

**Despacho n.º 1550/2011**

A mais recente revisão regulamentar do sector do gás natural, concretizada através do Despacho n.º 4878/2010, de 18 de Março, permitiu consolidar algumas das regras que sustentam o relacionamento comercial com os consumidores de gás natural, tendo em vista reforçar a protecção dos consumidores. Para o efeito, foram definidas novas exigências de informação e de comunicação às empresas, bem como melhores práticas comerciais no relacionamento com os clientes de gás natural. Estas alterações obrigam à actualização das 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 m<sup>3</sup>.

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, o qual reúne habitualmente um manancial de informação relevante para o consumidor de gás natural, que vai além da própria relação contratual estritamente considerada (ex: informação sobre a segurança na utilização do gás), justifica-se que continue a existir intervenção da ERSE neste domínio, aprovando as condições gerais que devem integrar os contratos a celebrar entre os comercializadores de último recurso retalhistas e os consumidores com consumos anuais de gás natural até 10 000 m<sup>3</sup>.

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. Com efeito, desde o dia 1 de Janeiro de 2010 todos os consumidores de gás natural podem escolher o seu comercializador no âmbito do mercado liberalizado, mantendo-se o direito de escolha de um comercializador de último recurso por parte dos clientes com consumo anual de gás natural até 10 000 m<sup>3</sup>. 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.

Em observância do estabelecido no n.º 7 do artigo 194.º do Regulamento de Relações Comerciais, os comercializadores de último recurso retalhistas apresentaram à ERSE uma proposta conjunta sobre as alterações a introduzir nas condições gerais dos contratos de fornecimento de gás natural a clientes com consumos anuais inferiores ou iguais a 10 000 m<sup>3</sup>.

A aprovação pela ERSE destas condições contratuais gerais foi antecedida de consulta às associações de consumidores de âmbito nacional e interesse genérico e às de interesse específico para este sector, nos termos previstos no n.º 8 do artigo 194.º do Regulamento de Relações Comerciais. A ERSE procedeu à resposta por escrito a todos os comentários recebidos no âmbito deste processo.

Assim, ao abrigo do disposto nos n.ºs 6, 7 e 8 do artigo 194.º do Regulamento de Relações Comerciais, bem como dos artigos 12.º e 31.º dos Estatutos da ERSE, aprovados em anexo ao Decreto-Lei n.º 97/2002, de 12 de Abril, o Conselho de Administração da ERSE deliberou o seguinte:

1. Aprovar as condições gerais que devem integrar os 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 10 000 m<sup>3</sup>, que constituem o Anexo ao presente despacho e que dele fica a fazer parte integrante.
2. O prazo de resposta a reclamações previsto nas condições contratuais gerais aprovadas nos termos do n.º 1 (alínea d) do n.º 2 da Cláusula 19.ª e n.º 3 da Cláusula 21.ª) entra em vigor no dia 1 de Julho de 2011, mantendo-se até essa data o prazo de 20 dias úteis.
3. Revogar o Despacho n.º 14553/2007, de 6 de Julho.
4. Revogar o Despacho n.º 20974/2008, de 11 de Agosto.
5. O presente despacho entra em vigor no dia 1 de Março de 2011.

Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos

7 de Janeiro de 2011

O Conselho de Administração

Prof. Doutor Vítor Santos

Doutor José Braz

Dr. Ascenso Simões

## ANEXO

**CONDIÇÕES GERAIS DOS CONTRATOS DE FORNECIMENTO DE GÁS NATURAL A CELEBRAR ENTRE OS  
COMERCIALIZADORES DE ÚLTIMO RECURSO RETALHISTAS (CUR) E OS CLIENTES COM CONSUMO ANUAL INFERIOR OU  
IGUAL A 10 000 M<sup>3</sup>**

(Conforme referido no n.º 1 do presente despacho)

**1.ª****Objecto do contrato**

1. O presente contrato tem por objecto o fornecimento de gás natural pelo comercializador de último recurso retalhista, doravante designado pela sigla CUR, que se obriga a fornecer ao cliente o gás natural necessário ao abastecimento da sua instalação, mediante o pagamento de um preço nos termos da cláusula 12.ª.
2. A celebração do presente contrato de fornecimento de gás natural não está sujeita à cobrança de quaisquer encargos.

