



PARTE E

ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS ENERGÉTICOS

Despacho n.º 14 553/2007

As condições gerais que integram os actuais contratos de fornecimento de gás natural são pré-elaboradas unilateralmente pelas empresas concessionárias e licenciadas que detêm a responsabilidade pela distribuição e pela comercialização de gás natural em Portugal continental. Esta matéria é agora contemplada no Regulamento de Relações Comerciais (RRC), aprovado pelo despacho n.º 19 624-A/2006, de 25 de Setembro.

De acordo com o disposto no artigo 189.º do RRC compete à Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) a aprovação das referidas condições gerais, na sequência de proposta conjunta apresentada pelos comercializadores de último recurso retalhistas de gás natural e após consulta às associações de consumidores de âmbito nacional e interesse genérico e às de interesse específico para o sector do gás natural. Com efeito, esta disciplina resulta do facto de estarmos no âmbito da prestação de um serviço público essencial, não sendo conferida aos clientes qualquer liberdade de negociação das cláusulas contratuais gerais, o que permite caracterizar este tipo de contratos como contratos de adesão. Por sua vez, as condições gerais dos contratos de fornecimento de gás natural são habitualmente constituídas por um conjunto de direitos e obrigações fundamentais das partes, revelando-se num instrumento privilegiado no acesso à informação por parte dos consumidores. A aprovação pela ERSE das condições contratuais gerais procura contribuir para o tratamento uniforme e não discriminatório dos clientes que se inserem numa mesma categoria.

Nos termos do Decreto-Lei n.º 140/2006, de 26 de Julho, que complementa os princípios do Decreto-Lei n.º 30/2006, de 15 de Fevereiro, que estabeleceu as bases de organização e funcionamento do sector do gás natural, prevê-se que os clientes cujo consumo anual de gás natural seja inferior a 10 000 m³ (n) só poderão beneficiar do mercado liberalizado a partir de 1 de Janeiro de 2010. Deste modo, o fornecimento de gás natural a esta categoria de clientes é prestado em cada área de concessão ou de licença, em regime de exclusividade, por cada uma das entidades concessionárias e licenciadas que exercem a actividade de comercialização de último recurso, revelando a necessidade de se proceder à aprovação das condições gerais a integrar os respectivos contratos. Também nos termos do Decreto-Lei n.º 140/2006, a actividade de comercialização de último recurso é exercida transitivamente pelos operadores das redes de distribuição, devendo ser constituídas sociedades juridicamente distintas no prazo de um ano a contar da data de entrada em vigor do referido diploma.

Relativamente aos clientes com um consumo anual de gás natural superior a 10 000 m³ (n), considera-se que, pelas actividades desenvolvidas, os mesmos dispõem de uma maior facilidade no acesso à informação e maiores liberdade e capacidade de negociação, não se tornando exigível uma medida tão proteccionista como a que assume a aprovação das condições gerais dos contratos de fornecimento a celebrar. Esta situação não prejudica a aplicação das regras sobre os demais aspectos de relacionamento comercial e contratual constantes da legislação e da regulamentação vigentes, bem como do regime previsto em matéria de cláusulas contratuais gerais.

A existência de condições contratuais gerais pré-elaboradas, como característica dos chamados contratos de adesão, também não prejudica o conteúdo das condições particulares de cada contrato, individualizando-o. As condições particulares são objecto de acordo expresso entre as partes de cada contrato, ainda que com observância dos princípios e regras aplicáveis, designadamente em matéria de serviço público.

Refira-se ainda que, de acordo com o anexo A da Directiva n.º 2003/55/CE, de 26 de Junho, os contratos de fornecimento de gás natural devem especificar alguns elementos identificativos e descritivos do fornecimento e dos serviços prestados. Estas informações podem ser inseridas nas condições gerais dos contratos ou nas suas condições particulares, consoante se trate, respectivamente, de elementos de carácter mais geral, como os indicadores e os padrões de qualidade de serviço ou de aspectos concretos do contrato, como são a identidade e endereço do fornecedor ou a própria data de início do contrato. O conteúdo do anexo A da mencionada directiva foi transposto para o ordenamento jurídico português através do Decreto-Lei n.º 140/2006, encontrando-se igualmente reproduzido no artigo 188.º do RRC.

Algumas das regras de natureza técnica e relativas à segurança aplicáveis ao fornecimento de gás natural assumem uma especial importância para o cliente ou utente deste serviço. As matérias de carácter técnico e sobre segurança não integram as atribuições directas da ERSE. Todavia, com o objectivo primordial de informar o consumidor de gás natural, as condições gerais propriamente ditas consideram algumas normas referentes à instalação de utilização do cliente e à utilização de gás natural. Além da sua importância para a segurança dos consumidores, estas mesmas normas constituem igualmente requisitos legais para a celebração do contrato de fornecimento de gás natural, justificando a sua inserção nas condições contratuais gerais. Esta situação não prejudica que em anexo ao contrato de fornecimento seja entregue ao cliente informação contendo regras essenciais sobre questões técnicas e de segurança, conforme proposto pelos próprios comercializadores de último recurso retalhistas.

