação obrigou o Reclamante e a sua representante à realização de diversas diligências, incluindo contactos telefónicos e deslocações presenciais junto das Reclamadas, com vista ao esclarecimento e regularização da situação.

Não se provaram danos patrimoniais concretos, autonomamente quantificados e documentalmente comprovados. Porém, tal não impede a apreciação dos danos não patrimoniais demonstrados.

Estes danos não se reconduzem a mero aborrecimento banal. Está em causa a cessação de um contrato de fornecimento de energia elétrica sem que tenha ficado demonstrada solicitação válida do titular, a incerteza quanto à correta associação do CPE, a existência de dados contratuais incorretos, o receio de interrupção de um serviço público

MAIA

CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 4474-606 MAIA
229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt

essencial e a sujeição do consumidor a sucessivos contactos e deslocações perante entidades que se foram remetendo reciprocamente.

Nos termos do artigo 496.º do Código Civil, são indemnizáveis os danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito. A gravidade deve ser apreciada objetivamente, tendo em conta as circunstâncias concretas do caso, a natureza do bem ou interesse afetado, a duração da perturbação, a intensidade da incerteza criada e a conduta das entidades envolvidas.

No caso concreto, a perturbação sofrida assume gravidade bastante para justificar compensação. O fornecimento de energia elétrica é um serviço essencial, e o consumidor não pode ser colocado numa situação de incerteza quanto à continuidade do serviço, sem explicação clara sobre a origem da alteração contratual e sendo sucessivamente encaminhado entre comercializadora e distribuidora.

A quantificação da compensação por danos não patrimoniais não depende de prova aritmética, devendo ser fixada segundo critérios de equidade, nos termos do artigo 496.º, n.º 4, do Código Civil.

Atendendo à natureza essencial do serviço, à duração da incerteza, às diligências exigidas ao Reclamante e à sua representante, ao receio de interrupção do fornecimento, à inexistência de prova de solicitação válida de cessação do contrato e à falta de resposta **clara, eficaz e**

coordenada das Reclamadas, considera-se adequado, proporcional e equitativo fixar a indemnização por danos não patrimoniais no montante peticionado de 200,00 €.

A responsabilidade por tal indemnização deve recair sobre ambas as Reclamadas, na medida em que ambas contribuíram, dentro das respetivas esferas de atuação, para a manutenção da

MAIA

CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 44 74-606 MAIA
229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt

situação de incerteza e para o agravamento dos transtornos causados ao consumidor.

A 1.ª Reclamada responde por não ter demonstrado a existência de solicitação válida do titular para a cessação do contrato anterior, por não ter prestado esclarecimento claro e definitivo sobre a origem da alteração contratual e por não ter regularizado eficazmente a situação contratual do Reclamante.

A 2.ª Reclamada responde por não ter prestado esclarecimento técnico bastante quanto à situação do CPE, à execução do pedido de alteração recebido, à eventual associação do ponto de entrega e à comunicação relativa ao contador, contribuindo para a incerteza mantida em torno de um serviço público essencial.

Sem prejuízo da separação funcional entre comercializador e distribuidor, ambas intervieram no percurso causal que conduziu à situação litigiosa e ambas eram chamadas a cooperar para a sua resolução. Não o tendo feito de modo eficaz, claro e coordenado, devem responder pelos danos não patrimoniais daí resultantes.

Assim, procede o pedido de reposição da situação contratual do Reclamante, devendo a 1.ª Reclamada diligenciar pela reativação do contrato anterior, se tal for técnica e comercialmente possível.

Caso tal não seja possível, deve a 1.ª Reclamada manter o contrato atualmente em vigor sem qualquer penalização, encargo ou prejuízo para o Reclamante, assegurando, na medida do possível, a reposição das condições contratuais anteriormente aplicáveis ou condições equivalentes e não menos favoráveis.

Procede igualmente o pedido de confirmação e regularização do CPE, nos termos das competências próprias de cada Reclamada, bem como o pedido de correção do número de telemóvel associado ao contrato.

Procede ainda o pedido de indemnização por danos não patrimoniais, no valor de 200,00 €.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se a reclamação procedente e, em consequência, decide-se:

- a) Julgar improcedente a exceção de ilegitimidade passiva invocada pela 2.ª Reclamada, E..., S.A., por se reconhecer a sua intervenção material na situação controvertida, no âmbito das suas competências relativas ao CPE, ao contador e à execução técnica de pedidos de alteração contratual;
- b) Condenar a 1.ª Reclamada, E..., S.A., a diligenciar pela reativação do contrato de fornecimento de energia elétrica anteriormente existente com o Reclamante, relativo ao CPE associado à sua habitação, com reposição das condições contratuais anteriormente aplicáveis, se tal for técnica e comercialmente possível;
- c) Caso a reativação formal do contrato anterior não seja técnica ou comercialmente possível, condenar a 1.ª Reclamada a manter o contrato atualmente em vigor com o Reclamante, relativo ao CPE associado à sua habitação, sem qualquer penalização, encargo ou prejuízo decorrente da cessação indevida do contrato anterior, devendo assegurar, na medida do possível, a reposição das condições contratuais anteriormente aplicáveis ou, não sendo tal possível, condições equivalentes e não menos favoráveis para o Reclamante;
- d) Condenar a 1.ª Reclamada a confirmar, no âmbito da relação comercial com o Reclamante, qual o contrato em vigor relativo ao CPE associado à habitação e a assegurar que o contrato correspondente ao local de consumo se encontra corretamente associado ao titular;



CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 4474-606 MAIA
229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt

- e) Condenar a 2.ª Reclamada, no âmbito das suas competências técnicas e de rede, a confirmar qual o ponto de entrega correspondente à habitação do Reclamante, a assegurar a correta associação do CPE e a confirmar que o referido CPE não se encontra associado a contrato de terceiro;
- f) Condenar a 1.ª Reclamada a proceder à alteração/correção do número de telemóvel associado ao contrato de fornecimento de energia elétrica que vier a ficar em vigor, mediante indicação do número correto pelo titular ou pela sua representante devidamente habilitada;
- g) Condenar solidariamente as Reclamadas a pagar ao Reclamante a quantia de 200,00 €, a título de indemnização por danos não patrimoniais.

Notifique-se.

Porto, 17.06.26

A Juiz-Árbitro,

Manoel António Almeida

