

ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS ENERGÉTICOS

Regulamento n.º 1086/2022

Sumário: Aprova o Regulamento das Relações Comerciais do Setor do Gás de Petróleo Liquefeito Canalizado.

Regulamento das Relações Comerciais do Setor do Gás de Petróleo Liquefeito Canalizado

O Gás de Petróleo Liquefeito (GPL) canalizado aufere, ao abrigo da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, o estatuto de serviço público essencial, através do qual são reconhecidos um conjunto de mecanismos destinados a proteger o consumidor. A este respeito, a prestação de serviços no âmbito do GPL canalizado obedece a um conjunto de regras, sob o princípio geral de que “o prestador de serviços deve proceder de boa-fé e em conformidade com os ditames que decorram da natureza pública do serviço, tendo igualmente em conta a importância dos interesses dos utentes que se pretende proteger”.

Por outro lado, o Decreto-Lei n.º 31/2006, de 15 de fevereiro, que estabelece as bases gerais da organização e funcionamento do Sistema Petrolífero Nacional, na redação que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 244/2015, de 19 de outubro, e pelo Decreto-Lei n.º 69/2018, de 27 de agosto, reforça as obrigações dos sujeitos intervenientes no fornecimento e comercialização de GPL canalizado em matéria de serviço público.

O quadro legal suprarreferido estabelece ainda que as grandes instalações de armazenamento e distribuição de GPL canalizado, para efeitos da comercialização ao cliente final, devem permitir o acesso às mesmas, através de uma solução negociada. Em face dos comentários recebidos na consulta pública, a ERSE emitirá regulamentação autónoma sobre o acesso por terceiros a estas instalações para que o mesmo possa ser feito em condições técnicas e económicas não discriminatórias, transparentes, objetivas e publicitadas.

O Regulamento de Relações Comerciais aprovado concretiza, para o setor do GPL canalizado, a forma como os vários intervenientes deste setor se relacionam entre eles e com os clientes e consumidores, as condições comerciais para ligação entre as instalações de gás dos consumidores e as redes de distribuição, as regras relativas à medição, leitura e disponibilização de dados de consumo, bem como as regras aplicáveis à resolução de litígios.

O procedimento regulamentar desenvolveu-se nos termos dos números 1 a 4 do artigo 10.º dos Estatutos da ERSE, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 97/2002, de 12 de abril, na redação vigente, tendo a proposta de janeiro de 2021, acompanhada do documento justificativo, sido submetida a parecer do Conselho para os Combustíveis e a consulta pública. Os comentários dos interessados, o parecer recebido do Conselho, bem como a análise da ERSE aos mesmos estão disponíveis no *site* da ERSE.

Assim:

Ao abrigo das disposições conjugadas da alínea c) do artigo 1.º da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na redação atual, bem como do n.º 3 do artigo 6.º, da alínea f) do n.º 2 do artigo 22.º e do artigo 24.º-B, todos do Decreto-Lei n.º 31/2006, de 14 de fevereiro, na redação atual e da alínea b), do n.º 3 do artigo 3.º, do artigo 10.º e da alínea c) do n.º 2 do artigo 31.º, todos dos Estatutos da ERSE, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 97/2002, de 12 de abril, na redação atual,

o Conselho de Administração da ERSE aprovou, por deliberação de 19 de outubro de 2022, o seguinte regulamento:

Regulamento das Relações Comerciais do Setor do Gás de Petróleo Liquefeito Canalizado

CAPÍTULO I

Disposições iniciais

Artigo 1.º

Objeto e âmbito

1 — O presente regulamento é aprovado ao abrigo do n.º 1 do artigo 9.º, conjugado com o n.º 3 do artigo 1.º dos Estatutos da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE).

2 — O presente regulamento estabelece as regras aplicáveis às relações comerciais entre os vários sujeitos intervenientes no fornecimento de Gás de Petróleo Liquefeito (GPL) canalizado, às condições comerciais aplicáveis às ligações das instalações de gás dos consumidores às redes de distribuição de GPL canalizado, à medição, leitura e disponibilização de dados de consumo de GPL canalizado.

3 — O regime de acesso a terceiros às redes de GPL canalizado é objeto de regulamentação autónoma a emitir pela ERSE.

Artigo 2.º

Siglas e definições

1 — No presente regulamento são utilizadas as seguintes siglas:

- a) ERSE — Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos;
- b) GPL — Gás de Petróleo Liquefeito;
- c) RQS — Regulamento da Qualidade de Serviço do SGPLC;
- d) RT — Regulamento Tarifário do SGPLC;
- e) SGPLC — Setor do Gás de Petróleo Liquefeito Canalizado;
- f) SPN — Sistema Petrolífero Nacional.

2 — Para efeitos do presente regulamento, entende-se por:

- a) Cliente — pessoa singular ou coletiva que compra GPL canalizado para consumo próprio, incluindo a fase pré-contratual;
- b) Código de conduta — conjunto de princípios e regras que orientam e disciplinam a conduta das pessoas singulares e coletivas que o adotam, em observância da legislação e da regulamentação aplicáveis;
- c) Comercialização — compra e venda de GPL;
- d) Comercializadores — entidades registadas para a comercialização de GPL canalizado cuja atividade consiste na compra a grosso e/ou na venda a grosso e a retalho de GPL em redes de distribuição canalizadas, em regime de livre concorrência;
- e) Consumidor — o cliente que adquire GPL canalizado para consumo doméstico próprio, excluindo as atividades comerciais ou profissionais, abrangendo a fase pré-contratual;
- f) Distribuição — veiculação de GPL através de redes de distribuição para entrega a instalações de gás fisicamente ligadas à rede de distribuição, excluindo a comercialização;
- g) Instalação de consumo — instalação privada para uso de um ou mais clientes finais;
- h) Ligação à rede — conjunto das infraestruturas físicas, canalizações e acessórios, que permitem a ligação entre a instalação de gás e a rede existente de GPL canalizado;
- i) Operadores das redes de distribuição — entidades titulares de licenças de distribuição de GPL canalizado, responsáveis pelo desenvolvimento, exploração e manutenção da rede de distribuição na sua área de influência;
- j) Poder Calorífico Superior — quantidade de calor produzida na combustão completa, a pressão constante, de uma unidade de massa ou de volume do gás combustível, considerando que os

produtos de combustão cedem o seu calor até atingirem a temperatura inicial dos reagentes e que toda a água formada na combustão atinge o estado líquido;

k) Serviços adicionais — os serviços facultativos prestados a título oneroso pelos comercializadores, associados ao fornecimento de GPL canalizado, que não correspondam à prestação deste serviço público essencial, incluindo os serviços ligados.

Artigo 3.º

Sujeitos intervenientes no relacionamento comercial

1 — Consideram-se sujeitos intervenientes no relacionamento comercial os seguintes:

- a) Cliente, que pode ser qualificado como consumidor quando destina o GPL a um uso não profissional;
- b) Comercializador;
- c) Operador de rede de distribuição.

2 — O exercício da atividade de comercialização pelos comercializadores está sujeito a registo prévio, nos termos estabelecidos na lei.

3 — O relacionamento comercial entre os comercializadores e os operadores das redes de distribuição é estabelecido através da celebração de contratos de uso das redes, que entre outras matérias devem estabelecer regras de faturação, disponibilização de dados de consumo necessários à faturação e procedimentos que permitam a transferência de clientes entre carteiras de comercializadores.

Artigo 4.º

Princípios gerais de relacionamento comercial

O relacionamento comercial entre as entidades que asseguram a distribuição e comercialização de GPL canalizado, entre estas entidades e os respetivos clientes, bem como com os demais sujeitos intervenientes, deve processar-se de modo a que sejam observados os seguintes princípios gerais:

- a) Garantia da oferta de GPL canalizado nos termos adequados às necessidades e opções dos consumidores;
- b) Igualdade de tratamento e de oportunidades;
- c) Não discriminação;
- d) Transparência e objetividade das regras e decisões relativas ao relacionamento comercial;
- e) Imparcialidade nas decisões;
- f) Direito à informação e salvaguarda da confidencialidade da informação comercial considerada sensível;
- g) Liberdade de escolha do comercializador de GPL canalizado, quando aplicável;
- h) Transparência das regras aplicáveis às relações comerciais.

Artigo 5.º

Obrigações de serviço público

1 — No exercício das suas atividades, os sujeitos intervenientes no fornecimento e comercialização de GPL canalizado devem observar as obrigações de serviço público estabelecidas na lei.

2 — Constituem obrigações de serviço público, nomeadamente:

- a) A segurança, a regularidade e a qualidade do abastecimento;
- b) A proteção dos consumidores, designadamente quanto a tarifas e preços;
- c) A promoção da eficiência energética e da utilização racional dos recursos e da proteção do ambiente.

Artigo 6.º

Serviços adicionais

1 — O comercializador deve informar, de forma completa, clara, adequada, acessível e transparente, os seus clientes quanto à subscrição de serviços adicionais

2 — O comercializador deve igualmente explicitar que os serviços adicionais são independentes e não interferem com a prestação do serviço público essencial, salvo na situação em que haja eventual concessão de descontos pela subscrição desses serviços.

Artigo 7.º

Serviços opcionais

1 — Os operadores das redes de distribuição podem disponibilizar aos seus clientes serviços e níveis de qualidade de serviço opcionais relativamente aos serviços regulados relacionados com as atividades que lhes estão legalmente atribuídas.

2 — A prestação de serviços opcionais pelos operadores das redes de distribuição está sujeita à observância dos seguintes princípios:

- a) Não discriminação;
- b) Transparência de custos;
- c) Proporção entre os benefícios para os clientes e os custos para a empresa e os descontos e os preços dos serviços a disponibilizar;
- d) Adequação do nível de informação e dos meios para a sua divulgação ao cliente;
- e) Garantia de identificação inequívoca e separada dos serviços opcionais e respetivos preços relativamente aos serviços regulados e respetivos preços;
- f) Garantia de obrigatoriedade de disponibilização dos serviços regulados, indissociáveis da prestação do serviço público essencial.

Artigo 8.º

Gravação integral de chamadas

1 — As chamadas telefónicas que visem ou resultem na declaração expressa do cliente com vista à celebração ou alteração de um contrato de fornecimento de GPL canalizado, quer sejam efetuadas pelo comercializador, quer pelo cliente, devem ser integralmente gravadas pelo comercializador e conservadas por este em suporte duradouro pelo período de 3 anos ou pelo tempo de duração do contrato acrescido do prazo de caducidade ou prescrição, quando este tenha duração superior.

