



Associação de Consumidores de Portugal

Exmº Senhor Presidente
Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos

erse@erse.pt

Ofício n.º 388 / Serv. Gás

Data: 24.Jul.06

Assunto: Proposta de Regulamentação do Sector do Gás Natural

Exmº Senhor Presidente,

Ante a solicitação de V.^a Ex.^a de envio de comentários e sugestões sobre o assunto epigrafado, após análise detalhada do mesmo, cumpre-nos transmitir o que segue:

A) Proposta de Regulamento de Acesso às Redes, às Infra-estruturas e às Interligações do Sector do Gás Natural

Sugerimos, no que ao artigo 10º diz respeito, e por uma questão de certeza e segurança jurídica, que a denúncia seja feita através de carta registada, com aviso de recepção, de molde a que o sujeito contratual possa ser atempadamente avisado (por período não inferior a 15 dias).

B) Proposta de Regulamento da Qualidade de Serviço do Sector do Gás Natural

No que toca ao artigo 6º, n.º 2, relativo ao nível de qualidade de serviços dos clientes, julgamos ser a disposição demasiado ambígua e necessitada, quanto à sua extensão, de concretização, pelo que deveria o preceito ser reformulado.

Quanto ao artigo 7º, n.º 1, onde se lê “... devem proceder, sempre que possível,...”, deveria ler-se “... estão obrigados a proceder...”

Louva-se, em geral, a disposição plasmada no artigo 18º, n.º 4 que consagra a informação aos clientes na própria factura, emitida 45 dias após a ocorrência das interrupções.

Reparos vários podem ser feitos no que diz respeito ao artigo 27º:

No que toca ao “cumprimento do dever de informação” deveria consagrar-se, sem lugar a dúvidas, a obrigação do comercializador disponibilizar informação rigorosa e objectiva sobre os vários pontos tratados no artigo.

Creemos que afirmar, como aí se faz, que “os clientes de gás natural têm o direito de solicitar...informações...” é inverter a natureza das coisas.

A obrigação deve ser imposta *ab initio* ao comercializador.

O modo de concretização desta informação, desenvolvida nos artigos seguintes, deve ser rigorosa, efectiva e anterior à celebração do contrato, de molde a que o consumidor possa contratar conscientemente esclarecido.



Assim, no que concerne ao n.º 2 do artigo em análise, para além de se disponibilizar a informação em causa, deve o prestador de serviços informar ponto por ponto... na prática este limita-se a fornecer panfletos, muitas das vezes não informando o consumidor sobre aspectos essenciais do serviço prestado.

Já no que diz respeito ao n.º 3 é necessário considerar a lei específica sobre contratos celebrados à distância, ao domicílio e à utilização de técnicas agressivas e abusivas.

Quanto à previsão do n.º 4, sobre a possibilidade do contrato poder ser alterado unilateralmente pelo prestador do serviço, exige-se a consagração da necessidade de informação prévia, ao consumidor sobre a alteração e a possibilidade dada ao mesmo de, querendo, resolver o contrato.

Concorda-se, em geral, com a prioridade de tratamentos estabelecida nos artigos 56.º e 57.º.

C) Proposta de Regulamento de Relações Comerciais do Sector do Gás Natural

A serem cobrados os orçamentos esta informação deve ser previamente transmitida aos clientes ou aos consumidores – artigo 88.º

No que concerne ao artigo 89.º entende-se que deve ser comunicada ao cliente ou ao consumidor que os estudos para a realização do orçamento ficam a cargo destes, por forma aos mesmos não serem posteriormente surpreendidos com uma factura.

Relativamente ao artigo 101, entende-se que a informação para além de constar dos folhetos informativos deve ser dada pessoalmente ao cliente ou ao consumidor quando este solicitar a respectiva ligação à rede.

O constante no artigo 142, n.º 3, deve ser previamente comunicado ao cliente, devendo constar igualmente do contrato subscrito pelo mesmo.

No que toca ao n.º 5, alínea b) entende-se que a respectiva leitura devia ser mensal, por forma a não prejudicar o cliente. Deve consagrar-se a obrigação do prestador de serviços proceder à leitura de seis em seis meses. Pelo que, deve ser eliminada a palavra “deve” da alínea b).

Entende-se que sempre que houver mudança do tarifário o consumidor seja devidamente informado através das facturas recebidas. Aquando a contratação o tarifário deve ser devidamente comunicado ao mesmo.

As cláusulas contratuais gerais mencionadas no artigo 179, devem ser fornecidas ao cliente aquando a respectiva contratação, por forma ao mesmo ficar ciente quanto às mesmas.

Para que os consumidores possam conscientemente optar por uma das metodologias - artigo 190, n.º 2 -, será necessário que seja dado prévio conhecimento ao consumidor da existência das diferentes metodologias aquando a respectiva contratação.

A contemplação de um termo tarifário fixo previsto no artigo 194, alínea a) configura a fixação de um consumo mínimo que é proibido pelo artigo 8 da Lei n.º 23/96, de 26 de Julho. Pelo que se entende que este termo fixo deve ser eliminado, na medida em que viola igualmente o princípio do Direito à Protecção dos Interesses Económicos do consumidor previsto na Lei 24/96, de 31 de Julho e no artigo 60 n.º 1 da CRP, sendo corolário deste princípio que o consumidor deve pagar, tão só, o que consome e na exacta medida em que consome.

D) Proposta do Regulamento Tarifário para o Sector do Gás Natural

Voltamos a destacar que deve ser eliminado o termo fixo mensal, visto que o mesmo configura um consumo mínimo, não constituindo a cobrança de qualquer serviço prestado.



Associação de Consumidores de Portugal

Ora vejamos, sendo o gás natural considerado um serviço público essencial não tem sentido proceder à cobrança de preços de contratação, uma vez que estamos perante a prestação de um serviço público, existindo a obrigação de contratação do mesmo.

No que concerne à cobrança da leitura, verifica-se que a leitura pode não ser mensal, sendo a maioria das vezes feita por estimativa, apenas impendendo sobre o prestador de serviços o dever de a fazer de seis em seis meses. Então o que se cobra?

Igualmente não tem qualquer sentido proceder à cobrança da factura e da respectiva cobrança.

Creemos que o termo fixo mensal mais não é do que um consumo mínimo encapotado, pelo que deve ser eliminado.

Eis, pois, o que nos cumpre transmitir sobre os documentos que nos foram enviados.

Com os melhores cumprimentos,

A Assessora Jurídica

Cristina Freitas