

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