2 — As chamadas telefónicas referentes a matérias da responsabilidade dos operadores de rede, realizadas quer por estes quer pelo cliente de GPL canalizado devem ser integralmente gravadas e conservadas em suporte duradouro pelos operadores de rede pelo período de 3 anos.

CAPÍTULO II

Operadores das redes de distribuição

Artigo 9.º

Atividades dos operadores das redes de distribuição de GPL canalizado

1 — Os operadores das redes de distribuição de GPL canalizado desenvolvem a atividade de distribuição e, simultaneamente, a atividade de comercialização de GPL canalizado.

2 — As atividades referidas no número anterior devem ser contabilisticamente separadas para os operadores de rede que, diretamente ou através de entidades que tenham com aquelas uma

relação de domínio ou de grupo, forneçam GPL canalizado a um universo de clientes superior a 50 000 clientes.

Artigo 10.º

Atividade de Distribuição de GPL canalizado

1 — A atividade de distribuição de GPL canalizado deve assegurar a operação das redes de distribuição em condições técnicas e económicas adequadas.

2 — No âmbito da atividade de distribuição de GPL canalizado, compete aos operadores das redes de distribuição, nomeadamente:

- a) Promover o desenvolvimento de redes de distribuição de GPL canalizado, tendo em conta critérios de eficiência técnica e económica;
- b) Assegurar a não discriminação entre comercializadores na utilização das redes de GPL canalizado;
- c) Assegurar o cumprimento dos padrões de qualidade de serviço que lhe sejam aplicáveis nos termos do RQS;
- d) Preservar a confidencialidade das informações comercialmente sensíveis obtidas no exercício da sua atividade;
- e) Proceder à manutenção das redes de distribuição de GPL canalizado integradas nos seus ativos.

Artigo 11.º

Informação

1 — Os operadores das infraestruturas, no desempenho das suas atividades, devem assegurar o registo e a divulgação da informação, de forma a:

- a) Concretizar os princípios da igualdade, da imparcialidade e da transparência enunciados no artigo 4.º;
- b) Justificar, perante as entidades com as quais se relacionam, as decisões tomadas de forma fundamentada.

2 — Para efeitos do disposto no número anterior, os operadores das redes de distribuição de GPL canalizado devem tomar, na sua organização e funcionamento internos, as providências necessárias para que fiquem limitadas aos serviços, ou às pessoas que diretamente intervêm em cada tipo específico de atividade e operação, as informações de natureza confidencial, as quais ficam sujeitas a segredo profissional.

3 — O disposto no número anterior não é aplicável sempre que:

- a) Os operadores das redes de distribuição de GPL canalizado e as pessoas indicadas no número anterior tenham de prestar informações ou fornecer outros elementos à ERSE, no âmbito das respetivas competências específicas;
- b) Exista qualquer outra disposição legal que exclua o cumprimento desse dever;
- c) A divulgação de informação ou o fornecimento dos elementos em causa tiverem sido autorizados por escrito pela entidade a que respeitam.

Artigo 12.º

Taxa de ocupação do subsolo

1 — Sem prejuízo do disposto no n.º 2, a taxa de ocupação do subsolo deve ser paga diretamente pelos operadores das redes de distribuição de GPL canalizado aos municípios que integram as respetivas áreas de concessão.



2 — O valor da taxa de ocupação do subsolo é repercutido pelos operadores das redes de distribuição de GPL canalizado nos clientes, cujas instalações estão situadas na área do município que criou a taxa.

3 — Os operadores das redes de distribuição de GPL canalizado devem disponibilizar nas suas páginas na Internet informação atualizada sobre a taxa de ocupação do subsolo, nomeadamente o seu enquadramento legal, valores, municípios a que se destina e anos a que respeita.

CAPÍTULO III

Comercializadores

Artigo 13.º

Comercialização de GPL canalizado

O exercício da atividade de comercialização de GPL canalizado consiste na compra de GPL a grosso para venda a grosso e/ou a retalho com entrega física às instalações dos consumidores finais através de uma rede de distribuição de GPL canalizado.

Artigo 14.º

Aquisição de GPL

1 — O comercializador é responsável pela aquisição de GPL para abastecer os consumos dos clientes agregados na sua carteira.

2 — Para efeitos do número anterior, o comercializador pode adquirir GPL através das seguintes modalidades de contratação:

- a) Contratação bilateral com um comercializador grossista em atividade no Sistema Petrolífero Nacional (SPN);
- b) Contratação com entidades externas ao SPN.

Artigo 15.º

Relacionamento comercial

O relacionamento comercial entre os comercializadores e os seus clientes processa-se de acordo com as regras constantes do Capítulo IV do presente regulamento.

Artigo 16.º

Informação

1 — Os comercializadores devem publicitar os preços que se propõem praticar, utilizando para o efeito as modalidades de atendimento e de informação aos clientes previstas no RQS.

2 — Os comercializadores devem enviar à ERSE a seguinte informação sobre preços e quantidades de GPL transacionadas no retalho:

- a) A tabela de preços de referência que se propõem praticar aos clientes, bem como as condições comerciais associadas à aplicação dos preços, com periodicidade anual e sempre que ocorram alterações;
- b) Os preços efetivamente praticados nos meses anteriores, com a periodicidade mensal;
- c) As quantidades de GPL fornecidas aos clientes, com periodicidade mensal.

3 — Os comercializadores devem enviar à ERSE informação detalhada sobre preços e quantidades de GPL transacionadas no mercado grossista, incluindo fornecedores e proveniência, com periodicidade mensal.

4 — O conteúdo e a desagregação de informação a enviar pelos comercializadores é aprovada pela ERSE, na sequência de consulta aos comercializadores.

5 — A ERSE divulga periodicamente informação sobre os preços de referência relativos ao mercado grossista e retalhista de GPL canalizado, designadamente na sua página na Internet.

6 — A ERSE divulga anualmente, ou sempre que assim se justifique, a informação prevista na alínea b) do n.º 2, designadamente através da sua página na Internet.

7 — Os deveres de prestação de informação estabelecidos no presente artigo aplicam-se aos comercializadores, independentemente de cumulativamente exercerem a atividade de distribuição de GPL canalizado.

CAPÍTULO IV

Relacionamento comercial com os clientes

SECÇÃO I

Disposições gerais

Artigo 17.º

Objeto

1 — O presente Capítulo tem por objeto as regras aplicáveis ao relacionamento comercial entre comercializadores e os clientes de GPL canalizado, incluindo os que, cumulativamente, possam exercer a atividade de distribuição de GPL canalizado.

2 — Sem prejuízo do disposto no número anterior, o presente capítulo aplica-se igualmente aos operadores das redes de distribuição nas situações indicadas.

Artigo 18.º

Dever de informação e proteção dos consumidores

1 — Os comercializadores devem informar os clientes de forma completa, clara, adequada, acessível e transparente sobre as condições de prestação dos serviços de fornecimento de GPL, nomeadamente sobre os preços adequados ao seu consumo, bem como sobre os impactos ambientais relacionados com os fornecimentos efetuados.

2 — No exercício da atividade, o comercializador deve assegurar a proteção dos clientes, designadamente quanto à prestação do serviço de fornecimento de GPL canalizado, ao direito à informação, à qualidade do serviço prestado, aos preços e à resolução de conflitos, evitando cláusulas abusivas e práticas comerciais desleais.

3 — O comercializador deve dispor de uma página na internet contendo toda a informação adequada ao esclarecimento dos clientes, nomeadamente quanto aos seus direitos, incluindo os elementos que devem constar do contrato de fornecimento e os procedimentos disponibilizados para tratamento de reclamações, nos termos previstos no RQS.

4 — O comercializador deve responder a qualquer pedido de informação ou reclamação que lhe seja dirigido por um cliente, nos termos da lei e do RQS.

Artigo 19.º

Relacionamento comercial com os clientes

1 — O relacionamento comercial com os clientes é assegurado pelos comercializadores com quem celebraram um contrato de fornecimento de GPL canalizado.

2 — Nos casos em que as atividades de comercialização e distribuição de GPL canalizado sejam exercidas por entidades distintas, as matérias relativas a ligações às redes de distribuição,

avarias e emergências, leituras, verificação ou substituição dos equipamentos de medição, bem como reposição de fornecimento quando a interrupção não tiver sido solicitada pelo comercializador, podem ser tratadas diretamente pelo cliente com o operador da rede de distribuição à qual a instalação se encontra ligada.

3 — Considerando o disposto no número anterior, os comercializadores devem informar os seus clientes das matérias a tratar diretamente com o operador da rede de distribuição, indicando os meios de contacto adequados para o efeito.

4 — Os comercializadores que recorram a métodos de venda à distância, ao domicílio e equiparados devem elaborar e publicitar um código de conduta que estabeleça as práticas a utilizar neste tipo de vendas.

5 — Para efeitos de relacionamento comercial com os clientes, e sem prejuízo das exigências legais aplicáveis, devem ser utilizados os meios de comunicação disponíveis, em especial os indicados pelos clientes como contacto preferencial, de modo a garantir a comunicação efetiva com os clientes visados.

Artigo 20.º

Intermediação e contratação com terceiros

1 — A contratação com terceiros de atividades destinadas à execução de funções operacionais, incluindo serviços de distribuição comercial, referentes à prestação do fornecimento de GPL canalizado, pressupõe a adoção, pelos comercializadores, de medidas necessárias para evitar riscos operacionais adicionais decorrentes da mesma.

2 — A contratação nos termos do número anterior só pode ser realizada se não prejudicar o cumprimento dos deveres impostos por lei ou por Regulamento por parte dos comercializadores, nem as competências de supervisão da ERSE quanto ao cumprimento dos mesmos.

3 — A contratação nos termos do n.º 1 deve obedecer, nomeadamente, aos seguintes princípios:

- a) Não deve resultar na delegação das responsabilidades legais e regulamentares do comercializador;
- b) Manutenção, pelo comercializador, do controlo das atividades e funções contratadas;
- c) Não esvaziamento da atividade do comercializador;
- d) Manutenção da relação, dos deveres e da responsabilidade do comercializador relativamente aos seus clientes.