Por força da legislação e da regulamentação aplicáveis, o conteúdo das condições gerais que devem integrar os contratos de fornecimento de gás natural a celebrar com os clientes cujo consumo anual seja inferior ou igual a 10 000 m³ é sujeito à aprovação e à fiscalização da ERSE. Um aspecto que pode revelar-se não menos importante e que é objecto do regime vigente em matéria de cláusulas contratuais gerais é a apresentação gráfica das condições contratuais gerais, a qual deve considerar, nomeadamente, o tamanho da letra utilizada para redigir todas as cláusulas contratuais. A este propósito recomenda-se que, na reprodução das condições gerais aprovadas através deste despacho, os comercializadores de último recurso retalhistas atendam a esta preocupação, de modo a permitirem aos seus clientes uma leitura legível e perceptível dos seus principais direitos e obrigações contratuais.

No âmbito do seu parecer, o conselho consultivo da ERSE suscitou a questão da entrada em vigor deste despacho e consequentemente a integração das condições gerais a aprovar nos contratos de fornecimento a celebrar antes de 1 de Janeiro de 2008. Entre as observações apresentadas pela ERSE a este propósito, salientam-se as seguintes considerações:

A legislação aplicável e já anteriormente identificada não estabelece que a regulamentação a aprovar, designadamente pela ERSE, deva aguardar a modificação dos actuais contratos de concessão, conforme proposto;

Verifica-se, inclusivamente, que o Decreto-Lei n.º 140/2006 determina que os regulamentos nele previstos deveriam ser aprovados e publicados no prazo de três meses após a data da sua entrada em vigor;

É essencial referir que as questões associadas ao relacionamento comercial com os clientes não afectam os pressupostos dos contratos de concessão, nomeadamente quanto aos poderes do Estado concedente no que se refere à adopção de regulamentos e outros instrumentos que devem ser seguidos pelas concessionárias na prestação do serviço concedido;

Até à constituição das sociedades a quem devem ser atribuídas a licença de comercializador de último recurso, esta qualidade continuará a ser exercida, transitivamente, pelas entidades concessionárias e licenciadas de distribuição, dentro das respectivas áreas de concessão ou licença.

Em cumprimento e nos termos do disposto nos n.ºs 6 a 8 do artigo 189.º do RRC e ao abrigo do previsto no artigo 12.º e no artigo 31.º dos Estatutos da ERSE, aprovados em anexo ao Decreto-Lei n.º 97/2002, de 12 de Abril, o conselho de administração da ERSE deliberou o seguinte:

1.º Aprovar as condições gerais a integrar os contratos de fornecimento de gás natural a celebrar entre os comercializadores de último recurso retalhistas e os clientes com consumo anual inferior ou igual a 10 000 m³ (n), que constituem o anexo ao presente despacho e que dele ficam a fazer parte integrante.

2.º As condições gerais objecto do presente despacho passarão a integrar os contratos de fornecimento de gás natural a celebrar a partir de 1 de Setembro de 2007.

14 de Junho de 2007. — O Conselho de Administração: *Vitor Santos — Maria Margarida de Lucena Corrêa de Aguiar — José Braz.*

ANEXO

Contrato tipo de fornecimento de gás natural a clientes com consumo anual inferior ou igual a 10 000 m³**Condições gerais**

Cláusula 1.ª

Objecto do contrato

1 — O presente contrato tem por objecto o fornecimento de gás natural pelo comercializador de último recurso retalhista, doravante designado apenas de comercializador, que se obriga a fornecer ao cliente o gás natural necessário ao abastecimento da sua instalação, mediante o pagamento de um preço nos termos da cláusula 15.ª

2 — A celebração do presente contrato de fornecimento de gás natural não está sujeita à cobrança de quaisquer encargos, salvo os decorrentes das obrigações fiscais.

Cláusula 2.ª

Instalações e utilização de gás natural

1 — O início do fornecimento de gás natural pressupõe que a instalação de utilização do cliente, desde dispositivo de corte do fogo até às válvulas de corte dos aparelhos de queima, incluindo todas as tubagens, os acessórios, equipamentos e contadores necessários ao abastecimento, se encontre no estado de conservação e funcionamento definidos nos termos das regras técnicas e de segurança aplicáveis.

2 — Para efeitos de celebração do presente contrato de fornecimento, a instalação de utilização do cliente deve ser submetida a uma inspecção, a realizar por entidade inspetora reconhecida e credenciada pela Direcção-Geral de Energia e Geologia e a promover pelo cliente, que suportará os respectivos encargos, nos termos da legislação e da regulamentação vigentes.

3 — Cabe ainda ao cliente, enquanto utente ou proprietário do imóvel abastecido por gás natural, ou ao condomínio relativamente às partes comuns de edifício constituído em regime de propriedade horizontal, a promoção de inspecções periódicas, nos termos e nos prazos estabelecidos na legislação e na regulamentação aplicáveis, designadamente sempre que a instalação de utilização seja objecto de quaisquer alterações ou reparações.

