

INCUMPRIMENTO DE VISITA COMBINADA

FACTOS APRESENTADOS

A Senhora M recebeu uma comunicação da empresa de gás natural para estar em casa em determinada data para procederem à leitura do seu contador.

A Senhora M esteve em casa no intervalo de tempo combinado, tendo faltado ao emprego mas a empresa não apareceu.

A Senhora M apresentou uma reclamação à ERSE pela falta de comparência da empresa na data combinada.

ANÁLISE DOS FACTOS

O Regulamento da Qualidade de Serviço do Sector do Gás Natural¹ estabelece que a marcação das visitas combinadas às instalações dos clientes deve ser efectuada por acordo entre o comercializador e o cliente.

O cliente deve ser previamente informado de todos os encargos associados à realização da visita que lhe sejam imputáveis, bem como do direito a eventuais compensações aplicáveis.

A comunicação entre os comercializadores e os operadores das redes de distribuição deve ser célere e expedita, através dos meios que estas entidades acordarem entre si.

Importa esclarecer que cabe ao operador da rede de distribuição, efectuar a leitura do contador e, nesse sentido, o operador da rede de distribuição deve iniciar a visita à instalação do cliente num dos seguintes prazos:

- a) Num intervalo de tempo previamente combinado, com a duração máxima de duas horas e meia.

29/5/2009

REFERÊNCIAS LEGISLATIVAS

¹ Despacho da ERSE nº 19 624-A/2006, de 25 de Setembro

DESTAQUES

- *A marcação de visitas às instalações dos clientes deve ser acordada entre o comercializador e o cliente.*
- *Caso o prestador de serviço incumpra o intervalo de tempo acordado para efectuar a visita, o cliente tem direito a uma compensação de 20 euros.*

b) Num intervalo de cinco horas, se o operador garantir ao cliente um pré-aviso com a antecedência de uma hora, por via telefónica, relativamente ao expectável para o início da visita.

No caso em apreço, tendo em conta que se verificou incumprimento do intervalo de tempo para efectuar a visita combinada por parte da empresa, o reclamante tem direito a uma compensação no valor de 20 euros.

O pagamento da compensação por incumprimento deve ser efectuada, o mais tardar, na primeira factura emitida após terem decorrido 45 dias contados a partir da data em que ocorreu o facto que lhe deu origem, devendo o comercializador comunicar essa informação ao seu cliente e proceder ao crédito de modo automático.

POSIÇÃO DA ERSE

A ERSE procedeu à abertura de um processo junto da empresa no sentido do reclamante receber a respectiva compensação.