**2.ª****Instalações e utilização de gás natural**

1. O início do fornecimento de gás natural pressupõe que a instalação de utilização do cliente, desde o dispositivo de corte do fogo até às válvulas de corte dos aparelhos de queima, incluindo todas as tubagens, os acessórios, equipamentos e contadores necessários ao abastecimento, se encontre no estado de conservação e funcionamento definidos nos termos das regras técnicas e de segurança aplicáveis.
2. Para efeitos de celebração do presente contrato de fornecimento, a instalação de utilização do cliente deve ser submetida a uma inspecção, a realizar por entidade inspectora reconhecida e credenciada pela Direcção Geral de Energia e Geologia e a promover pelo cliente, que suportará os respectivos encargos, nos termos da legislação e da regulamentação vigentes.
3. Cabe ainda ao cliente, enquanto utente ou proprietário do imóvel abastecido por gás natural, ou ao condomínio relativamente às partes comuns de edifício constituído em regime de propriedade horizontal, a promoção de inspecções periódicas, nos termos e nos prazos estabelecidos na legislação e na regulamentação aplicáveis, designadamente sempre que a instalação de utilização seja objecto de quaisquer alterações ou reparações.
4. Sempre que seja detectada qualquer avaria ou fuga na sua instalação, o cliente deve proceder de imediato ao corte do abastecimento de gás natural, em conformidade com as regras de segurança em vigor e comunicar a ocorrência ao CUR, podendo fazê-lo também junto do operador da rede de distribuição.
5. Em caso de fuga, o fornecimento de gás natural será interrompido, devendo ser restabelecido após a eliminação da fuga e a certificação por entidade inspectora que a instalação pode voltar a ser abastecida.
6. Para efeitos do disposto no número anterior e em outras situações de emergência, estando em causa a segurança de pessoas e bens, o cliente deve permitir o acesso à sua instalação por parte do representante do operador da rede de distribuição da sua zona geográfica, devidamente identificado, não sendo necessário qualquer aviso prévio.
7. O cliente deverá utilizar o gás natural apenas para consumo na sua instalação, de acordo com as regras aplicáveis, não podendo ceder o gás natural a terceiros, a título gratuito ou oneroso, salvo quando autorizado pelas autoridades administrativas competentes.
8. O abastecimento de gás natural pelo cliente a partir de uma instalação para outra instalação de utilização distinta, ainda que seja da sua propriedade ou posse é considerada cedência a terceiros nos termos do número anterior.

**3.ª****Duração do contrato**

O contrato entra em vigor na data de início do fornecimento de gás natural e tem a duração de um mês, salvo outro acordo entre o cliente e o CUR, constante das condições particulares deste contrato, sendo automática e sucessivamente renovado por iguais períodos, sem prejuízo do direito de denúncia por parte do cliente, a fazer por escrito e a exercer com uma antecedência mínima de 15 dias em relação à data em que termina o contrato ou é renovado.

**4.ª****Obrigações de fornecimento**

1. O CUR obriga-se ao fornecimento de gás natural, dentro da área geográfica abrangida pela sua concessão ou licença, em observância das disposições legais e regulamentares aplicáveis, designadamente quando as instalações de gás estejam devidamente licenciadas e inspeccionadas e se encontre efectuada a respectiva ligação à rede.

2. Não existe obrigação de fornecimento quando não se encontre regularizado o pagamento de dívidas vencidas provenientes de contratos de fornecimento celebrados entre o mesmo CUR e o mesmo cliente, independentemente da instalação em causa, salvo se essas dívidas tenham sido contestadas junto dos tribunais ou de entidades com competência para a resolução extrajudicial de conflitos.

5.ª

**Continuidade e interrupção do fornecimento**

1. O fornecimento de gás natural deve ser contínuo, só podendo ser interrompido nas situações previstas no Regulamento de Relações Comerciais e no Regulamento da Qualidade de Serviço, designadamente, por casos fortuitos ou de força maior, por razões de interesse público, de serviço, de segurança, por acordo com o cliente ou por facto que lhe seja imputável.
2. A interrupção do fornecimento por razões de interesse público deve ser precedida de aviso ao cliente, por intermédio de meios de comunicação social de grande audiência na região ou ainda por outros meios ao seu alcance que proporcionem adequada divulgação, com a antecedência mínima de 36 horas.
3. A interrupção do fornecimento por razões de serviço só pode ter lugar quando esgotadas todas as possibilidades de fornecimento alternativas e sempre que não seja possível acordar com o cliente a ocasião da interrupção esta deve ser comunicada ao cliente por aviso individual ou por intermédio de meios de comunicação social de grande audiência na zona ou ainda por outros meios ao seu alcance que proporcionem adequada divulgação, com a antecedência mínima de 36 horas.
4. O fornecimento de gás natural poderá ser interrompido, pelo operador da rede de distribuição, sem aviso prévio, quando a sua continuação possa pôr em causa a segurança de pessoas e bens, casos em que deve ser apresentada justificação das medidas tomadas, quando solicitada pelos clientes afectados.