4 — Nos serviços, atividades ou funções contratados, que impliquem poderes de gestão de qualquer natureza, os comercializadores devem, nomeadamente, definir a política de gestão e tomar as principais decisões.

SECÇÃO II

Contrato de fornecimento de GPL

Artigo 21.º

Obrigação de fornecimento

1 — Os comercializadores que desempenhem simultaneamente, para a rede em causa, a atividade de distribuição de GPL canalizado não podem recusar a celebração de contratos de fornecimento de GPL canalizado aos clientes, cujas instalações estejam ligadas à rede de distribuição que operam.

2 — A obrigação de fornecimento prevista no número anterior só existe quando as instalações consumidoras de GPL estiverem devidamente licenciadas e inspecionadas, nos termos da legislação aplicável.

3 — Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, pode ser recusada a celebração de contratos de fornecimento de GPL canalizado a clientes que não se classifiquem como consumidores, por razões técnicas e operacionais ou por falta de capacidade da rede a que se encontra ligado o cliente, no momento do pedido de celebração de contrato.

4 — A recusa da celebração de contrato nos termos do número anterior deve ser devidamente fundamentada.

5 — Não pode ser recusada a celebração de contrato de fornecimento de GPL canalizado com um novo cliente com base na existência de dívidas emergentes de contrato distinto celebrado com outro cliente que tenha anteriormente ocupado o mesmo imóvel, salvo quando for manifesto que a alteração do titular do contrato visa o não pagamento da dívida.

6 — Pode ser recusada a celebração do contrato de fornecimento de GPL canalizado quando não se encontre regularizado o pagamento de dívidas provenientes de anteriores contratos entre o mesmo fornecedor e o mesmo cliente, salvo se as dívidas se encontrarem prescritas e for invocada a respetiva prescrição ou se tiverem sido contestadas junto dos tribunais ou de entidades de resolução alternativa de litígios.

Artigo 22.º

Apresentação de propostas de fornecimento

1 — Os comercializadores devem disponibilizar publicamente, designadamente através das suas páginas na internet, propostas ao público de fornecimento de GPL canalizado nas redes onde têm atividade.

2 — As propostas indicadas no número anterior vinculam o comercializador, que fica sujeito à celebração do contrato nesses termos em caso de aceitação por parte do cliente.

3 — A proposta de fornecimento de GPL canalizado, deve ser acompanhada das condições gerais do contrato aplicável e conter, no mínimo, as seguintes informações:

- a) Identificação completa e contactos do comercializador;
- b) Duração da oferta comercial e do contrato subjacente, incluindo a eventual existência de período de fidelização;
- c) Preços e outros encargos, incluindo a eventual existência de indexação de preços;
- d) Meios, prazos e condições de pagamento das faturas associadas ao contrato.

4 — Quando solicitado expressamente por um cliente, o comercializador deve apresentar uma proposta de fornecimento de GPL canalizado no prazo máximo de 10 dias úteis, a contar da data da formulação do pedido pelo cliente.

5 — Sem prejuízo do acordo entre as partes, sempre que não for possível ao comercializador o cumprimento dos prazos previstos no número anterior, deve o mesmo informar o interessado dos motivos que o justificam, indicando um prazo expectável para a resposta.

6 — Para efeitos de aceitação da proposta de fornecimento apresentada, o cliente deve responder expressamente ao comercializador.

7 — Se, para efeitos de apresentação de uma proposta de fornecimento de GPL canalizado, for devido ao comercializador o pagamento de custos adicionais, designadamente decorrentes do regime de contratação pública, o comercializador fica isento das obrigações previstas no presente artigo.

8 — As propostas de fornecimento de GPL canalizado a consumidores pelos comercializadores devem respeitar o conteúdo da ficha de caracterização padronizada, cujo conteúdo e estrutura é definida em norma complementar respetiva aprovada pela ERSE.

9 — Sem prejuízo do disposto no número anterior, os comercializadores podem diferenciar a apresentação da ficha de caracterização padronizada, consoante o canal utilizado de comunicação com o cliente.

Artigo 23.º

Contrato de fornecimento

1 — O contrato de fornecimento de GPL canalizado deve ser titulado por documento escrito, sem prejuízo de poder ser celebrado mediante forma não escrita, nos termos da legislação aplicável em matéria de contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial.

2 — Os contratos de fornecimento de GPL canalizado, na modalidade de contratos de adesão, compõem-se de condições gerais formuladas pelo comercializador e de condições particulares, expressamente acordadas entre as partes, individualizando cada contrato em concreto.

3 — As condições gerais dos contratos de fornecimento de GPL canalizado celebrados entre os comercializadores e os seus clientes devem especificar, nomeadamente, os seguintes aspetos:

- a) A identidade e o endereço do comercializador;
- b) A identidade e o endereço do cliente;
- c) Os serviços fornecidos, os níveis de qualidade desses serviços, as suas características e as condições normais de acesso e utilização dos serviços de comercializador, bem como a data de início do fornecimento;
- d) Outro tipo de serviços que sejam contemplados no contrato, designadamente serviços de manutenção;
- e) A possibilidade de registo como cliente com necessidades especiais, nos termos previstos no RQS;
- f) As informações sobre os direitos dos consumidores, incluindo sobre os procedimentos disponibilizados para o tratamento de reclamações, nos termos previstos no RQS;
- g) As informações sobre as tarifas e preços e outros encargos eventualmente aplicáveis, as quais devem ser comunicadas de forma clara, nomeadamente através das páginas na Internet dos comercializadores;
- h) A duração do contrato, as condições de renovação e termo do contrato e dos serviços que lhe estejam associados, bem como as condições de denúncia, devendo neste caso indicar se a denúncia importa ou não o pagamento de encargos pelo cliente e a sua fórmula de cálculo;
- i) Os indicadores e padrões de qualidade de serviço aplicáveis, bem como as compensações e as disposições de reembolso aplicáveis quando os padrões de qualidade de serviço estabelecidos ou contratados não forem observados;
- j) Os meios de pagamento ao dispor do cliente;
- k) Os prazos máximos de resposta a reclamações e pedidos de informação a observar pelos comercializadores;
- l) A identificação das entidades de resolução alternativa de litígios disponíveis ou a quem os comercializadores se encontrem vinculados por adesão ou por imposição legal decorrente da arbitragem necessária, devendo ainda informar as respetivas páginas na Internet.

4 — As informações previstas na alínea g) do n.º 3 devem incluir a indicação da eventual existência de indexação de preços e respetivos indexantes.

5 — As informações previstas na alínea h) do n.º 3 devem incluir a indicação da eventual existência de um período de fidelização, o benefício que o justifica e a sua duração ou a data de cessação.

6 — As condições contratuais devem ser equitativas e previamente conhecidas do consumidor antes da celebração ou confirmação do contrato de fornecimento.

7 — A informação pré-contratual prestada pelo comercializador, incluindo a ficha de caracterização padronizada, integra o contrato de fornecimento celebrado com o respetivo cliente, não sendo válida qualquer cláusula em sentido contrário.

8 — As condições contratuais devem ainda ser redigidas em linguagem clara e compreensível, sem carácter enganador ou abusivo, em conformidade com o regime jurídico vigente em matéria de cláusulas contratuais gerais.

9 — Os comercializadores devem enviar à ERSE as condições gerais, previstas no n.º 2, que integram os contratos de fornecimento celebrados com os respetivos clientes.

10 — Para cada instalação será definida a pressão de fornecimento, a capacidade utilizada ou o escalão de consumo e a opção tarifária a considerar para efeitos de faturação.

11 — Salvo acordo entre as partes, o contrato de fornecimento tem por objeto uma instalação de gás.

Artigo 24.º

Período de fidelização

1 — Nos contratos de fornecimento de GPL canalizado, a estipulação de um período de fidelização encontra-se dependente da existência de uma contrapartida para o cliente associada a essa vinculação.

2 — A proposta contratual deve incluir uma referência expressa, separada e destacada à eventual existência de um período de fidelização, à indemnização aplicável em caso de não cumprimento e à duração ou à data de cessação do período de fidelização.

3 — O incumprimento do disposto no número anterior determina a exclusão do contrato da cláusula relativa ao período de fidelização.

4 — O período de fidelização acordado com consumidores não pode ter uma duração superior a 12 meses.

5 — A estipulação de um novo período de fidelização pressupõe o cumprimento dos deveres de informação indicados no n.º 1, não sendo suscetível de renovação automática.

6 — O incumprimento da cláusula relativa ao período de fidelização constitui a parte faltosa na obrigação de indemnizar a outra parte, nos termos estipulados contratualmente.

7 — Para efeitos do disposto no número anterior, a indemnização devida deve ser proporcionada e não pode exceder as perdas económicas diretas para o comercializador resultantes da cessação do contrato, incluindo os custos de quaisquer investimentos ou serviços agrupados que já tenham sido prestados no âmbito do contrato.

8 — A fatura deve incluir a informação relativa à data do termo do período de fidelização.

Artigo 25.º

Alterações ao contrato de fornecimento

1 — No final de cada período contratual, o comercializador pode propor a alteração das condições contratuais aplicáveis ao período contratual seguinte.

2 — No decurso de um período contratual, o comercializador apenas pode propor alterações das condições contratuais relativas a contratos de fornecimento de energia celebrados com consumidores de forma fundamentada, quando esta possibilidade esteja prevista no contrato e em situações excecionais e objetivamente justificadas, as quais devem estar igualmente previstas no contrato.

3 — Nos casos previstos nos n.ºs 1 e 2, o comercializador deve enviar as novas condições contratuais ao cliente com uma antecedência mínima de 30 dias relativamente à data em que passem a aplicar-se, juntamente com a indicação expressa do direito do cliente à denúncia do contrato ou à oposição à renovação, em ambos os casos sem encargos, caso não aceite as novas condições.

4 — O comercializador não pode alterar as condições contratuais enquanto estiver em vigor um período de fidelização, exceto se for do interesse do cliente e houver acordo expresso.

5 — O comercializador pode proceder de imediato à diminuição de preço dos termos de faturação, desde que condicionada à não oposição do cliente, no prazo a que se refere o n.º 3, que deve ser explicitada na primeira fatura que a aplique.