4 — Sempre que seja detectada qualquer avaria ou fuga na sua instalação, o cliente deve proceder de imediato ao corte do abastecimento de gás natural, em conformidade com as regras de segurança em vigor e comunicar a ocorrência ao comercializador, podendo fazê-lo também junto do operador da rede de distribuição.

5 — Em caso de fuga, o fornecimento de gás natural será interrompido, devendo ser restabelecido após a eliminação da fuga e a certificação por entidade inspetora que a instalação pode voltar a ser abastecida.

6 — Para efeitos do disposto no número anterior e em outras situações de emergência, estando em causa a segurança de pessoas e bens, o cliente deve permitir o acesso à sua instalação por parte do representante do operador da rede de distribuição da sua zona geográfica, devidamente identificado, não sendo necessário qualquer aviso prévio.

7 — O cliente deverá utilizar o gás natural apenas para consumo na sua instalação, de acordo com as regras aplicáveis, não podendo ceder o gás natural a terceiros, a título gratuito ou oneroso, salvo quando autorizado pelas autoridades administrativas competentes.

8 — O abastecimento de gás natural pelo cliente a partir de uma instalação para outra instalação de utilização distinta, ainda que seja da sua propriedade ou posse é considerada cedência a terceiros nos termos do número anterior.

Cláusula 3.ª

Duração do contrato

O contrato entra em vigor na data de início do fornecimento de gás natural e tem a duração de um mês, salvo outro acordo entre o cliente e o comercializador, constante das condições particulares deste contrato, sendo automática e sucessivamente renovado por iguais períodos, sem prejuízo do direito de denúncia por parte do cliente, a fazer por escrito e a exercer com uma antecedência mínima de 15 dias em relação à data em que termina o contrato ou é renovado.

Cláusula 4.ª

Obrigações de fornecimento

1 — O comercializador obriga-se ao fornecimento de gás natural, dentro da área geográfica abrangida pela sua concessão ou licença, em observância das disposições legais e regulamentares aplicáveis, designadamente quando as instalações de gás estejam devidamente licenciadas e inspeccionadas e se encontre efectuada a respectiva ligação à rede.

2 — Não existe obrigação de fornecimento quando não se encontre regularizado o pagamento de dívidas vencidas provenientes de contratos de fornecimento celebrados entre o mesmo comercializador e o mesmo cliente, independentemente da instalação em causa, salvo se essas dívidas tenham sido contestadas junto dos tribunais ou de entidades com competência para a resolução extrajudicial de conflitos.

Cláusula 5.ª

Continuidade e interrupção do fornecimento

1 — O fornecimento de gás natural deve ser contínuo, só podendo ser interrompido nas situações previstas no Regulamento de Relações Comerciais e no Regulamento da Qualidade de Serviço, designadamente, por casos fortuitos ou de força maior, por razões de interesse público, de serviço, de segurança, por acordo com o cliente ou por facto que lhe seja imputável.

2 — A interrupção do fornecimento por razões de interesse público deve ser precedida de aviso ao cliente, por intermédio de meios de comunicação social de grande audiência na região ou ainda por outros meios ao seu alcance que proporcionem adequada divulgação, com a antecedência mínima de trinta e seis horas.

3 — A interrupção do fornecimento por razões de serviço só pode ter lugar quando esgotadas todas as possibilidades de fornecimento alternativas e sempre que não seja possível acordar com o cliente a ocasião da interrupção esta deve ser comunicada ao cliente por aviso individual ou por intermédio de meios de comunicação social de grande audiência na zona ou ainda por outros meios ao seu alcance que proporcionem adequada divulgação, com a antecedência mínima de trinta e seis horas.

4 — O fornecimento de gás natural poderá ser interrompido, pelo operador da rede de distribuição, sem aviso prévio, quando a sua continuação possa pôr em causa a segurança de pessoas e bens, casos em que deve ser apresentada justificação das medidas tomadas, quando solicitada pelos clientes afectados.

Cláusula 6.ª

Interrupção do fornecimento por facto imputável ao cliente

1 — A interrupção do fornecimento por facto imputável ao cliente pode ocorrer nas seguintes situações:

a) Não pagamento, no prazo estipulado, dos montantes devidos em caso de mora no pagamento da factura, de acerto de faturação e de procedimento fraudulento;

b) Falta de prestação ou de actualização da caução, quando exigível nos termos da legislação e da regulamentação aplicáveis;

c) Cedência a terceiros, a título gratuito ou oneroso, de gás natural quando não autorizada pelas autoridades administrativas competentes;

d) Impossibilidade de acordar uma data para a leitura extraordinária dos contadores, nos termos do n.º 3 da cláusula 11.ª;

e) Impedimento de acesso aos contadores ou à válvula de corte de gás natural;

f) O cliente deixa de ser titular do contrato de fornecimento;

g) Alteração da instalação de utilização não aprovada pela entidade administrativa competente;

h) Incumprimento das disposições legais e regulamentares relativas às instalações de gás natural, no que respeita à segurança de pessoas e bens.