6.ª

**Interrupção do fornecimento por facto imputável ao cliente**

1. A interrupção do fornecimento por facto imputável ao cliente pode ocorrer nas seguintes situações:
  - a) Não pagamento, no prazo estipulado, dos montantes devidos em caso de mora no pagamento da factura, de acerto de facturação ou de procedimento fraudulento.
  - b) Falta de prestação ou de actualização da caução, quando exigível nos termos da legislação e da regulamentação aplicáveis.
  - c) Cedência a terceiros, a título gratuito ou oneroso, de gás natural quando não autorizada pelas autoridades administrativas competentes.
  - d) Impossibilidade de acordar uma data para a leitura extraordinária dos contadores ou de proceder à sua realização, nos termos dos n.ºs 4 e 5 da cláusula 11.ª.
  - e) Impedimento de acesso aos contadores ou à válvula de corte de gás natural.
  - f) O cliente deixa de ser titular do contrato de fornecimento.
  - g) Alteração da instalação de utilização não aprovada pela entidade administrativa competente.
  - h) Incumprimento das disposições legais e regulamentares relativas às instalações de gás natural, no que respeita à segurança de pessoas e bens.
2. A interrupção do fornecimento, pelos factos previstos no número anterior, só pode ter lugar após um pré-aviso de interrupção, por escrito, a enviar pelo CUR, com a antecedência mínima de 10 dias em relação à data em que irá ocorrer, salvo nos casos previstos nas alíneas c) e h) em que deve ser imediata, sem prejuízo de serem comunicadas ao cliente as razões da interrupção.
3. Do pré-aviso de interrupção devem constar o motivo da interrupção, os meios ao dispor do cliente para evitar a interrupção, as condições de restabelecimento do fornecimento, bem como os preços em vigor dos serviços de interrupção e de restabelecimento.
4. O CUR é responsável pelo pagamento dos serviços de interrupção e de restabelecimento junto do operador da rede de distribuição, cobrando-os posteriormente ao cliente.
5. Os preços dos serviços de interrupção e de restabelecimento do fornecimento de gás natural são aprovados e publicados anualmente pela ERSE.
6. A interrupção do fornecimento por facto imputável ao cliente não pode ter lugar no último dia útil da semana ou na véspera de um feriado, excepto nos casos previstos nas alíneas c) e h) do n.º 1.
7. O cliente pode solicitar o restabelecimento urgente do fornecimento nos prazos máximos estabelecidos no Regulamento da Qualidade de Serviço, mediante o pagamento de uma quantia que é fixada pela ERSE.

8. Por razões de segurança, em caso de interrupção, as instalações devem ser sempre consideradas em fornecimento, ou seja, como se o fornecimento não tivesse sido interrompido.
9. É vedado ao cliente a utilização de gás natural durante os períodos de interrupção do fornecimento, obrigando-se aquele a fechar a válvula de segurança e as válvulas de todos os aparelhos de queima.
10. A interrupção do fornecimento não isenta o cliente da responsabilidade civil e criminal em que eventualmente tenha incorrido.

#### 7.ª

##### **Prestação de caução**

1. No caso dos clientes domésticos, o CUR só tem o direito de exigir a prestação de caução nas situações de restabelecimento do fornecimento, na sequência de interrupção decorrente de incumprimento contratual imputável ao cliente.
2. Nas situações previstas no número anterior, o cliente pode ainda obstar à prestação da caução se, regularizada a dívida, optar pela transferência bancária como forma de pagamento das suas obrigações contratuais.
3. Quando prestada a caução ao abrigo do disposto no n.º 1, se o cliente vier posteriormente a optar pela transferência bancária como forma de pagamento ou permanecer em situação de cumprimento contratual, continuamente durante o período de dois anos, a caução será devolvida.
4. No caso dos clientes não domésticos com consumos anuais até 10 000 m<sup>3</sup>, o CUR pode exigir ao cliente a prestação de uma caução a seu favor para garantir o cumprimento das obrigações decorrentes do presente contrato.
5. Salvo outro acordo entre o CUR e o cliente, a caução é prestada em numerário, cheque ou transferência electrónica ou através de garantia bancária ou seguro-caução.

