



Associação de Consumidores de Portugal

Exmº Senhor Presidente  
Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos

[erse@erse.pt](mailto: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 epígrafado, 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.

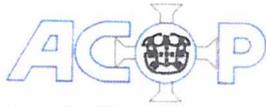
As cláusulas contratuais gerais mencionadas no artigo 179, devem ser fornecidas ao cliente aquando a respectiva contratação, por forma ao mesmo ficar ciente quanto às mesmas.

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