2 — A interrupção do fornecimento, pelos factos previstos no número anterior, só pode ter lugar após um pré-aviso de interrupção, por escrito, a efectuar pelo operador da rede de distribuição, com a antecedência mínima de oito dias em relação à data em que irá ocorrer, salvo nos casos previstos nas alíneas c) e h) em que deve ser imediata, sem prejuízo de serem comunicadas ao cliente as razões da interrupção.

3 — Do pré-aviso de interrupção devem constar o motivo da interrupção, os meios ao dispor do cliente para evitar a interrupção, as condições de restabelecimento do fornecimento, bem como os preços em vigor dos serviços de interrupção e de restabelecimento.

4 — O comercializador é responsável pelo pagamento dos serviços de interrupção e de restabelecimento junto do operador da rede de distribuição, cobrando-os posteriormente ao cliente.

5 — Os preços dos serviços de interrupção e de restabelecimento do fornecimento de gás natural são aprovados e publicados anualmente pela ERSE.

6 — A interrupção do fornecimento por facto imputável ao cliente não pode ter lugar no último dia útil da semana ou na véspera de um feriado, excepto nos casos previstos nas alíneas c) e h) do n.º 1.

7 — O cliente pode solicitar o restabelecimento urgente do fornecimento nos prazos máximos estabelecidos no Regulamento da Qualidade de Serviço, mediante o pagamento de uma quantia que é fixada pela ERSE.

8 — Por razões de segurança, em caso de interrupção, as instalações devem ser sempre consideradas em fornecimento, ou seja, como se o fornecimento não tivesse sido interrompido.

9 — É vedado ao cliente utilizar o gás natural durante os períodos de interrupção do fornecimento, obrigando-se aquele a fechar a válvula de segurança e as válvulas de todos os aparelhos de queima.

10 — A interrupção do fornecimento não isenta o cliente da responsabilidade civil e criminal em que eventualmente tenha incorrido.

Cláusula 7.ª

Prestação de caução

1 — Sem prejuízo do disposto no número seguinte, o comercializador pode exigir ao cliente a prestação de uma caução a seu favor, para garantir o cumprimento das obrigações decorrentes do presente contrato.

2 — No caso dos clientes domésticos, o comercializador só tem o direito de exigir a prestação de caução nas situações de restabelecimento do fornecimento, na sequência de interrupção decorrente de incumprimento contratual imputável ao cliente.

3 — Nas situações previstas no número anterior, o cliente pode ainda obstar à prestação da caução se, regularizada a dívida, optar pela transferência bancária como forma de pagamento das suas obrigações contratuais.

4 — Quando prestada a caução ao abrigo do disposto no n.º 2, se o cliente vier posteriormente a optar pela transferência bancária como forma de pagamento ou permanecer em situação de cumprimento contratual, continuamente durante o período de dois anos, a caução será devolvida.

5 — Salvo outro acordo entre o comercializador e o cliente, a caução é prestada em numerário, cheque ou transferência electrónica ou através de garantia bancária ou seguro-caução.

Cláusula 8.ª

Valor da caução

1 — O valor da caução corresponderá aos valores médios de facturação do cliente, verificados nos últimos 12 meses, considerando o período de 75 dias, numa facturação com periodicidade bimestral.

2 — Ao cliente que não disponha de histórico de consumo de pelo menos 12 meses, o valor da caução corresponderá ao consumo médio, no mesmo período de 75 dias, referente ao escalão ou classe de consumo a que pertence.

3 — Prestada a caução, o comercializador pode exigir a alteração do seu valor quando se verifique um aumento da capacidade utilizada ou do escalão de consumo.

4 — O comercializador utilizará o valor da caução para regularizar o valor que se encontre em dívida.

5 — A utilização do valor da caução impede a interrupção do fornecimento, ainda que o montante da caução não seja suficiente para a liquidação integral da dívida.

6 — Utilizado o valor da caução, o comercializador pode exigir, posteriormente, por escrito, a sua reconstituição ou o seu reforço, em prazo não inferior a 10 dias úteis.

7 — Cessado o contrato, a caução será restituída ao cliente, de forma automática, cuja quantia resultará da actualização do valor da caução, com base no Índice de Preços no Consumidor, depois de deduzidos os montantes eventualmente em dívida.

Cláusula 9.ª

Contadores de gás natural

1 — Os contadores de gás natural, bem como os respectivos acessórios, são fornecidos e instalados pelo operador da rede de distribuição, que é seu proprietário, não podendo ser cobrada qualquer quantia a título de aluguer ou indemnização pelo uso.

2 — O cliente fica fiel depositário do contador, nomeadamente para efeitos da sua guarda e restituição findo o contrato, desde que terceiros não tenham acesso livre ao contador.

3 — Os contadores estão sujeitos a verificação obrigatória nos termos e com a periodicidade estabelecida na legislação e regulamentos em vigor, sendo os encargos com a verificação ou ajuste da responsabilidade do proprietário do contador.

4 — Os contadores podem igualmente ser sujeitos a verificações extraordinárias, sempre que o cliente, o comercializador ou o operador da rede de distribuição suspeitem ou detectem defeito no seu funcionamento.

