

Comunicado

ERSE aprova novas condições gerais dos contratos de fornecimento de gás natural a celebrar entre os comercializadores de último recurso e os clientes com consumo anual inferior ou igual a 10 000 m³

A revisão regulamentar do sector do gás natural, concretizada em 2010, permitiu consolidar algumas regras de relacionamento comercial que vieram reforçar a protecção dos consumidores. As alterações regulamentares são agora vertidas nas condições gerais dos 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 10000 m³.

O contrato de fornecimento de gás natural constitui um instrumento privilegiado na informação a prestar aos consumidores. Tratando-se de um contrato de adesão cujas cláusulas contratuais gerais são pré-formuladas e não discutidas entre as partes, reúne um manancial de informação relevante para o consumidor de gás natural, o que justifica a intervenção da ERSE neste domínio.

As principais alterações inseridas nas condições gerais dos contratos são as seguintes:

- Quando prestada a caução, o seu valor pode ser alterado por iniciativa do comercializador ou a pedido do cliente quando se verificarem variações superiores a 10% nos valores médios de facturação do cliente, permitindo uma maior aderência do seu valor aos consumos reais.
- Como regra já consagrada anteriormente e consentânea com as directrizes comunitárias, os comercializadores devem proporcionar aos seus clientes diversos meios de pagamento. Dentro deste princípio, prevê-se agora que o cliente que se encontre numa situação de mora no pagamento da sua factura de gás natural possa continuar a escolher, pelo menos entre dois meios de pagamento disponíveis, os quais não se revelem manifestamente onerosos para o cliente.
- Em linha com o estabelecido no Regulamento da Qualidade de Serviço foram estabelecidos novos padrões de qualidade de serviço, salientando-se os prazos máximos fixados para restabelecimento do fornecimento de gás natural após interrupção por facto imputável ao cliente – 12 horas após a regularização da causa de interrupção – e as regras sobre a contagem destes prazos, bem como o prazo de resposta a reclamações que passará de 20 para 15 dias úteis a partir do dia 1 de Julho de 2011.

A aprovação pela ERSE das novas condições contratuais gerais, objecto do presente despacho, verifica-se, pela primeira vez, no quadro de abertura total do mercado de gás natural. Embora a ERSE não aprove as condições gerais que integram os contratos de fornecimento de gás natural celebrados com os comercializadores em regime de mercado, espera-se que as condições contratuais gerais a aplicar pelos comercializadores de último recurso possam constituir um referencial de informação a seguir por todos os comercializadores de gás natural.



O [Despacho aprovado pela ERSE](#) encontra-se disponível na página da ERSE na internet.

11 de Janeiro de 2011