#### 8.ª

##### **Valor da caução**

1. O valor da caução corresponderá aos valores médios de facturação do cliente, verificados nos últimos 12 meses, num período de consumo igual ao período de facturação acrescido do prazo de pagamento da factura.
2. Ao cliente que não disponha de histórico de consumo de pelo menos 12 meses, o consumo a considerar no cálculo da caução é estimado pelo CUR com base nas características e condições de funcionamento da instalação indicadas pelo cliente.
3. Nas situações abrangidas pelo número anterior, o valor da caução será alterado logo que o cliente disponha de um histórico de consumo de 12 meses, aplicando-se a regra prevista no n.º 1.
4. Prestada a caução, o CUR pode proceder à alteração do seu valor quando se verifique um aumento superior a 10% dos valores médios de facturação do cliente.
5. O cliente pode solicitar a alteração do valor da caução prestada quando se verifique uma redução superior a 10% dos valores médios da sua facturação.
6. O CUR utilizará o valor da caução para regularizar o valor que se encontre em dívida.
7. A utilização do valor da caução impede a interrupção do fornecimento, ainda que o montante da caução não seja suficiente para a liquidação integral da dívida.
8. Utilizado o valor da caução, o CUR pode exigir, posteriormente, por escrito, a sua reconstituição ou o seu reforço, em prazo não inferior a 10 dias úteis.
9. Cessado o contrato, a caução será restituída ao cliente, de forma automática, cuja quantia resultará da actualização do valor da caução, com base no Índice de Preços no Consumidor, depois de deduzidos os montantes eventualmente em dívida.

#### 9.ª

##### **Contadores de gás natural**

1. Os contadores de gás natural, bem como os respectivos acessórios, são fornecidos e instalados pelo operador da rede de distribuição, que é seu proprietário, não podendo ser cobrada qualquer quantia a título de preço, aluguer, amortização ou inspecção periódica daqueles equipamentos.
2. O cliente fica fiel depositário do contador, nomeadamente para efeitos da sua guarda e restituição findo o contrato, desde que terceiros não tenham acesso livre ao contador.
3. Os contadores estão sujeitos a verificação obrigatória nos termos e com a periodicidade estabelecida na legislação e regulamentos em vigor, sendo os encargos com a verificação ou ajuste da responsabilidade do proprietário do contador.

4. Os contadores podem igualmente ser sujeitos a verificações extraordinárias, sempre que o cliente, o CUR ou o operador da rede de distribuição suspeitem ou detectem defeito no seu funcionamento.
5. Solicitada e efectuada a verificação extraordinária, se esta confirmar que o contador funciona dentro dos limites de tolerância, a responsabilidade pelos respectivos encargos é da entidade que solicitou a verificação extraordinária, sendo nas restantes situações da responsabilidade do proprietário do equipamento.
6. Os erros de medição do consumo, resultantes de qualquer anomalia verificada no contador, que não tenham origem em procedimento fraudulento, serão corrigidos em função da melhor estimativa dos fornecimentos efectuados durante o período em que a anomalia se verificou, considerando, designadamente as características da instalação, o seu regime de funcionamento, os valores dos consumos anteriores à data de verificação da anomalia e, se necessário, os valores medidos nos primeiros três meses após a sua correcção.

#### 10.ª

##### Leitura dos contadores de gás natural

1. O operador da rede de distribuição, o CUR e o cliente têm o direito de efectuar a leitura dos contadores, bem como de verificar os respectivos selos, recebendo qualquer uma das leituras o mesmo valor para efeitos de facturação.
2. A comunicação das leituras pelo cliente pode ser efectuada através dos meios que sejam disponibilizados para o efeito, nomeadamente a comunicação telefónica e a electrónica.
3. Sem prejuízo do disposto no n.º 1, é obrigação do operador da rede de distribuição assegurar que o intervalo entre duas leituras por ele realizadas não exceda os 2 meses.
4. De modo a promover a recolha de leituras do contador, o operador da rede de distribuição efectuará uma das seguintes diligências, utilizando os meios considerados mais adequados à comunicação com o cliente:
  - a) Avisar o cliente da data em que irá ser realizada a leitura directa do contador.
  - b) Avisar o cliente de que foi tentada, sem êxito, uma leitura directa do contador.
5. Os avisos referidos no número anterior devem conter informação, designadamente sobre os meios disponíveis para o cliente transmitir os seus dados de consumo, fixando um prazo para o efeito.