5 — Solicitada e efectuada a verificação extraordinária, se esta confirmar que o contador funciona dentro dos limites de tolerância, a responsabilidade pelos respectivos encargos é da entidade que solicitou a verificação extraordinária; nas restantes situações a responsabilidade é do proprietário do equipamento.

6 — Os erros de medição do consumo, resultantes de qualquer anomalia verificada no contador, que não tenham origem em procedi-

mento fraudulento, serão corrigidos em função da melhor estimativa dos fornecimentos efectuados durante o período em que a anomalia se verificou, considerando, designadamente, as características da instalação, o seu regime de funcionamento, os valores dos consumos anteriores à data da verificação da anomalia e, se necessário, os valores medidos nos primeiros três meses após a sua correcção.

Cláusula 10.ª

Leitura dos contadores de gás natural

1 — O operador da rede de distribuição, o comercializador e o cliente têm o direito de efectuar a leitura dos contadores e comunicá-la, bem como de verificar os respectivos selos, recebendo qualquer uma das leituras o mesmo valor para efeitos de facturação.

2 — A comunicação das leituras pelo cliente pode ser efectuada através dos meios que sejam disponibilizados para o efeito, nomeadamente a comunicação telefónica e a electrónica.

3 — Sem prejuízo do disposto no n.º 1, é obrigação do operador da rede de distribuição a realização de leituras dos contadores, cabendo-lhe efectuar uma leitura directa dos contadores de dois em dois meses, de modo a assegurar uma facturação bimestral, nos termos da cláusula 13.ª

4 — Na realização das leituras, o operador da rede de distribuição efectuará uma das seguintes diligências, utilizando os meios adequados:

- a) Avisar o cliente da data em que irá ser realizada a leitura directa do contador;
- b) Avisar o cliente de que foi tentada, sem êxito, uma leitura directa do contador.

5 — Os avisos referidos no número anterior devem conter informação, designadamente, sobre os meios disponíveis para o cliente transmitir os seus dados de consumo, fixando um prazo para o efeito.

Cláusula 11.ª

Leitura extraordinária

1 — Se, por facto imputável ao cliente, não for possível o acesso ao contador, para efeitos de leitura, durante seis meses consecutivos, pode ser exigido ao cliente a realização de uma leitura extraordinária, sendo o pagamento dos respectivos encargos da responsabilidade do cliente.

2 — A data para a realização da leitura extraordinária deve ser acordada entre o cliente e directamente o operador da rede de distribuição ou através do comercializador.

3 — Na impossibilidade de acordo sobre uma data para a leitura extraordinária do contador, num prazo máximo de 30 dias após notificação ao cliente, e por facto imputável a este, o fornecimento de gás natural pode ser interrompido nos termos estabelecidos na regulamentação aplicável.

4 — Os preços de leitura extraordinária são aprovados e publicados anualmente pela ERSE.

Cláusula 12.ª

Tarifas e preços

1 — Aos fornecimentos de gás natural são aplicadas as tarifas de venda a clientes finais fixadas anualmente pela ERSE nos termos do Regulamento Tarifário.

2 — As tarifas aplicáveis são compostas pelos preços relativos ao termo tarifário fixo e à energia.

3 — No momento da celebração do presente contrato, se a tarifa aplicável depender do escalão de consumo, a escolha do escalão de consumo é um direito do cliente, devendo o comercializador informar e aconselhar o cliente sobre o escalão de consumo que se apresenta mais favorável para a sua instalação.

4 — A adequação do escalão de consumo à instalação do cliente é verificada anualmente pelo operador da rede de distribuição, com base no consumo do ano anterior, sendo ajustado automaticamente para o escalão de consumo correspondente.

5 — Se antes de decorridos 12 meses sobre a data da última verificação anual, o consumo da instalação do cliente ultrapassar o valor anual correspondente ao escalão de consumo, será atribuído um escalão de consumo superior.

6 — Sempre que ocorra uma alteração do escalão de consumo, o cliente deve ser informado pelo comercializador, tendo por base a informação que deve ser prestada a este pelo operador da rede de distribuição.

Cláusula 13.ª

Facturação

1 — Na ausência de acordo entre o comercializador e o cliente, a facturação do gás natural é bimestral.

2 — A facturação do gás natural terá por base a informação sobre os dados de consumo disponibilizada pelo operador da rede de distribuição ao comercializador.

3 — A partir de 1 de Julho de 2008, a facturação do gás natural será efectuada em quilowatt-hora (kWh), mantendo-se até essa data a utilização do metro cúbico (m³) para efeitos de facturação.

4 — Se, no período a que a factura respeita, não tiver havido leitura do contador os dados disponibilizados pelo operador da rede de distribuição para efeitos de facturação serão obtidos por estimativa do consumo, devendo ter em conta o direito do cliente à escolha da metodologia de estimativa a aplicar, entre as opções existentes.

5 — As facturas apresentadas ao cliente devem conter os elementos necessários a uma completa, clara e adequada compreensão dos valores facturados, incluindo a sua desagregação, a qual deve evidenciar, nomeadamente, os valores relativos às tarifas de acesso às redes.

