

Produto/serviço: Energia (Gás)

Tipo de problema: Qualidade dos bens e dos serviços / Defeituoso, causou prejuízo

Direito aplicável: Regulamento da Qualidade de Serviço do Sector do Gás Natural, -artigo 49º, nº 1 de Abril de 2013

Pedido do Consumidor: Compensação pelos prejuízos decorrentes do atraso na activação do serviço

Processo nº 2390/2016

Sentença nº 181/2016

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada)

FUNDAMENTAÇÃO:

Iniciado o julgamento foi apreciada a reclamação e verifica-se que a --, por razões que não cabe aqui referir, não procedeu ao fornecimento de gás, cujo contrato foi efectuado em 31/03/2015.

O reclamante só veio a obter gás natural em 20/05/2015, após ter decidido celebrar contrato com outra comercializadora (--).

Feitas as operações relativas ao período em que a reclamada tinha para proceder ao fornecimento de gás, verifica-se que esta tinha, em dias úteis, os seguintes prazos máximos:

- 5 dias para obter os dados da instalação;
- 2 dias para ser informada da aceitação do pedido;
- dois dias para proceder ao agendamento;
- 10 dias para actuação no local de consumo.

Perfazendo um total de 19 dias úteis que se completaram em 28-04-2015.

De 28-04-2015 a 20-05-2015, data em que o reclamante teve gás, decorreram 14 dias úteis.

De harmonia com o artigo 49º nº 1 do Regulamento de Qualidade de Serviço do Sector do Gás de Abril de 2013 *"sem prejuízo do estabelecimento de valores mais elevados nos contratos de fornecimento, o incumprimento dos indicadores individuais de natureza comercial pelos comercializadores de último recurso retalhistas e pelos operadores das redes, implica, para qualquer deles, o pagamento de uma compensação no valor de 20 euros, por cada incumprimento"*.

Assim e feitas as contas, o reclamante tem direito a receber de compensação a quantia de 280 euros.

Pela representante da reclamada foi dito que oportunamente será remetido para a morada do reclamante um cheque no valor de 280 euros.

DECISÃO:

Nestes termos, em face da situação descrita e sem necessidade de mais alongadas considerações, julga-se parcialmente procedente a reclamação e em consequência condena-se a reclamada a pagar ao reclamante a quantia de 280 euros a título de compensação pelo atraso na ligação do gás.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 6 de Outubro de 2016

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)