#### 11.ª

##### Leitura extraordinária

1. Se, por facto imputável ao cliente, após duas tentativas, não for possível o acesso ao contador, para efeitos de leitura, durante um período que não deve ultrapassar os 6 meses consecutivos, e não existindo qualquer comunicação por parte do cliente sobre os dados de consumo durante o mesmo período, o operador da rede de distribuição pode promover a realização de uma leitura extraordinária.
2. O pagamento dos encargos com a leitura extraordinária é da responsabilidade do cliente.
3. A data para a realização da leitura extraordinária será acordada directamente entre o cliente e o operador da rede de distribuição ou através do CUR.
4. Na impossibilidade de acordo sobre uma data para a leitura extraordinária do contador, num prazo máximo de 20 dias após notificação ao cliente, e por facto imputável a este, o fornecimento de gás natural pode ser interrompido, conforme estabelecido no Regulamento de Relações Comerciais.
5. Acordada a data para a realização de leitura extraordinária, se não for possível o acesso ao contador para o efeito, por facto imputável ao cliente, o operador da rede de distribuição pode interromper o fornecimento de gás natural, conforme previsto no Regulamento de Relações Comerciais.
6. Os preços de leitura extraordinária são aprovados e publicados anualmente pela ERSE.

#### 12.ª

##### Tarifas e preços

1. Aos fornecimentos de gás natural a clientes com consumos anuais inferiores ou iguais a 10 000 m<sup>3</sup> são aplicadas as Tarifas de Venda a Clientes Finais fixadas anualmente pela ERSE nos termos do Regulamento Tarifário.
2. As tarifas aplicáveis são compostas pelos preços relativos ao termo tarifário fixo e à energia.
3. No momento da celebração do presente contrato, se a tarifa aplicável depender do escalão de consumo, a escolha do escalão de consumo é um direito do cliente, devendo o CUR informar e aconselhar o cliente sobre o escalão de consumo que se apresenta mais favorável para a sua instalação.

4. A adequação do escalão de consumo à instalação do cliente é verificada anualmente pelo operador da rede de distribuição, com base no consumo do ano anterior, sendo ajustado automaticamente para o escalão de consumo correspondente.
5. Se antes de decorridos 12 meses sobre a data da última verificação anual, o consumo da instalação do cliente ultrapassar o valor anual correspondente ao escalão de consumo, será atribuído um escalão de consumo superior.
6. Sempre que ocorra uma alteração do escalão de consumo, o cliente deve ser informado pelo CUR, tendo por base a informação que lhe é prestada pelo operador da rede de distribuição.

### 13.ª

#### Facturação

1. Salvo acordo em contrário entre o CUR e o cliente, a periodicidade da facturação do gás natural é mensal.
2. O CUR e o cliente podem acordar numa periodicidade de facturação diferente, desde que o cliente considere que o prazo acordado lhe é mais favorável.
3. Sempre que a periodicidade de facturação acordada não for cumprida, o pagamento do valor exigido pode ser fraccionado em prestações mensais, a pedido do cliente, considerando o período de facturação apresentado a pagamento, e sem prejuízo das regras sobre a prescrição e a caducidade.
4. Se o incumprimento da periodicidade de facturação acordada resultar de facto não imputável ao cliente, às prestações mensais previstas no número anterior não devem acrescer quaisquer juros legais ou convencionados.
5. A facturação do gás natural terá por base a informação sobre os dados de consumo disponibilizada pelo operador da rede de distribuição ao CUR.
6. A facturação do gás natural é efectuada em quilowatt-hora (kWh).
7. Se, no período a que a factura respeita, não tiver havido leitura do contador, os dados disponibilizados pelo operador da rede de distribuição para efeitos de facturação serão obtidos por estimativa do consumo, tendo em conta a escolha pelo cliente da metodologia de estimativa a aplicar, entre as opções existentes, constante das condições particulares deste contrato.
8. As facturas apresentadas ao cliente devem conter os elementos necessários a uma completa, clara e adequada compreensão dos valores facturados, incluindo a sua desagregação, a qual deve evidenciar, entre outros, os valores relativos às tarifas de acesso às redes e a outros encargos, designadamente à taxa de ocupação do subsolo, quando aplicável.
9. A facturação dos preços das tarifas com valor fixo mensal deve considerar o número de dias a que diz respeito a factura, correspondendo o valor a facturar ao produto do número de dias pelo valor diário calculado nos termos estabelecidos no Regulamento de Relações Comerciais.
10. Sem prejuízo de outra informação adicional, constante da página na Internet do CUR, as facturas devem conter a explicação do cálculo do factor de conversão de m<sup>3</sup> para kWh, bem como a indicação do factor utilizado para converter os m<sup>3</sup> registados no contador para os kWh indicados na factura.
11. A interrupção do fornecimento de gás natural por facto imputável ao cliente não suspende a facturação do termo tarifário fixo e da capacidade utilizada.