Artigo 26.º

Cessaçã do contrato de fornecimento

1 — A cessação do contrato de fornecimento pode verificar-se:

- a) Por acordo entre as partes;
- b) Por denúncia por parte do cliente ou do comercializador;

c) Pela interrupção do fornecimento de GPL canalizado, por facto imputável ao cliente, desde que a interrupção se prolongue por um período superior a 30 dias e desde que cumprido um pré-aviso ao cliente faltoso, com a antecedência de 15 dias;

d) Por morte do titular do contrato, salvo nos casos de transmissão por via sucessória, quando demonstrada a vivência em economia comum;

e) Por extinção da entidade do titular do contrato.

2 — Os clientes são livres de rescindir os contratos celebrados com os comercializadores sempre que não aceitem as novas condições contratuais que lhes forem comunicadas, nos termos do artigo 25.º, devendo ser informados do direito à rescisão do contrato nas referidas circunstâncias.

Artigo 27.º

Duração do contrato

1 — A duração dos contratos de fornecimento de GPL canalizado celebrado entre os comercializadores e os clientes é objeto de acordo entre as partes, sem prejuízo da observância das regras da concorrência.

2 — Não estando estabelecido por acordo entre as partes a duração do contrato, assume-se como duração mínima o período de um mês.

Artigo 28.º

Transmissão das instalações de utilização

1 — No caso de transmissão, a qualquer título, de instalações de utilização de gás, a responsabilidade contratual do cliente manter-se-á até à celebração de novo contrato de fornecimento de GPL canalizado ou até à comunicação da referida transmissão, por escrito, ao respetivo comercializador.

2 — Comunicada a transmissão da instalação de utilização de gás, se o novo utilizador não proceder à celebração do contrato de fornecimento no prazo de 15 dias, os operadores da rede de distribuição podem interromper o fornecimento de GPL por facto imputável ao cliente.

3 — A transmissão das instalações de utilização de gás decorrente da atribuição da casa de morada de família em processo de divórcio não obriga à celebração de novo contrato de fornecimento de GPL canalizado, sem prejuízo da necessária alteração de titularidade.

Artigo 29.º

Cedência de GPL canalizado a terceiros

1 — O cliente não pode ceder, a título gratuito ou oneroso, o GPL que adquire, salvo se autorizado para tal pelas autoridades administrativas competentes.

2 — Constitui cedência a veiculação de gás entre instalações de consumo distintas, ainda que tituladas pelo mesmo cliente.

3 — A cedência não autorizada consubstancia o exercício indevido da atividade de comercialização e constitui fundamento para a interrupção do fornecimento.

SECÇÃO III

Prestação de caução

Artigo 30.º

Prestação de caução

1 — Os comercializadores podem exigir aos seus clientes a prestação de caução a seu favor, para garantir o cumprimento das obrigações decorrentes do contrato de fornecimento de GPL canalizado.

2 — O não exercício do direito previsto no número anterior, aquando da celebração do contrato de fornecimento, não prejudica que os comercializadores venham a exigir posteriormente a prestação da caução, designadamente quando se verifique um aumento do escalão de consumo.

3 — No caso dos consumidores, os comercializadores só têm 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.

4 — Os consumidores podem obstar à prestação de caução exigida nos termos do número anterior, se, regularizada a dívida objeto do incumprimento, optarem pela transferência bancária como forma de pagamento das suas obrigações para com os comercializadores.

5 — Quando prestada a caução ao abrigo do disposto no n.º 3, 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 objeto de devolução, findo este prazo.

Artigo 31.º

Meios e formas de prestação da caução

Salvo acordo entre as partes, a caução é prestada em numerário, cheque, transferência eletrónica, garantia bancária ou seguro-caução.

Artigo 32.º

Valor da caução

1 — O valor da caução deve corresponder aos valores médios de faturação, por cliente, verificados nos últimos 12 meses, num período de consumo igual ao período de faturação acrescido do prazo de pagamento da fatura.

2 — Para os clientes que ainda não disponham de histórico de consumo de pelo menos 12 meses, o valor do consumo a considerar no cálculo da caução é estimado pelo comercializador, com base nas características e condições de funcionamento da instalação indicadas pelo cliente.

3 — Nas situações referidas no n.º 2, o valor da caução deve ser alterado logo que os clientes disponham de um histórico de consumo de 12 meses.

4 — Os comercializadores devem divulgar a metodologia de cálculo do valor da caução e as suas atualizações, designadamente nas suas páginas de internet, com 30 dias de antecedência relativamente à data de início da sua aplicação.

Artigo 33.º

Utilização da caução

1 — Os comercializadores devem utilizar o valor da caução para a satisfação do seu crédito, quando o cliente interpelado para o pagamento da sua dívida se mantiver em situação de incumprimento.

2 — A utilização do valor da caução impede os comercializadores de exercerem o direito à interrupção do fornecimento, desde que o montante constitutivo da caução seja suficiente para a liquidação integral do débito.

3 — Acionada a caução, os comercializadores podem exigir, por escrito, a sua reconstituição ou o seu reforço em prazo não inferior a dez dias úteis.

4 — Sempre que o valor da caução executada se revele insuficiente para o cumprimento das obrigações em falta, o comercializador tem direito a solicitar a reposição da caução no prazo de 10 dias úteis, sob pena de interrupção, mediante pré-aviso.

Artigo 34.º

Restituição da caução

1 — A caução deve ser restituída ao cliente, de forma automática, no termo ou data de resolução do contrato de fornecimento.

2 — Cessado o contrato de fornecimento de GPL canalizado por qualquer das formas legal ou contratualmente estabelecidas, a quantia a restituir relativa à caução, prestada através de numérico, ou outro meio de pagamento à vista, resultará da atualização do valor da caução, com base no Índice de Preços no Consumidor, depois de deduzidos os montantes eventualmente em dívida.

3 — Para efeitos do disposto no n.º 2, a referida atualização terá por base o último índice mensal de preços no consumidor, publicado pelo Instituto Nacional de Estatística, exceto habitação, relativo a Portugal continental.

SECÇÃO IV

Faturação e pagamento

Artigo 35.º

Faturação

1 — A faturação apresentada pelos comercializadores tem por base a informação sobre os dados de consumo disponibilizada pelos operadores das redes de distribuição de GPL canalizado, obtida através da leitura direta dos equipamentos de medição ou através das estimativas de consumos.

2 — As estimativas de consumo devem ser expressas na unidade de energia no equipamento de medição.

3 — A faturação de preçários com termos fixos deve considerar o número de dias a que diz respeito a fatura, correspondendo o valor a faturar ao produto do número de dias pelo valor diário, apurado através do produto do termo fixo mensal por um fator igual ao quociente entre o número de meses do ano e o número de dias do ano.

4 — A faturação do GPL canalizado adota como unidade de energia o kWh.

Artigo 36.º

Fatura de fornecimento de GPL canalizado

1 — As faturas a apresentar pelos comercializadores aos seus clientes devem conter os elementos necessários a uma completa, clara e adequada compreensão dos valores faturados.

2 — Os comercializadores devem informar os seus clientes da desagregação dos valores faturados, evidenciando, nomeadamente:

- a) O valor relativo aos termos fixos mensais e à energia fornecida;
- b) O preço unitário dos termos faturados;
- c) As quantidades associadas a cada um dos termos faturados;
- d) O período da faturação a que a mesma reporta e a data limite de pagamento;
- e) A data ou datas preferenciais para comunicação de leituras por parte dos clientes;
- f) As taxas e outros encargos devidos, sem prejuízo do disposto nos números seguintes.

3 — Através da fatura, inserindo-as no seu conteúdo ou acompanhando o seu envio aos clientes, podem ser disponibilizadas informações consideradas essenciais ao fornecimento de GPL, designadamente sobre preços, modalidades de faturação e pagamento, padrões de qualidade de serviço e procedimentos de resolução extrajudicial de conflitos.

4 — A fatura deve indicar as datas e meios para a comunicação de leituras.

5 — A fatura relativa ao fornecimento de GPL é enviada preferencialmente em suporte eletrónico, salvo se o cliente optar por recebê-la em papel, não podendo daí decorrer qualquer acréscimo de despesa para o mesmo.

6 — A utilização da fatura para fins promocionais de outros produtos ou serviços que não os relacionados com o fornecimento de GPL canalizado depende de consentimento livre do cliente e não pode prejudicar a sua compreensibilidade.

7 — Sempre que ocorra uma interrupção de fornecimento à instalação do cliente, este deve ser informado através da fatura da data e duração da interrupção, nos termos previstos no RQS.

8 — Nos casos em que é utilizado o m³ como unidade de medida, a fatura deve conter informação clara sobre o modo de conversão daquela unidade de medida para kWh, para efeitos de faturação.

9 — O fator de conversão referido no número anterior é apurado nos termos definidos no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados.

Artigo 37.º

Periodicidade da faturação

1 — Salvo acordo em contrário, a periodicidade da faturação do GPL canalizado entre os comercializadores e os seus clientes é mensal.

2 — As partes podem, nos termos do número anterior, acordar num prazo de periodicidade diferente do previsto, desde que o cliente considere que o prazo lhe é mais favorável.

3 — Sempre que a periodicidade da faturação acordada nos termos dos números anteriores não for observada, o pagamento do valor exigido pode ser fracionado em prestações mensais, a pedido do cliente, considerando o período de faturação apresentado a pagamento, sem prejuízo do regime aplicável em sede de prescrição e caducidade, devendo o comercializador previamente informar o cliente do direito ao pagamento fracionado.

4 — Se o incumprimento da periodicidade da faturação resultar de facto não imputável ao cliente, às prestações mensais previstas no número anterior não devem acrescer quaisquer juros legais ou convencionados.

Artigo 38.º

Preços a aplicar pelos comercializadores

1 — Os preços do fornecimento de GPL canalizado praticados pelos comercializadores aos seus clientes são acordados livremente entre as partes.

2 — Sem prejuízo do disposto no número anterior, os preços praticados pelos comercializadores incluem uma parcela que corresponde à tarifa de uso da rede de distribuição, estabelecida nos termos do Regulamento Tarifário do SGPLC (RT).

Artigo 39.º

Escalões de consumo

1 — Na celebração de novos contratos de fornecimento em que a tarifa aplicável ao uso da rede de distribuição depende do escalão de consumo, o comercializador deve informar o cliente sobre o escalão que se apresenta mais favorável para a sua instalação.