6 — A interrupção do fornecimento de gás natural por facto imputável ao cliente não suspende a facturação do termo tarifário fixo e da capacidade utilizada.

Cláusula 14.^a

Acertos de facturação

1 — Os acertos de facturação podem ser motivados, designadamente, pelas seguintes situações: anomalia de funcionamento do contador; procedimento fraudulento; facturação baseada em estimativa de consumo; correcção de erros de medição, leitura e facturação.

2 — O valor apurado com o acerto de facturação deverá ser liquidado em prazo idêntico ao estipulado para pagamento da factura seguinte à comunicação da correcção que motivou o acerto de facturação.

3 — Quando o valor apurado para acerto de facturação for a favor do comercializador, o seu pagamento pode ser fraccionado em prestações mensais, a pedido do cliente, em número não superior ao número de meses objecto do acerto de facturação.

4 — Nas situações em que a necessidade de acerto de facturação resulte de facto não imputável ao cliente, às prestações mensais previstas no número anterior não acrescem quaisquer juros legais ou convencionados.

5 — Os acertos de facturação subsequentes à facturação que tenha tido por base a estimativa de consumos devem ter lugar num prazo não superior a seis meses, utilizando, para o efeito, os dados disponibilizados pelo operador da rede de distribuição, recolhidos a partir da leitura directa do contador.

6 — O comercializador não será responsável pela inobservância do disposto no número anterior se, cumprido o disposto no n.º 4 da cláusula 10.^a, não for possível, por facto imputável ao cliente, obter os dados de consumo recolhidos a partir da leitura directa do contador.

7 — Para efeitos de acertos de facturação, no início e no final do contrato, os encargos com valor fixo mensal a considerar na primeira e na última factura do contrato correspondem ao produto do número de dias do mês em que esteve activo o fornecimento de gás natural pelo valor que corresponda a 1/30 do valor fixo mensal.

8 — Sempre que as condições de abastecimento do cliente, nomeadamente as condições técnicas da instalação de gás natural obriguem ao fornecimento de gás natural a uma pressão de serviço diferente da pressão de referência, o consumo deste mesmo cliente é corrigido por um factor multiplicador, de acordo com a seguinte fórmula: [Volume a facturar = (Pressão absoluta de fornecimento/Pressão de referência) * Consumo], em que (Pressão de referência = 1,034 bar).

Cláusula 15.^a

Pagamento

1 — O comercializador proporcionará ao cliente diversos meios de pagamento, devendo o pagamento ser efectuado nas modalidades acordadas entre o comercializador e o cliente.

2 — O prazo limite de pagamento mencionado na correspondente factura é de 15 dias a contar da data da sua apresentação.

3 — O não pagamento da factura dentro do prazo estipulado para o efeito sujeita o cliente ao pagamento de juros de mora, à taxa de juro legal em vigor, calculados a partir do dia seguinte ao do vencimento da factura e pode fundamentar a interrupção do fornecimento de gás natural, nos termos da cláusula 6.^a

4 — Se o valor resultante do cálculo dos juros previstos no número anterior não atingir uma quantia mínima a publicar anualmente pela ERSE, os atrasos de pagamento ficam sujeitos ao pagamento dessa quantia que se destina a cobrir exclusivamente os custos administrativos causados pelo processamento do atraso de pagamento.

Cláusula 16.^a

Cessação do contrato

1 — A cessação deste contrato pode verificar-se:

- a) Por acordo entre as partes;
- b) Por denúncia do cliente, nos termos da cláusula 3.^a;
- c) Pela transmissão a qualquer título das instalações de utilização;

d) Pela interrupção do fornecimento de gás natural, por facto imputável ao cliente, que se prolongue por um período superior a 60 dias, desde que cumprido um pré-aviso de 15 dias;

e) Por morte do titular deste contrato, salvo nos casos de transmissão por via sucessória, ou por extinção da entidade titular deste contrato, desde que esses factos sejam comunicados por escrito ao comercializador;

f) Pela celebração de contrato de fornecimento com outro comercializador.

2 — Nos casos previstos na alínea e) do número anterior, a responsabilidade contratual do cliente manter-se-á até à comunicação da referida transmissão, por escrito, ao comercializador.

3 — O disposto nos números anteriores não exonera o cliente do pagamento dos montantes em dívida à data de cessação do contrato.

Cláusula 17.^a

Procedimentos fraudulentos

1 — Qualquer procedimento susceptível de falsear o funcionamento normal ou a leitura dos contadores de gás natural constitui violação do contrato de fornecimento de gás natural.

2 — A verificação do procedimento fraudulento e o apuramento da responsabilidade civil e criminal que lhe possam estar associadas obedecem às regras constantes da legislação aplicável.

3 — Sem prejuízo do disposto no número anterior, as entidades lesadas com o procedimento fraudulento têm o direito de ser ressarcidas das quantias que venham a ser devidas em razão das correcções efectuadas.