### 14.ª

#### Acertos de facturação

1. Os acertos de facturação podem ser motivados, designadamente por anomalia de funcionamento do contador, procedimento fraudulento, facturação baseada em estimativa de consumo, correcção de erros de medição, de leitura e de facturação.
2. Quando o valor apurado com o acerto de facturação for a favor do cliente, o seu pagamento deve ser efectuado por compensação de crédito na própria factura que tem como objecto o acerto, salvo se o cliente declarar expressamente em sentido diverso.
3. Quando o valor apurado para acerto de facturação for a favor do CUR, aplica-se o disposto nos n.ºs 3 e 4 da cláusula 13.ª, considerando para o efeito o número de meses objecto do acerto de facturação.
4. Os acertos de facturação subsequentes à facturação que tenha tido por base a estimativa de consumos devem utilizar os dados disponibilizados pelo operador da rede de distribuição ou comunicados pelo cliente, recolhidos a partir da leitura directa do contador, sem prejuízo do regime aplicável em sede de prescrição e de caducidade.
5. O CUR não será responsável pela inobservância do disposto no número anterior se, cumprido o disposto no n.º 4 da cláusula 10.ª e o previsto em matéria de ónus da prova, não for possível, por facto imputável ao cliente, obter os dados de consumo recolhidos a partir da leitura directa do contador.

**15.ª**  
**Pagamento**

1. O CUR proporcionará ao cliente diversos meios de pagamento, devendo o pagamento ser efectuado nas modalidades acordadas entre o CUR e o cliente.
2. O prazo limite de pagamento mencionado na correspondente factura é de 10 dias úteis a contar da data da sua apresentação.
3. O não pagamento da factura dentro do prazo estipulado para o efeito sujeita o cliente ao pagamento de juros de mora, à taxa de juro legal em vigor, calculados a partir do dia seguinte ao do vencimento da factura e pode fundamentar a interrupção do fornecimento de gás natural, nos termos da cláusula 6.ª.
4. Se o valor resultante do cálculo dos juros previstos no número anterior não atingir uma quantia mínima a publicar anualmente pela ERSE, os atrasos de pagamento ficam sujeitos ao pagamento dessa quantia que se destina a cobrir exclusivamente os custos administrativos causados pelo processamento do atraso de pagamento.
5. Em caso de mora do cliente, o CUR deve manter a possibilidade de escolha do meio de pagamento, de entre pelo menos duas opções disponíveis, previstas nas condições particulares deste contrato e que, nas circunstâncias concretas, os meios de pagamento indicados não se revelem manifestamente onerosos para o cliente.

**16.ª**  
**Cessação do contrato**

1. A cessação deste contrato pode verificar-se:
  - a) Por acordo entre as partes.
  - b) Por denúncia do cliente, nos termos da cláusula 3.ª.
  - c) Pela transmissão das instalações de utilização, excepto quando motivada em sucessão por morte, em divórcio ou separação judicial de pessoas e bens.
  - d) Pela interrupção do fornecimento de gás natural, por facto imputável ao cliente, que se prolongue por um período superior a 60 dias, desde que cumprido um pré-aviso de 15 dias.
  - e) Por morte do titular deste contrato, salvo o disposto na alínea c), ou por extinção da entidade titular do contrato quando se trate de pessoa colectiva.
  - f) Pela celebração de contrato de fornecimento com outro comercializador.
2. Nos casos previstos nas alíneas c) e e) do número anterior, a responsabilidade contratual manter-se-á até à comunicação da referida transmissão, por escrito, ao CUR.
3. O disposto nos números anteriores não exonera o cliente do pagamento dos montantes em dívida à data de cessação do contrato.