2 — Os comercializadores devem verificar com uma periodicidade não superior a um ano a adequação dos escalões de consumo aplicáveis aos seus clientes para efeitos de faturação, devendo a primeira verificação ocorrer até 12 meses após a celebração do contrato de fornecimento.

3 — Se antes de decorridos 12 meses sobre a data da última verificação, o consumo de uma determinada instalação tiver ultrapassado o valor anual a que corresponde o escalão de consumo atribuído, o comercializador deve atribuir-lhe um escalão de consumo superior.

4 — Os comercializadores devem informar os clientes sempre que ocorra uma alteração do escalão de consumo atribuído às suas instalações.

5 — Os escalões de consumo referidos no presente artigo são definidos no RT.

Artigo 40.º

Faturação dos encargos do termo fixo mensal

Os encargos do termo fixo mensal são faturados de acordo com os preços fixados para cada escalão de consumo, em euros por mês.

Artigo 41.º

Faturação de energia

A energia fornecida é faturada por aplicação dos preços estabelecidos no contrato em euros por kWh.

Artigo 42.º

Acertos de faturação

1 — Os acertos de faturação podem ser motivados, designadamente, pelas seguintes situações:

- a) Faturação baseada em estimativa de consumo;
- b) Anomalia de funcionamento do equipamento de medição;
- c) Procedimento fraudulento;
- d) Correção de erros de medição, leitura e faturação.

2 — Aos acertos de faturação motivados pelas situações previstas no número anterior, aplicam-se as regras estabelecidas para o efeito no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados.

3 — Quando o valor apurado com o acerto de faturação for a favor do cliente, o seu pagamento deve ser efetuado por compensação de crédito na própria fatura que tem por objeto o acerto, salvo declaração expressa em sentido diverso por parte do cliente.

4 — Quando o valor apurado, no âmbito do acerto de faturação, for a favor do comercializador, aplica-se o disposto nos n.ºs 3 e 4 do artigo 37.º, considerando para o efeito o número de meses objeto do acerto de faturação.

5 — Os acertos de faturação a efetuar pelos comercializadores subsequentes à faturação que tenha tido por base a estimativa de consumos devem utilizar os dados disponibilizados pelo operador de rede, ou comunicados pelo cliente, recolhidos a partir de leitura direta do equipamento de medição, sem prejuízo do regime aplicável em sede de prescrição e caducidade.

6 — No caso de consumidores, sempre que o acerto de faturação baseada em estimativas de consumo resulte em valor igual ou superior ao do consumo médio mensal nos seis meses anteriores ao mês em que é realizado esse acerto, o comercializador deve apresentar ao cliente, na fatura de acerto, um plano de regularização plurimensal do valor em dívida, num máximo de 12 frações nos termos do qual o valor a regularizar em cada fatura individual não deve exceder a percentagem do consumo médio mensal aprovada pela ERSE.

7 — A obrigação de fracionamento do pagamento prevista no número anterior não prejudica o direito de opção do cliente pelo pagamento integral do valor em dívida.

8 — Os comercializadores não serão responsáveis pela inobservância do disposto nos números anteriores se, cumprido o disposto nos n.ºs 6 e 7 do artigo 75.º, não for possível obter os dados de consumo recolhidos a partir de leitura direta do equipamento de medição, por facto imputável ao cliente.

Artigo 43.º

Faturação durante a interrupção do fornecimento

A interrupção do fornecimento por facto imputável ao cliente ou por acordo com este não suspende a faturação do termo tarifário relativo ao uso da rede de distribuição.

Artigo 44.º

Faturação em períodos que abranjam mudança de tarifário

Os dados de consumo obtidos a partir de leitura ou de estimativa devem ser distribuídos pelos períodos anterior e posterior à data de entrada em vigor de um novo tarifário, de forma diária e uniforme, aplicando-se os preços vigentes no período de faturação a que a fatura respeita.

Artigo 45.º

Rotulagem

1 — A fatura deve incluir os elementos necessários para dar cumprimento às obrigações de rotulagem impostas por lei, designadamente:

- a) Fontes de energia primária utilizadas;
- b) Emissões de CO₂ e outros gases com efeito de estufa a que corresponde o consumo da fatura.

2 — Os comercializadores devem divulgar na sua página na Internet informação sobre o método utilizado para efeitos de cálculo das emissões de CO₂ e outros gases com efeito de estufa, apresentados nas faturas de GPL canalizado.

3 — Os comercializadores devem promover e envidar esforços no sentido da divulgação de informação relevante sobre sustentabilidade e eficiência energética, nomeadamente através da sua página na Internet.

Artigo 46.º

Pagamento

1 — Os comercializadores devem proporcionar aos seus clientes diversos meios de pagamento devendo o pagamento ser efetuado nas modalidades acordadas entre as partes.

2 — Os comercializadores são responsáveis pelo pagamento de eventuais compensações definidas nos termos do RQS perante os seus clientes.

Artigo 47.º

Prazos de pagamento

O prazo limite de pagamento da fatura dos comercializadores é de, pelo menos, 10 dias úteis, a contar da data de apresentação da fatura, para os consumidores.

Artigo 48.º

Mora

1 — O não pagamento da fatura dentro do prazo estipulado para o efeito constitui o cliente em mora.

2 — Os atrasos de pagamento ficam sujeitos a cobrança de juros de mora à taxa de juro legal em vigor, calculados a partir do dia seguinte ao do vencimento da fatura.

SECÇÃO V

Interrupção do fornecimento

Artigo 49.º

Motivos de interrupção

O fornecimento de GPL pode ser interrompido pelos operadores das redes de distribuição pelas seguintes razões:

- a) Casos fortuitos ou de força maior;
- b) Razões de interesse público;
- c) Razões de serviço;
- d) Razões de segurança;
- e) Facto imputável ao cliente;
- f) Acordo com o cliente.

Artigo 50.º

Interrupções por casos fortuitos ou de força maior

Consideram-se interrupções, por casos fortuitos ou de força maior, as classificadas como tal nos termos previstos da legislação aplicável e no RQS.

Artigo 51.º

Interrupções por razões de interesse público

1 — Consideram-se interrupções por razões de interesse público, nomeadamente as que decorram de execução de planos nacionais de emergência energética, declarada ao abrigo de legislação e regulamentação específicas, designadamente do planeamento nacional de emergência e das crises energéticas, bem como as determinadas por entidade administrativa competente, sendo que, neste último caso, o restabelecimento do fornecimento de gás fica sujeito a autorização prévia dessa entidade.

2 — Na ocorrência do disposto no número anterior, os operadores das redes de distribuição de GPL canalizado devem avisar as entidades que possam vir a ser afetadas pela interrupção, por intermédio de meios de comunicação social de grande audiência na região ou por outros meios ao seu alcance que proporcionem uma adequada divulgação, com a antecedência mínima de 36 horas.

Artigo 52.º

Interrupções por razões de serviço

1 — Consideram-se interrupções por razões de serviço as que decorram da necessidade imperiosa de realizar manobras, trabalhos de ligação, reparação ou conservação da rede.

2 — As interrupções por razões de serviço só podem ter lugar quando esgotadas todas as possibilidades de alimentação alternativa a partir de instalações existentes.

3 — Os operadores das redes de distribuição de GPL canalizado têm o dever de minimizar o impacto das interrupções junto dos clientes, adotando, para o efeito, os seguintes procedimentos:

- a) Ativar procedimentos e métodos de trabalho que, sem pôr em risco a segurança de pessoas e bens, minimizem a duração da interrupção;
- b) Efetuar as intervenções nas redes, sempre que possível, com a rede em carga;
- c) Acordar com os clientes a afetar a ocasião da interrupção, sempre que a razão desta e o número de clientes a afetar o possibilite;

d) Comunicar a interrupção às entidades que possam vir a ser afetadas, por aviso individual, ou por intermédio de meios de comunicação social de grande audiência na região ou ainda por outros meios ao seu alcance que proporcionem uma adequada divulgação, com a antecedência mínima de trinta e seis horas, devendo, ainda, o meio de comunicação ter em conta a natureza das instalações consumidoras de gás.

4 — Caso não seja possível o acordo previsto na alínea c) do número anterior, as interrupções terão lugar na data indicada pelo operador da rede de distribuição, devendo este desenvolver todos os esforços para encontrar um período para a realização da intervenção que minimize o impacto das interrupções junto dos clientes.

5 — A duração máxima das interrupções por razões de serviço é de 16 horas por ano, para cada cliente.

Artigo 53.º

Interrupções por razões de segurança

1 — O serviço prestado pelos operadores das redes de distribuição de GPL canalizado pode ser interrompido quando a sua continuação possa pôr em causa a segurança de pessoas e bens.

2 — Por solicitação das entidades afetadas, os operadores das redes de distribuição devem apresentar justificação das medidas tomadas, incluindo, se aplicável, o plano de contingência em vigor no momento da ocorrência.

Artigo 54.º

Interrupções por facto imputável ao cliente

1 — O fornecimento de gás pode ser interrompido pelo operador da rede de distribuição por facto imputável ao cliente nas seguintes situações:

- a) O cliente deixa de ser titular de um contrato de fornecimento;
- b) Impedimento de acesso aos equipamentos de medição;
- c) Impossibilidade de acordar data para leitura extraordinária dos equipamentos de medição;
- d) Alteração da instalação de utilização de gás não aprovada pela entidade administrativa competente;
- e) Cedência de GPL a terceiros, quando não autorizada;
- f) Verificação da existência de procedimento fraudulento ou na falta de pagamento devido;
- g) Incumprimento das disposições legais e regulamentares relativas às instalações de gás, no que respeita à segurança de pessoas e bens;
- h) Quando solicitado pelo comercializador, nas situações de falta de pagamento dos montantes devidos no prazo estipulado;
- i) Quando solicitado pelo comercializador, nas situações de falta de prestação ou de atualização da caução, quando exigível.

2 — A interrupção do serviço prestado pelos operadores das redes de distribuição de GPL canalizado nas condições previstas no número anterior, só pode ter lugar após pré-aviso, por escrito, com uma antecedência mínima relativamente à data em que irá ocorrer, salvo no caso previsto nas alíneas e), f) e g) do número anterior em que deve ser imediata, sem prejuízo de comunicação ao cliente desse facto.

3 — Nos casos previstos nas alíneas b), c), d), h) e i) do n.º 1, a antecedência mínima é fixada em 20 dias.