4 — A determinação dos montantes previstos no número anterior considerará o regime de tarifas e preços aplicável ao período durante o qual perdurou o procedimento fraudulento, bem como todos os factos relevantes para a estimativa dos fornecimentos realmente efectuados, designadamente as características da instalação de utilização, o regime de funcionamento e os fornecimentos antecedentes, se os houver.

Cláusula 18.^a

Registo como cliente com necessidades especiais

1 — O cliente poderá solicitar ao comercializador o registo como cliente com necessidades especiais, sendo considerados clientes com necessidades especiais, de acordo com o Regulamento da Qualidade de Serviço, os clientes com limitações no domínio da visão, no domínio da audição, no domínio da comunicação oral e no domínio do olfacto que impossibilitem a identificação do gás natural ou que tenham no seu agregado familiar pessoa com esta deficiência.

2 — O registo previsto no número anterior é voluntário e da exclusiva responsabilidade do cliente.

3 — A solicitação de registo deve ser acompanhada de documentos que comprovem que o cliente reúne as condições necessárias para o efeito.

4 — No caso de cliente com necessidades especiais com incapacidade temporária, o registo tem a validade máxima de um ano, devendo ser renovado ao fim desse período, caso se mantenha a situação que justificou a sua aceitação.

Cláusula 19.^a

Padrões de qualidade de serviço

1 — Os serviços prestados pelo comercializador e pelo operador da rede de distribuição obedecem aos padrões de qualidade estabelecidos no Regulamento da Qualidade de Serviço.

2 — Os padrões individuais de qualidade de serviço de natureza comercial são os seguintes:

a) Activação de fornecimento — deve ser garantido ao cliente que a visita combinada para activação de fornecimento é agendada para uma data nos três dias úteis seguintes à data em que a activação de fornecimento é solicitada, desde que seja necessário proceder somente a operações simples, tais como a instalação do contador ou a abertura da válvula de corte;

b) Visita combinada — a visita à instalação do cliente deve ser iniciada num intervalo de tempo previamente combinado, com a duração máxima de duas horas e meia ou num intervalo de cinco horas, se for garantido ao cliente um pré-aviso com a antecedência de uma hora, por via telefónica, relativamente ao intervalo de quinze minutos em que é expectável o início da visita;

c) Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente — ultrapassada a situação que deu origem à interrupção do fornecimento, e efectuados todos os pagamentos devidos, o fornecimento de gás natural deve ser restabelecido nos seguintes prazos:

Até às dezassete horas do dia útil seguinte àquele em que se verificou a regularização da situação, no caso dos clientes domésticos e das pequenas empresas;

No período de oito horas a contar do momento da regularização da situação, para os restantes clientes;

No prazo de quatro horas a contar do momento da regularização da situação, caso o cliente pague o preço para restabelecimento urgente previsto no RRC;

d) Resposta a reclamações — o comercializador e o operador da rede de distribuição devem responder às reclamações que lhe forem apresentadas num prazo máximo de 20 dias úteis.

Cláusula 20.ª

Compensações

1 — O incumprimento pelo comercializador ou pelo operador da rede de distribuição dos padrões de qualidade individual de natureza comercial confere ao cliente o direito a uma compensação.

2 — Quando houver lugar a uma compensação por incumprimento dos padrões de qualidade individual de natureza comercial, a informação e o pagamento automático de compensações ao cliente devem ser efectuados, o mais tardar, na primeira factura emitida após terem decorrido 45 dias contados a partir da data em que ocorreu o facto que fundamenta o direito à compensação.

3 — O comercializador pode exigir ao cliente o pagamento de uma compensação no caso de ausência do cliente na sua instalação no período da visita combinada, devendo este ser previamente informado desta situação.

4 — O incumprimento de padrões individuais de qualidade de serviço de natureza comercial implica, para qualquer deles, o pagamento de uma compensação no valor estabelecido pela ERSE, no âmbito do Regulamento da Qualidade de Serviço, constando das condições particulares deste contrato o valor em vigor à data da sua celebração.

Cláusula 21.ª

Pedidos de informação e reclamações

1 — A apresentação de pedidos de informação e de reclamações pode ser efectuada através de qualquer das modalidades de atendimento disponibilizadas pelo comercializador e pelo operador da rede de distribuição e que são as seguintes: atendimento presencial em centros de atendimento; atendimento telefónico centralizado cujo custo não pode exceder o de uma chamada local; atendimento escrito, incluindo correio electrónico.

2 — Os pedidos de informação e as reclamações devem conter a identificação e o endereço completo do local do consumo, as questões colocadas ou a descrição dos motivos reclamados e demais elementos informativos facilitadores ou complementares para a caracterização da situação questionada ou reclamada.

3 — O comercializador deve responder aos pedidos de informação por escrito no prazo máximo de 15 dias úteis após a data da sua recepção.

4 — O comercializador deve responder às reclamações no prazo máximo de 20 dias úteis após a data da sua recepção.

Cláusula 22.ª

Resolução de conflitos

1 — Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais, nos termos da lei, se não for obtida junto do comercializador ou do operador da rede de distribuição uma resposta atempada ou fundamentada ou a mesma não resolver satisfatoriamente a reclamação apresentada, o cliente pode solicitar a intervenção de entidades com competências na resolução extrajudicial de conflitos, designadamente da ERSE.