**17.ª**  
**Procedimentos fraudulentos**

1. Qualquer procedimento susceptível de falsear o funcionamento normal ou a leitura dos contadores de gás natural constitui violação do contrato de fornecimento de gás natural.
2. A verificação do procedimento fraudulento e o apuramento da responsabilidade civil e criminal que lhe possam estar associadas obedecem às regras constantes da legislação aplicável.
3. Sem prejuízo do disposto no número anterior, as entidades lesadas com o procedimento fraudulento têm o direito de ser ressarcidas das quantias que venham a ser devidas em razão das correcções efectuadas.
4. A determinação dos montantes previstos no número anterior considerará o regime de tarifas e preços aplicável ao período durante o qual perdurou o procedimento fraudulento, bem como todos os factos relevantes para a estimativa dos fornecimentos realmente efectuados, designadamente as características da instalação de utilização, o regime de funcionamento e os fornecimentos antecedentes, se os houver.

**18.ª**  
**Registo como cliente com necessidades especiais**

1. O cliente poderá solicitar ao CUR o registo como cliente com necessidades especiais, sendo considerados clientes com necessidades especiais, de acordo com o Regulamento da Qualidade de Serviço, os clientes com limitações no domínio da visão, no domínio da audição, no domínio da comunicação oral e no domínio do olfacto que impossibilitem a identificação do gás natural ou que tenham no seu agregado familiar pessoa com esta deficiência.

2. O registo previsto no número anterior é voluntário e da exclusiva responsabilidade do cliente.
3. A solicitação de registo deve ser acompanhada de documentos que comprovem que o cliente reúne as condições necessárias para o efeito.
4. No caso de cliente com necessidades especiais com incapacidade temporária, o registo tem a validade máxima de um ano, devendo ser renovado ao fim desse período caso se mantenha a situação que justificou a sua aceitação.

#### 19.ª

##### Padrões de qualidade de serviço

1. Os serviços prestados pelo CUR e pelo operador da rede de distribuição obedecem aos padrões de qualidade estabelecidos no Regulamento da Qualidade de Serviço.
2. Os padrões de qualidade de serviço de natureza comercial que em caso de incumprimento conferem direito ao pagamento de uma compensação nos termos do Regulamento da Qualidade de Serviço são os seguintes:

a) Activação de fornecimento após celebração do contrato de fornecimento

Deve ser garantido ao cliente que a visita combinada para activação de fornecimento é agendada para uma data nos 3 dias úteis seguintes à data em que a activação de fornecimento é solicitada, desde que seja necessário proceder somente a operações simples, como sejam a instalação do contador ou a abertura da válvula de corte.

b) Visita combinada à instalação do cliente

A visita à instalação do cliente deve ser iniciada num intervalo de tempo previamente combinado, com a duração máxima de duas horas e meia, sem prejuízo de serem acordadas outras modalidades entre as partes, designadamente a indicada no Regulamento da Qualidade de Serviço.

c) Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente

Ultrapassada a situação que deu origem à interrupção do fornecimento, e efectuados todos os pagamentos devidos, o fornecimento de gás natural deve ser restabelecido nos seguintes prazos:

- No prazo máximo de 12 horas após o momento em que se verificou a regularização da situação, no caso dos clientes domésticos.
- No período de 8 horas a contar do momento da regularização da situação, tratando-se de clientes não domésticos.
- No prazo de 4 horas a contar do momento da regularização da situação, caso o cliente solicite o serviço de restabelecimento urgente previsto no Regulamento de Relações Comerciais.

O serviço de restabelecimento do fornecimento, incluindo a sua prestação urgente, deve estar disponível todos os dias úteis entre as 8h e as 20h.

A contagem dos prazos referidos no parágrafo anterior é suspensa no período entre as 20h do dia em que ocorreu a regularização da situação que motivou a interrupção e as 8h do dia útil seguinte.

d) Resposta a reclamações

O CUR e o operador da rede de distribuição devem responder às reclamações que lhe forem apresentadas num prazo máximo de 15 dias úteis.