4 — Do pré-aviso referido no n.º 2 devem constar o motivo da interrupção do serviço, os meios ao dispor do cliente para evitar a interrupção, as condições de restabelecimento, bem como os preços dos serviços de interrupção e restabelecimento.

5 — A interrupção de fornecimento para os consumidores por facto imputável ao cliente não pode ter lugar no último dia útil da semana, ou na véspera de um feriado, salvo nos casos previstos nas alíneas e), f) e g) do n.º 1.

6 — A falta de pagamento dos montantes devidos não deve permitir a interrupção do fornecimento de GPL canalizado quando seja invocada a prescrição ou caducidade, nos termos e meios previstos na lei.

Artigo 55.º

Preços dos serviços de interrupção e de restabelecimento

1 — Os operadores das redes de distribuição de GPL canalizado devem fixar preços para os serviços de interrupção e restabelecimento, incluído o restabelecimento urgente, que devem ser objeto de divulgação junto dos clientes através dos meios de atendimento e de informação disponíveis, publicados na página da internet dos operadores e aplicados de forma não discriminatória.

2 — Os operadores das redes de distribuição de GPL canalizado devem remeter à ERSE, até ao final de dezembro os preços que irão praticar no ano seguinte, ou sempre que exista uma atualização dos preços praticados, bem como uma justificação dos preços praticados.

3 — A determinação dos preços previstos no n.º 2 deve refletir o custo incorrido com a prestação do serviço e não pode superar os valores máximos publicados anualmente pela ERSE.

4 — Os operadores das redes de distribuição podem disponibilizar serviços opcionais e estabelecer os seus preços, no respeito dos princípios indicados no artigo 7.º

CAPÍTULO V

Ligações às redes

SECÇÃO I

Disposições gerais

Artigo 56.º

Objeto

O presente Capítulo tem por objeto as condições técnicas e comerciais aplicáveis ao estabelecimento de ligações às redes de distribuição de GPL canalizado das instalações de gás afetas aos clientes finais.

Artigo 57.º

Condições técnicas e legais

1 — As condições técnicas relativas às ligações das redes de distribuição de GPL canalizado às instalações de gás afetas aos clientes finais são as estabelecidas na legislação aplicável.

2 — As instalações de gás afetas aos clientes finais não podem ser ligadas às redes de distribuição sem a prévia emissão de licença ou autorização por parte das entidades competentes.

Artigo 58.º

Rede existente

Consideram-se redes existentes, para efeitos de estabelecimento de ligações, as redes de distribuição de GPL canalizado já construídas e em exploração no momento da requisição de ligação à rede.

Artigo 59.º

Área de influência da rede de distribuição

1 — Considera-se área de influência da rede de distribuição o espaço geográfico que se situa na proximidade da rede existente a uma distância não superior a 100 metros.

2 — A área de influência da rede de distribuição, definida nos termos do número anterior, pode vir a ser limitada pela existência de infraestruturas, designadamente autoestradas, vias férreas, vias públicas, vias de comunicação, declives acentuados, cursos de água, ou outros obstáculos naturais e infraestruturas condicionantes, quando o seu atravessamento exigir condições técnicas ou económicas especiais, e em situações de propriedade privada.

Artigo 60.º

Elementos de ligação

1 — Para efeitos de aplicação do presente Capítulo, consideram-se elementos de ligação, as seguintes infraestruturas:

a) Rede a construir, que é constituída pelos troços de tubagem e acessórios necessários para efetuar a ligação entre a rede existente e os ramais de distribuição para satisfazer a ligação de uma ou mais instalações;

b) Ramais de distribuição, constituídos pelos troços de tubagem destinados a assegurarem em exclusivo a ligação de uma instalação ou pequeno conjunto de instalações, que se desenvolvem entre os troços principais da rede e a válvula de corte geral da instalação a ligar.

2 — Não integram as infraestruturas necessárias à ligação à rede quaisquer elementos a jusante da válvula de corte geral da instalação que requisita a ligação, bem como as alterações na instalação necessárias à satisfação dessa mesma requisição.

Artigo 61.º

Obrigações de ligação dos operadores das redes de distribuição

1 — Os operadores das redes de distribuição têm a obrigação de proporcionar a ligação das instalações de gás afetas aos clientes finais, desde que as mesmas se situem na proximidade da rede existente a uma distância não superior a 100 metros, não existam restrições técnicas nas infraestruturas a montante para a concretização da referida ligação e uma vez reunidos os requisitos técnicos e legais necessários à sua exploração e observadas as regras estabelecidas no presente regulamento.

2 — Entende-se por restrições técnicas nas infraestruturas a montante as limitações na capacidade de veiculação de gás nas redes de distribuição de GPL canalizado e/ou de armazenagem e emissão de gás no(s) parques(s) que as fornecem.

3 — Caso as restrições técnicas nas infraestruturas a montante não permitam a concretização de uma determinada ligação, poderá ser encontrada uma solução de partilha de custos entre o operador da rede de distribuição e o requisitante que permita a efetivação da referida ligação, mediante o reforço de capacidade das infraestruturas a montante.

Artigo 62.º

Requisição de ligação

1 — A ligação de uma instalação de gás a uma rede existente pode ser motivada por iniciativa do operador ou ser requisitada pelo cliente respetivo.

2 — Os operadores das redes de distribuição devem disponibilizar um formulário de requisição de ligação nas respetivas páginas de Internet, o qual deverá ser objeto de envio prévio à ERSE.

3 — Os operadores das redes de distribuição devem responder às requisições de ligação que lhes sejam remetidas no prazo máximo de 30 dias para as instalações de gás que estejam dentro do perímetro da área de influência das suas redes.

4 — No caso de requisições de ligação para instalações de gás fora da área de influência da rede existente ou para os casos onde se torne necessário promover intervenções de reforço de capacidade das infraestruturas a montante, o prazo referido no número anterior pode ser acrescido de um período adicional máximo de 30 dias.

5 — O operador da rede de distribuição deverá responder de forma justificada todas as situações em que sejam recusadas ligações a redes de distribuição de GPL canalizado, bem como nos casos em que essas ligações estejam condicionadas a intervenções de reforço de capacidade na infraestrutura existente, ou seja necessário a extensão da rede para além da sua área de influência.

6 — Nas situações de indeferimento de pedidos de ligações referidas nos termos do número anterior, o requisitante pode dirigir à ERSE um pedido de mediação, devendo, para o efeito, fundamentar a sua posição.

Artigo 63.º

Propriedade dos elementos necessários à ligação

1 — Depois de construídos, os elementos de ligação integram a propriedade do respetivo operador de rede, logo que forem considerados por este em condições técnicas de exploração.

2 — O operador de rede é responsável pela manutenção dos elementos de ligação uma vez integrados na sua rede, nas condições técnicas e de segurança definidas legal e regulamentarmente.

SECÇÃO II

Encargos de ligação à rede de distribuição

Artigo 64.º

Encargos de ligação de instalações dentro da área de influência da rede de distribuição

1 — A ligação à rede de distribuição de instalações de gás dentro da área de influência da rede existente pode tornar necessário o pagamento de encargos relativos à construção dos seguintes elementos de ligação:

- a) Ramal de distribuição;
- b) Rede a construir.

2 — Os encargos relativos à construção do ramal de distribuição são suportados pelo operador da rede de distribuição até ao comprimento máximo a aprovar pela ERSE.

3 — Nas situações em que o ramal de distribuição fisicamente construído excede o comprimento máximo, os custos com a diferença entre a extensão física do ramal de distribuição e o comprimento máximo são suportados pelo requisitante, de acordo com os valores dos preços unitários a aprovar pela ERSE.

4 — Os encargos com a rede a construir são suportados pelo requisitante de acordo com os valores a publicar pela ERSE.

5 — O comprimento máximo do ramal de distribuição, o preço unitário do ramal de distribuição e o preço unitário de rede a construir, ouvidas as entidades envolvidas, são aprovados pela ERSE.

6 — A ERSE, por sua iniciativa ou mediante proposta conjunta dos operadores das redes de distribuição, pode proceder à alteração do comprimento máximo do ramal de distribuição e dos preços unitários dos elementos de ligação previstos no número anterior, ouvidas as entidades envolvidas, sempre que se verifique que os preços unitários fixados não são aderentes à realidade do mercado, ou, por características geográficas, morfológicas ou outras específicas, não se revelem adequados.

Artigo 65.º

Encargos com alteração de ligações existentes

Nas situações em que sejam necessárias alterações aos ramais de distribuição de ligações já existentes, que venham a demonstrar-se tecnicamente exigíveis para atender à evolução dos consumos da instalação em causa, os respetivos encargos são apurados por orçamentação direta e, salvo acordo entre as partes, suportados pelo requisitante.

Artigo 66.º

Condições de pagamento dos encargos de ligação

1 — As condições de pagamento ao operador da rede de distribuição dos encargos decorrentes do estabelecimento da ligação devem ser objeto de acordo entre as partes.

2 — Na ausência do acordo previsto no número anterior, as condições de pagamento dos encargos devem ser estabelecidas em observância dos seguintes princípios:

a) As condições de pagamento devem ter em conta os prazos de execução das obras de ligação da instalação, podendo ser solicitado ao requisitante o pagamento prévio dos encargos como condição para a construção, sempre que os prazos de execução das obras não excedam 20 dias úteis;

b) Para as situações previstas na alínea anterior e cujos prazos de execução das obras sejam superiores a 20 dias úteis, o pagamento deverá ser faseado, havendo lugar a um pagamento inicial prévio à referida construção não superior a 50 % do valor total dos encargos orçamentados;

c) No caso previsto na alínea b) o pagamento devido com a conclusão da construção da ligação não poderá ser inferior a 10 % do valor global do orçamento.

CAPÍTULO VI

Medição

SECÇÃO I

Disposições gerais

Artigo 67.º

Pontos de medição

1 — No âmbito do presente Capítulo e para efeitos de medição, leitura e disponibilização de dados, são considerados pontos de medição as interfaces entre as instalações de gás individuais dos clientes e as redes de distribuição ou partes comuns de instalações coletivas.

2 — A medição de energia veiculada nos pontos de medição previstos no número anterior não obriga à instalação de equipamentos de medição, podendo ser efetuada através de métodos de medição indiretos baseados no nível de GPL nos reservatórios dos parques de armazenamento a montante das redes.

