

Aviso prévio de eventual interrupção de fornecimento

Factos:

O Sr. Gustavo, cliente de gás natural, não efectuou o pagamento da sua última facturação. Como consequência, o Sr. Gustavo sofreu uma interrupção do fornecimento de gás natural, o qual, de acordo com o consumidor, não foi precedido de nenhum aviso ou comunicação.

O Sr. Gustavo questiona a ERSE se o prestador de serviço tem o dever de avisar o cliente das interrupções de gás natural através de carta simples, que pode não ser recebida pelo cliente, ou se a mesma terá de ser enviada registada para assegurar que o cliente teve conhecimento efectivo da referida comunicação. O Sr. Gustavo argumenta ainda que a empresa tem disponível o seu número de telefone e não o utilizaram para o avisar da interrupção de fornecimento prevista.

Análise dos factos

O envio de pré-aviso de eventual interrupção do fornecimento, na forma escrita, é obrigatório nos termos da Lei dos Serviços Públicos Essenciais (**Lei n.º 23/96, 26 de Julho, com as alterações da Lei n.º 12/2008, de 26 de Fevereiro**) e Regulamento de Relações Comerciais do sector do gás natural, com a antecedência mínima de 10 dias relativamente à data em deverá ocorrer. Todavia, a referida Lei não estipula que as empresas prestadoras de serviços públicos essenciais tenham de proceder ao envio das comunicações de pré-aviso de interrupção, por correio registado. Nos termos da Lei dos Serviços Públicos Essenciais é ao prestador de serviço que cabe provar o envio deste documento.

O Regulamento de Relações Comerciais, considerando a alteração promovida em Março de 2010, prevê que, para efeitos do envio do pré-aviso de interrupção, devem ser utilizados os diversos meios de comunicação disponíveis, em especial os indicados pelos clientes como contacto preferencial.

Posição da ERSE

Em face da informação do consumidor da não recepção da carta de aviso prévio de interrupção de fornecimento, a ERSE solicitou melhor informação no sentido de recolher evidências do cumprimento do aviso prévio. Não se confirmando o envio do aviso prévio, a ERSE solicitará o restabelecimento do fornecimento (se necessário) e a restituição de quantias e ou prejuízos causados com a situação reclamada.

Havendo evidências do envio do aviso prévio de interrupção do fornecimento, a ERSE informará o consumidor desse facto. Com estes elementos, e se o consumidor assim o desejar, poderá ainda recorrer a tribunal ou instâncias análogas para apreciação da prova no caso concreto, cabendo ao tribunal a decisão sobre os meios de prova do envio da comunicação de pré-aviso de interrupção, apresentados pela empresa prestadora do serviço.