#### 20.ª

##### Compensações

1. O incumprimento pelo CUR ou pelo operador da rede de distribuição dos padrões de qualidade individual de natureza comercial confere ao cliente o direito a uma compensação.
2. Quando houver lugar a uma compensação por incumprimento dos padrões de qualidade individual de natureza comercial, a informação e o pagamento automático de compensações ao cliente devem ser efectuados, o mais tardar, na primeira factura emitida após terem decorrido 45 dias contados a partir da data em que ocorreu o facto que fundamentou o direito à compensação.
3. O CUR pode exigir ao cliente o pagamento de uma compensação no caso de ausência do cliente na sua instalação no período da visita combinada, devendo este ser informado desta situação aquando da marcação da referida visita.
4. O valor das compensações é estabelecido pela ERSE, no âmbito do Regulamento da Qualidade de Serviço, constando das condições particulares deste contrato o valor em vigor à data da sua celebração.



**21.ª**

**Pedidos de informação e reclamações**

1. A apresentação de pedidos de informação e de reclamações pode ser efectuada através de qualquer das modalidades de atendimento disponibilizadas pelo CUR e pelo operador da rede de distribuição e que são as seguintes: atendimento presencial em centros de atendimento; atendimento telefónico cujo custo não pode exceder o de uma chamada local; atendimento escrito, incluindo o correio electrónico.
2. Os pedidos de informação e as reclamações devem conter a identificação e o endereço completo do local do consumo, as questões colocadas ou a descrição dos motivos reclamados e demais elementos informativos facilitadores ou complementares para a caracterização da situação questionada ou reclamada.
3. O CUR deve responder às reclamações e aos pedidos de informação apresentados por escrito no prazo máximo de 15 dias úteis após a data da sua recepção.

**22.ª**

**Resolução de conflitos**

1. Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais, nos termos da lei, se não for obtida junto do CUR ou do operador da rede de distribuição uma resposta atempada ou fundamentada ou a mesma não resolver satisfatoriamente a reclamação apresentada, o cliente pode solicitar a intervenção de entidades com competências na resolução extrajudicial de conflitos, designadamente da ERSE.
2. São mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos a mediação, a conciliação e a arbitragem voluntária.

**23.ª**

**Comunicação com o cliente**

Para efeitos de comunicação com o cliente, ao abrigo deste contrato, devem ser utilizados os diversos meios disponíveis, em especial os indicados pelo cliente como contacto preferencial, de modo a assegurar a efectividade e a eficácia da comunicação a estabelecer.

**24.ª**

**Dados pessoais**

1. Os dados pessoais relativos ao cliente, recolhidos no âmbito do presente contrato, são processados automaticamente e destinam-se à gestão comercial e administrativa dos contratos de fornecimento de gás natural e da prestação de serviços afins, quando expressamente solicitados pelo cliente, podendo os interessados, devidamente identificados, ter acesso à informação que lhes diga respeito, directamente nos locais de atendimento ou mediante pedido escrito, bem como, à sua rectificação, nos termos da lei da protecção de dados pessoais.
2. Qualquer alteração dos elementos constantes do contrato relativos à identificação, residência ou sede do cliente, deve ser comunicada por este ao CUR, através de carta registada com aviso de recepção, no prazo de 30 dias a contar da data da alteração, devendo ainda o cliente apresentar comprovativos da alteração verificada, quando tal lhe for exigido pelo CUR.
3. O CUR fica autorizado a proceder ao tratamento dos dados pessoais do cliente nos termos da lei da protecção de dados pessoais e a disponibilizar esses dados pessoais ao operador da rede de distribuição para cumprimento das obrigações emergentes deste contrato na medida em que tal for necessário para garantir um adequado e seguro fornecimento à instalação do cliente.

**25.ª**

**Legislação e regulamentação aplicáveis**

1. Este contrato submete-se às disposições constantes do Regulamento de Relações Comerciais, do Regulamento Tarifário, do Regulamento da Qualidade de Serviço e da demais legislação e regulamentação aplicáveis.
2. As condições deste contrato devem ser, nos termos gerais do direito, sistematicamente interpretadas à luz das disposições legais e regulamentares referidas no número anterior.
3. Em caso de dúvida ou de divergência, considera-se que o sentido interpretativo das condições deste contrato é o que resultar da prevalência das disposições legais e regulamentares enunciadas.

**26.ª**

**Integração**

1. Salvo disposição legal em contrário, considera-se que ao presente contrato são aplicáveis, em caso de omissão ou lacuna, as disposições constantes das leis e regulamentos aplicáveis.
2. Quaisquer alterações posteriores às leis e regulamentos previstos no número anterior serão automaticamente aplicáveis ao presente contrato.