Artigo 68.º

Fornecimento e instalação de equipamentos de medição

1 — Os equipamentos de medição, designadamente os contadores e os respetivos acessórios, devem ser fornecidos e instalados pelos operadores das redes de distribuição de GPL canalizado.

2 — Os equipamentos de medição podem incluir os equipamentos necessários à telecontagem.

3 — O fornecimento e a instalação dos equipamentos de medição constituem encargo dos operadores das redes de distribuição, enquanto proprietárias dos mesmos, as quais não podem cobrar qualquer quantia a título de preço, aluguer, amortização ou inspeção periódica dos referidos aparelhos.

4 — Os clientes ficam fiéis depositários dos equipamentos de medição, nomeadamente para efeitos da sua guarda e restituição findo o contrato, desde que terceiros não tenham acesso livre ao equipamento.

5 — O disposto no n.º 1 não impede a colocação, por conta do detentor da instalação de gás, de um segundo equipamento de características idênticas às do equipamento fornecido pelo operador ou de um equipamento de características superiores.

6 — Os contadores devem ser selados com um selo de fábrica que garante a inviolabilidade do mesmo.

7 — Os restantes equipamentos e acessórios de medição devem ser etiquetados pelo operador da rede de distribuição, identificando de forma clara e inequívoca a situação de cada local de consumo.

Artigo 69.º

Características dos equipamentos de medição

Os equipamentos de medição instalados nos pontos de entrega de gás às instalações de consumo devem permitir uma aquisição fácil dos valores das variáveis medidas, com as leituras acessíveis tanto a clientes como a operadores das redes de distribuição de GPL canalizado.

Artigo 70.º

Verificação dos equipamentos de medição

1 — A verificação dos equipamentos de medição é obrigatória nos termos e com a periodicidade estabelecida na legislação em vigor.

2 — Sem prejuízo do número anterior, o proprietário do equipamento de medição é responsável pela sua manutenção e bom funcionamento, incluindo, se aplicável, os acessórios associados à leitura remota.

3 — Os encargos com a verificação ou ajuste do equipamento de medição são da responsabilidade do proprietário do equipamento.

4 — O proprietário do equipamento de medição deve, quando solicitado pelo cliente, informá-lo sobre a data em que foi efetuada a última verificação do equipamento, bem como do seu resultado.

Artigo 71.º

Verificação extraordinária dos equipamentos de medição

1 — Os equipamentos de medição podem ser sujeitos a uma verificação extraordinária, sempre que qualquer das partes suspeite ou detete defeito no seu funcionamento.

2 — A verificação extraordinária deve realizar-se em laboratório acreditado, em conformidade com a legislação em vigor.

3 — Os encargos com a verificação extraordinária dos equipamentos de medição são da responsabilidade das seguintes entidades:

a) Da entidade que solicitou a verificação extraordinária, nos casos em que a verificação efetuada ao equipamento vier a comprovar que o mesmo funciona dentro dos limites de tolerância adequados;

b) Do proprietário do equipamento, nas restantes situações.

SECÇÃO II

Grandezas a considerar para efeitos de faturação

Artigo 72.º

Grandezas a medir ou a determinar para faturação do fornecimento de GPL canalizado

As grandezas a medir ou a determinar para efeitos de faturação do fornecimento de GPL canalizado são as seguintes:

- a) Energia fornecida;
- b) Capacidade utilizada.

Artigo 73.º

Energia

1 — A energia fornecida é objeto de medição nos pontos estabelecidos nos termos do artigo 67.º do presente regulamento, devendo ser convertida para kWh.

2 — Quando o equipamento de medição regista unicamente o caudal volumétrico de gás no ponto de medição, a energia será determinada por aplicação do poder calorífico superior do gás aos caudais medidos.

3 — A determinação do poder calorífico superior do gás deve cumprir o disposto no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados.

4 — Os operadores das redes de distribuição podem optar pela instalação de dispositivos de registo de pressão e temperatura nos pontos de medição, como forma de melhorar a fiabilidade da conversão de volumes para unidades de energia, sempre que entendam que o acréscimo de custos se justifica.

5 — Nos casos em que não se instalem dispositivos de registo de pressão e temperatura nos pontos de medição, deverão ser considerados os fatores de correção definidos no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados.

Artigo 74.º

Capacidade utilizada

1 — A capacidade utilizada é uma métrica da utilização dos aparelhos de queima alimentados pelas instalações de gás dos clientes e reflete a energia veiculada em períodos de maior solicitação.

2 — A capacidade utilizada pode ser inferida em função da potência dos aparelhos de queima instalados ou ser objeto de medição através da implementação de equipamentos de medição com registo diário nos pontos de medição das instalações de gás dos clientes.

3 — Para os clientes que não disponham de equipamentos de medição com registo diário, nomeadamente para os consumidores, o conceito de capacidade utilizada pode ser substituído pela aplicação de escalões de consumo.

4 — Compete ao operador da rede de distribuição optar pela implementação de equipamentos de medição com registo diário nos pontos de medição das instalações de gás dos clientes ou aplicar escalões de consumo, sem prejuízo do n.º 5 do artigo 68.º

5 — Os escalões de consumo, bem como a metodologia de conversão de escalões de consumo para capacidade utilizada, são definidos no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados.

SECÇÃO III

Aquisição de dados de medição

Artigo 75.º

Leitura dos equipamentos de medição

1 — As indicações recolhidas por leitura direta dos equipamentos de medição prevalecem sobre quaisquer outras.

2 — Os operadores das redes de distribuição de GPL canalizado são as entidades responsáveis pela leitura dos equipamentos de medição das instalações de gás dos clientes ligadas às suas redes.

3 — Sem prejuízo do estabelecido no número anterior, têm a faculdade de efetuar a leitura dos equipamentos de medição, bem como de verificar os respetivos selos, as seguintes entidades:

- a) O cliente;
- b) O comercializador com contrato de fornecimento com o cliente.

4 — Nas situações previstas no número anterior, sempre que a leitura seja recolhida, direta ou indiretamente, por um comercializador este deverá transmiti-la no prazo de 48 horas ao respetivo operador de rede.

5 — A comunicação das leituras recolhidas pelo cliente deve ser efetuada através dos meios que o operador da rede disponibilize para o efeito, nos termos previstos no RQS, bem como pelos meios disponibilizados pelo comercializador.

6 — Para efeitos do número anterior, deve ser disponibilizada ao cliente, aquando da comunicação, uma confirmação da boa receção da leitura comunicada, sendo esta válida após a referida confirmação de boa receção.

7 — A leitura dos equipamentos de medição da responsabilidade dos operadores das redes deve respeitar as seguintes regras:

- a) Para os consumidores, o intervalo entre duas leituras não deve exceder os dois meses;
- b) Para os restantes clientes, quando não disponham de equipamento de telecontagem, a periodicidade de leitura deve ser mensal.

8 — No caso dos consumidores, os operadores das redes de distribuição devem efetuar, pelo menos, uma das seguintes diligências, utilizando os meios que considerem adequados:

- a) Avisar os clientes da data em que irá ser efetuada uma leitura direta do equipamento de medição;
- b) Avisar os clientes de que foi tentada, sem êxito, uma leitura direta do equipamento de medição.

9 — Os avisos previstos no número anterior devem conter informação, designadamente sobre os meios disponíveis para o cliente transmitir ao operador da rede de distribuição os seus dados de consumo, fixando um prazo para o efeito.

10 — Os operadores das redes de distribuição não são responsáveis pelo incumprimento da periodicidade de leitura, caso este tenha ocorrido por facto imputável ao cliente.

11 — No caso dos consumidores, considera-se facto imputável ao operador da rede de distribuição os casos em que este não cumpra nenhuma das diligências mencionadas no n.º 8 e não sejam disponibilizados os meios referidos no n.º 9.

Artigo 76.º

Leitura extraordinária dos equipamentos de medição

1 — Se, por facto imputável ao cliente, após duas tentativas, não for possível o acesso ao equipamento de medição, 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 pode promover a realização de uma leitura extraordinária.

2 — Nas situações previstas no número anterior, o pagamento dos encargos com a leitura extraordinária é da responsabilidade do cliente.

3 — A data de realização da leitura extraordinária deve ser acordada entre as partes.

4 — Na impossibilidade de acordo sobre uma data para a leitura extraordinária dos equipamentos de medição, num prazo máximo de 20 dias após notificação, os operadores das redes podem interromper o fornecimento, nos termos do artigo 54.º do presente regulamento.

5 — Acordada a data para a realização da leitura extraordinária, se não for possível o acesso ao equipamento de medição para o efeito, por facto imputável ao cliente, os operadores das redes podem interromper o fornecimento de GPL canalizado, nos termos do artigo 54.º do presente regulamento.

6 — Os preços das leituras extraordinárias são publicados pela ERSE, após consulta prévia ao seu Conselho para os Combustíveis.

Artigo 77.º

Estimativa de valores de consumo

1 — Nos casos em que não existam leituras dos equipamentos de medição de clientes, podem ser utilizados métodos para estimar o consumo.

2 — O método utilizado tem como objetivo aproximar o melhor possível os consumos faturados dos valores reais de consumo.

3 — A estimativa de valores de consumo deve basear-se na unidade de medida do respetivo equipamento de medição instalado.

4 — Os métodos de estimativa de valores de consumo são estabelecidos no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados.

5 — Para efeitos de estimativa de consumos, os comercializadores devem previamente informar e conferir aos clientes o direito de escolha sobre a metodologia a aplicar, de entre as opções previstas no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados, o qual deve ser exercido de forma expressa no momento da celebração do contrato de fornecimento.

Artigo 78.º

Disponibilização de dados de consumo de clientes

A metodologia a adotar na disponibilização de dados de consumo de clientes deve constar do Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados.

Artigo 79.º

Correção de erros de medição

1 — Os erros de medição da energia, resultantes de qualquer anomalia verificada no equipamento de medição, serão corrigidos em função da melhor estimativa das grandezas durante o período em que a anomalia se verificou.

2 — Para efeitos da estimativa prevista no número anterior, são consideradas relevantes as características da instalação, o seu regime de funcionamento, os valores das grandezas anteriores à data de verificação da anomalia e, se necessário, os valores medidos nos primeiros 3 meses após a sua correção.