2 — São mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos a mediação, a conciliação e a arbitragem voluntária.

3 — Através da mediação e da conciliação pode ser recomendada ou sugerida a resolução de um conflito, enquanto que a decisão arbitral é vinculativa para as partes, revestindo esta o mesmo valor que uma sentença proferida por um tribunal de 1.ª instância.

Cláusula 23.ª

Dados pessoais

1 — Os dados pessoais relativos ao cliente, recolhidos no âmbito do presente contrato, são processados automaticamente e destinam-se à gestão comercial e administrativa dos contratos de fornecimento de gás natural e da prestação de serviços afins, quando expressamente solicitados pelo cliente, podendo os interessados, devidamente identificados, ter acesso à informação que lhes diga respeito, directamente nos locais de atendimento ou mediante pedido escrito, bem como à sua rectificação, nos termos da lei da protecção de dados pessoais.

2 — Qualquer alteração dos elementos constantes do contrato relativos à identificação, residência ou sede do cliente, deve ser comu-

nicada por este ao comercializador, através de carta registada com aviso de recepção, no prazo de 30 dias a contar da data da alteração, devendo ainda o cliente apresentar comprovativos da alteração verificada, quando tal lhe for exigido pelo comercializador.

3 — O comercializador fica autorizado a proceder ao tratamento dos dados pessoais do cliente nos termos da lei de protecção dos dados pessoais e a disponibilizar esses dados pessoais ao operador da rede de distribuição para cumprimento das obrigações emergentes deste contrato na medida em que tal for necessário para garantir um adequado e seguro fornecimento à instalação do cliente.

Cláusula 24.ª

Legislação e regulamentação aplicáveis

1 — Este contrato submete-se às disposições constantes do Regulamento de Relações Comerciais, do Regulamento Tarifário, do Regulamento da Qualidade de Serviço e de demais legislação e regulamentação aplicáveis.

2 — As condições deste contrato devem ser, nos termos gerais do direito, sistematicamente interpretadas à luz das disposições legais e regulamentares referidas no número anterior.

3 — Em caso de dúvida ou de divergência, considera-se que o sentido interpretativo das condições deste contrato é o que resultar da prevalência das disposições legais e regulamentares enunciadas.

Cláusula 25.ª

Integração

1 — Salvo disposição legal em contrário, considera-se que ao presente contrato são aplicáveis, em caso de omissão ou lacuna, as disposições constantes das leis e regulamentos aplicáveis.

2 — Quaisquer alterações posteriores às leis e regulamentos previstos no número anterior serão automaticamente aplicáveis ao presente contrato.

ICP — AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES, I. P.

Despacho n.º 14 554/2007

Ao abrigo do disposto nos artigos 35.º a 40.º do Código do Procedimento Administrativo, nos termos dos n.ºs 6 e 7 da deliberação do conselho de administração do ICP — ANACOM de 22 de Março de 2007 e dos n.ºs 1 e 2 do despacho do vice-presidente do conselho de administração do ICP — ANACOM, Dr. Alberto Souto de Miranda, de 28 de Maio de 2007, decido:

1 — Subdelegar no chefe da divisão (DRE1), Dr. Pedro Fernando Loureiro Ferreira, os poderes necessários para:

a) Autorizar a realização de despesas para exploração relativas à actividade da Divisão de Assuntos Comunitários, até ao montante de € 1000, com excepção da autorização de despesas inerentes à celebração e renovação de contratos de admissão de pessoal, à obtenção de estudos e consultoria externa, bem como a deslocações ao estrangeiro;

b) Assinar a correspondência e o expediente necessários à execução de deliberações e decisões superiormente tomadas em processos que corram pela Direcção de Relações Exteriores.

2 — Subdelegar na chefe da divisão (DRE2), Cristina Maria Silva Lourenço, os poderes necessários para:

a) Autorizar a realização de despesas para exploração relativas à actividade da Divisão de Organizações Internacionais de Telecomunicações, até ao montante de € 1000, com excepção da autorização de despesas inerentes à celebração e renovação de contratos de admissão de pessoal, à obtenção de estudos e consultoria externa, bem como a deslocações ao estrangeiro;

b) Assinar a correspondência e o expediente necessários à execução de deliberações e decisões superiormente tomadas em processos que corram pela Direcção de Relações Exteriores.

3 — Determinar que o presente despacho produzirá efeitos a partir da data da sua publicação, considerando-se ratificados todos os actos entretanto praticados que se incluam no âmbito desta subdelegação de competências.

28 de Maio de 2007. — O Director de Relações Exteriores, José Manuel da Costa de Sousa Barros.

Despacho n.º 14 555/2007

Ao abrigo do disposto nos artigos 35.º a 40.º do Código do Procedimento Administrativo, nos termos dos n.ºs 2, 6 e 7 da deliberação do conselho de administração do ICP-ANACOM de 22 de Março de 2007 e da alínea g) do n.º 1 do despacho do vice-presidente do