3 — Caso exista dupla medição, nos termos do n.º 5 do artigo 68.º, e apenas um equipamento apresente defeito de funcionamento comprovado, serão consideradas as indicações dadas pelo equipamento que não apresente defeito de funcionamento.

SECÇÃO IV

Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados

Artigo 80.º

Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados

1 — Sem prejuízo do disposto no presente Capítulo, as regras e os procedimentos a observar na medição, leitura e disponibilização de dados devem integrar o Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados.

2 — O guia referido no número anterior é aprovado pela ERSE, ouvidos os operadores das redes de distribuição de GPL canalizado e o Conselho para os Combustíveis.

3 — O Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados, depois de aprovado pela ERSE, deve ser objeto de divulgação pelos operadores das redes de distribuição, designadamente por publicitação e disponibilização nas suas páginas na Internet.

4 — O Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados deve contemplar, entre outras, regras sobre as seguintes matérias:

- a) Características dos equipamentos de medição;
- b) Verificação dos equipamentos de medição, incluindo as verificações extraordinárias;
- c) Recolha de leituras dos equipamentos de medição, incluindo a periodicidade das leituras ordinárias e os procedimentos aplicáveis às leituras extraordinárias;
- d) Correção de erros de medição e de leitura;
- e) Estimativa dos consumos das instalações de clientes;
- f) Determinação dos parâmetros aplicáveis, designadamente o poder calorífico superior e as metodologias de correção do volume pelo efeito da temperatura, pressão e fator de compressibilidade;
- g) Determinação da capacidade utilizada e aplicação de escalões de consumo a clientes;
- h) Regras e procedimentos a observar na implementação e operação de sistemas de telecontagem.

CAPÍTULO VII

Resolução de litígios

Artigo 81.º

Reclamações

1 — Os interessados podem apresentar reclamações junto da entidade com quem se relacionam contratual ou comercialmente, sempre que considerem que os seus direitos não foram devidamente acautelados, em violação do disposto no presente regulamento e na demais legislação aplicável.

2 — Os operadores das redes de distribuição de GPL canalizado e os comercializadores são obrigados a manter um registo atualizado dos seus clientes e das reclamações por eles apresentadas.

3 — Os comercializadores são obrigados a informar os consumidores sobre a identificação das entidades de resolução alternativa de litígios disponíveis ou a que se encontrem vinculados por adesão ou por imposição legal decorrente de arbitragem necessária.

4 — As informações a que se refere o número anterior devem ser prestadas de forma clara, compreensível e facilmente acessível na página na Internet dos comercializadores, bem como nos contratos celebrados com os seus clientes quando estes assumam a forma escrita ou constituam contratos de adesão, ou ainda noutro suporte duradouro.

5 — Sem prejuízo do recurso aos tribunais, judiciais e arbitrais, nos termos da lei, se não for obtida junto da entidade do SPN com quem se relacionam uma resposta atempada ou fundamentada ou a mesma não resolver satisfatoriamente a reclamação apresentada, os interessados podem solicitar a sua apreciação pela ERSE, individualmente ou através de organizações representativas dos seus interesses.

6 — A intervenção da ERSE deve ser solicitada por escrito, invocando os factos que motivaram a reclamação e apresentando todos os elementos de prova de que se disponha.

7 — A ERSE promove a resolução de conflitos através da mediação, conciliação e arbitragem voluntária ou necessária, nos termos da legislação aplicável.

Artigo 82.º

Livro de reclamações

1 — Sem prejuízo do disposto no artigo anterior, os distribuidores ou comercializadores de GPL canalizado que se relacionam com clientes, são obrigadas a possuir o livro de reclamações, quer no formato físico quer no formato eletrónico, e a disponibilizá-lo aos clientes que o solicitem, nos termos da legislação aplicável.

2 — As entidades referidas no número anterior têm o dever de assegurar uma distinção clara entre os instrumentos internos de resolução de litígios e o livro de reclamações.

Artigo 83.º

Resolução de litígios

1 — Além dos tribunais judiciais e dos julgados de paz, os litígios emergentes do relacionamento comercial podem ser resolvidos através de meios de resolução alternativa de litígios.

2 — Sem prejuízo do regime das cláusulas contratuais gerais, as entidades que intervêm no relacionamento comercial podem propor aos seus clientes a inclusão no respetivo contrato de uma cláusula compromissória para a resolução dos litígios que resultem do incumprimento de tais contratos.

3 — A ERSE pode promover, no quadro das suas competências específicas, o recurso a procedimentos de resolução alternativa de litígios, incluindo através da criação de centros de arbitragem.

4 — Os interessados podem solicitar a intervenção da ERSE, no âmbito da resolução alternativa de litígios, sempre que não tenha sido obtida uma resposta atempada ou fundamentada junto da entidade com quem se relacionam ou não a considerem satisfatória.

5 — A intervenção da ERSE, nos termos descritos no número anterior, deve ser solicitada por escrito, invocando os factos que fundamentaram a reclamação apresentada, acompanhados dos elementos de prova disponíveis.

Artigo 84.º

Resolução de litígios em relações de consumo

1 — Os distribuidores e comercializadores de GPL canalizado que se relacionam com consumidores não podem limitar ou dificultar a possibilidade de o consumidor recorrer aos tribunais judiciais ou aos julgados de paz.

2 — Não pode ser limitado ou dificultado contratualmente o direito do consumidor a demandar ou a ser demandado numa ação judicial no tribunal do lugar da instalação ou no tribunal do lugar da residência habitual do consumidor.

Artigo 85.º

Centros de arbitragem de conflitos de consumo

Os litígios de consumo ficam sujeitos a arbitragem necessária ou a mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos ou encaminhados para apreciação do tribunal

arbitral de um dos centros de arbitragem de conflitos de consumo existentes, com os quais foram celebrados protocolos de cooperação com a ERSE.

Artigo 86.º

Informação sobre resolução alternativa de litígios de consumo

1 — Os distribuidores e comercializadores de GPL canalizado que se relacionam com consumidores são obrigados a informá-los sobre a identificação das entidades de resolução alternativa de litígios disponíveis ou a que se encontrem vinculados por adesão ou por imposição legal decorrente de arbitragem necessária e a indicar o sítio eletrónico na Internet das mesmas.

2 — As informações a que se refere o número anterior devem ser prestadas de forma clara, compreensível e facilmente acessível na página na Internet das entidades em causa, bem como nos contratos celebrados com os seus clientes quando estes assumam a forma escrita ou constituam contratos de adesão, ou ainda noutro suporte duradouro.

3 — O dever de informação constante do presente artigo inclui igualmente o regime de arbitragem necessária previsto no artigo anterior.

CAPÍTULO VIII

Disposições finais e transitórias

Artigo 87.º

Recomendações da ERSE

1 — Sempre que o entenda necessário, a ERSE pode formular recomendações aos operadores das redes de distribuição de GPL canalizado e aos comercializadores no sentido de serem adotadas ações consideradas adequadas ao cumprimento dos princípios e regras consagrados nos regulamentos cuja aprovação e verificação integram as competências da ERSE, nomeadamente as relativas ao funcionamento do mercado e à proteção dos direitos dos consumidores.

2 — As recomendações previstas no número anterior não são vinculativas para os operadores das redes de distribuição e comercializadores, mas o não acolhimento das mesmas implica o dever de enviar à ERSE as informações e os elementos que em seu entender justificam a inobservância das recomendações emitidas ou a demonstração das diligências realizadas com vista à atuação recomendada ou ainda, sendo esse o caso, de outras ações que considerem mais adequadas à prossecução do objetivo da recomendação formulada.

3 — As entidades destinatárias das recomendações da ERSE devem divulgar publicamente, nomeadamente através das suas páginas na Internet, as ações adotadas para a implementação das medidas recomendadas ou as razões que no seu entender fundamentam a inobservância das recomendações emitidas.

Artigo 88.º

Pareceres interpretativos da ERSE

1 — As entidades que desenvolvem atividades relacionadas ao fornecimento de GPL canalizado podem solicitar à ERSE pareceres interpretativos sobre a aplicação do presente regulamento.

2 — Os pareceres emitidos nos termos do número anterior não têm carácter vinculativo.

3 — As entidades que solicitarem os pareceres não estão obrigadas a seguir as orientações contidas nos mesmos, mas, sempre que aplicável, tal circunstância será levada em consideração no julgamento das petições, queixas ou denúncias, quando estejam em causa matérias abrangidas pelos pareceres.

4 — O disposto no número anterior não prejudica a prestação de informações referentes à aplicação do presente regulamento às entidades interessadas, designadamente aos consumidores.

Artigo 89.º

Supervisão e Fiscalização da aplicação do regulamento

1 — A supervisão da aplicação do presente regulamento integra as competências da ERSE, nos termos dos seus Estatutos e da demais legislação aplicável.

2 — A ERSE pode ainda, por sua iniciativa, promover a realização de auditorias, nos termos dos planos previamente por si aprovados.

3 — A fiscalização da aplicação do presente regulamento integra as competências da ENSE, nos termos dos seus Estatutos e da demais legislação aplicável.

4 — Todas as disposições do presente regulamento que tenham relevância para efeitos de fiscalização serão objeto de consulta à ENSE, nos termos previstos nos Estatutos da ERSE.

Artigo 90.º

Regime sancionatório

1 — A inobservância das disposições estabelecidas no presente regulamento está sujeita ao regime sancionatório aplicável.

2 — Toda a informação e documentação obtida no âmbito da aplicação do presente regulamento, incluindo a resultante de auditorias, inspeções, petições, queixas, denúncias e reclamações pode ser utilizada para efeitos de regime sancionatório do setor energético.

Artigo 91.º

Informação a enviar à ERSE

Salvo indicação contrária emitida pela ERSE, toda a informação a enviar à ERSE pelos sujeitos intervenientes nas atividades relacionadas com o fornecimento de GPL canalizado, nos termos previstos no presente regulamento, deve ser apresentada em formato eletrónico.

Artigo 92.º

Aplicação no tempo

O presente regulamento aplica-se aos contratos e relações já existentes à data da sua entrada em vigor, salvaguardando-se os efeitos já produzidos.

Artigo 93.º

Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor decorridos 90 dias da data da sua publicação no *Diário da República*.

19 de outubro de 2022. — O Conselho de Administração: *Pedro Verdelho*, presidente — *Mariana Pereira*, vogal.

315833121