

## 1. OBJETO DO CONTRATO

1.1. As presentes Condições Gerais estabelecem os termos e condições aplicáveis ao fornecimento de gás natural, pela Dourogás Natural, S.A., doravante designada por DOUROGÁS, na instalação de que é titular o Cliente identificado nas Condições Particulares.

1.2. O fornecimento de gás natural rege-se ainda pelas Condições Particulares acordadas com o Cliente as quais, em conjunto com as presentes Condições Gerais e pelo (s) anexo (os), caso existam, constituem o Contrato de Fornecimento de Gás Natural com o Cliente, sendo este aplicável a partir da data da aceitação pelo Cliente das Condições Particulares, prevalecendo estas sobre quaisquer outras regras contratuais em caso de contradição insanável.

1.3. No caso de qualquer cláusula do presente Contrato vir a ser declarada nula, inválida ou ineficaz por qualquer tribunal ou entidade competente, a mesma será dada por não escrita, não sendo as restantes afetadas pela nulidade, invalidade ou ineficácia de tal cláusula, salvo quando se demonstre que não teria sido celebrado sem a mesma.

1.4. O presente Contrato pode ainda incluir a prestação ao Cliente de serviços adicionais, caso a respetiva opção esteja prevista nas Condições Particulares, sendo, nesse caso, também aplicáveis as condições gerais do serviço adicional contratado.

1.5. Qualquer alteração dos elementos constantes do Contrato relativos aos dados do Cliente, deve ser comunicada à DOUROGÁS com a antecedência de 30 (trinta) dias da data pretendida para a produção dos seus efeitos.

## 2. DURAÇÃO DO CONTRATO

2.1. O contrato tem a duração de 1 (um) ano, contado a partir da sua assinatura, mesmo quando o início do período de fornecimento previsto na cláusula 2.2. ocorra em data posterior, sendo automática e sucessivamente renovado por iguais períodos, caso o Cliente não se oponha a essa renovação, através de comunicação escrita enviada à DOUROGÁS, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data da sua cessação ou de qualquer uma das suas renovações, salvo se prazos diferentes forem acordados nas condições particulares.

2.2. O período de fornecimento começa na data de início do fornecimento de gás natural, correspondente à data de aceitação comunicada pelo Operador Logístico de Mudança de Comercializador (OLMC).

2.3. O início do fornecimento de gás natural, em relação a cada uma das instalações e pontos de entrega identificados nas Condições Particulares/Ficha Normalizada, individualmente considerados, está dependente da verificação dos seguintes requisitos:

- os pontos de entrega reunirem todas as condições legais e regulamentares de acesso ao fornecimento de gás natural por comercializadores livres, incluindo os procedimentos de mudança de comercializador; e,
- as instalações de utilização de gás natural do Cliente reunirem as condições técnicas e de segurança adequadas, nos termos previstos na legislação e regulamentação aplicáveis; e,
- a apresentação, pelo Cliente, do relatório e certificado de inspeção, quando aplicável.

2.4. Para efeitos do disposto na alínea c) da Cláusula 2.3., sempre que, previamente à celebração do presente Contrato, as instalações de utilização de gás natural do Cliente se encontrarem desligadas ou tenha havido modificação da titularidade das mesmas, estas deverão, nos termos legais aplicáveis, ser submetidas a uma inspeção, a realizar por inspetora reconhecida e credenciada pela Direção-Geral de Energia e Geologia (DGEG) e a promover pelo Cliente, que suportará os respetivos encargos.

## 3. INSTALAÇÕES DE GÁS NATURAL E UTILIZAÇÃO

3.1. Para todos os efeitos legais, o Cliente assume a direção efetiva das instalações identificadas nas Condições Particulares e dos equipamentos utilizadores de gás natural, utilizando-os no seu próprio interesse, pelo que é o único responsável pela sua correta instalação, operação e manutenção, sendo-lhe imputáveis quaisquer prejuízos que possam ocorrer como consequência da respetiva utilização.

3.2. É responsabilidade do Cliente assegurar que sejam efetuadas as inspeções periódicas e outras condições necessárias, nos termos e nos prazos estabelecidos na legislação e na regulamentação aplicáveis, designadamente sempre que a instalação de utilização seja objeto de quaisquer alterações ou reparações, incluindo nos casos em que as instalações se encontrem nas partes comuns de condomínios em imóveis constituídos em regime de propriedade horizontal.

3.3. Sempre que seja detetada qualquer avaria ou fuga na instalação de gás natural, o Cliente deve proceder de imediato ao corte do abastecimento de gás natural, em conformidade com as regras de segurança em vigor e imediatamente comunicar a ocorrência à DOUROGÁS ou diretamente ao respetivo Operador de Rede de Distribuição (ORD).

3.4. Nos termos da legislação em vigor, em caso de fuga o fornecimento de gás natural será interrompido, devendo ser restabelecido após a eliminação das anomalias identificadas e após certificação, por entidade inspetora, de que a instalação pode voltar a ser abastecida.

3.5. Para efeitos do disposto na Cláusula 3.4. e demais situações de emergência, estando em causa a segurança de pessoas e bens, o Cliente deve permitir, mesmo sem qualquer aviso prévio, o acesso à sua instalação por parte do representante do ORD devidamente identificado.

3.6. O abastecimento do gás natural destina-se exclusivamente a consumo nas instalações do Cliente, identificadas nas Condições Particulares, de acordo com as regras aplicáveis, não podendo ser cedido, alienado ou colocado pelo Cliente a terceiro.

3.7. Para efeitos do disposto na Cláusula 3.6., é considerado como cedência a terceiros o abastecimento de gás natural pelo Cliente a partir de uma instalação para outra instalação de utilização distinta das previstas nas Condições Particulares, ainda que ambas sejam da sua propriedade ou posse.

## 4. PREÇOS E CONDIÇÕES COMERCIAIS

4.1. É devido pelo Cliente o Preço que se encontre definido nas Condições Particulares para o fornecimento de Gás Natural, ao abrigo do presente Contrato.

4.2. A determinação do Preço tem em conta os custos de aquisição de gás natural pela DOUROGÁS e o quadro regulatório estabelecido na legislação e regulamentação da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) e da Direção Geral de Energia e Geologia (DGEG) vigente à data da celebração do Contrato, bem como nas condições de acesso às redes aplicáveis à mesma data e no perfil de consumo identificado nas Condições Particulares.

4.3. A DOUROGÁS pode livremente proceder a alterações no Preço a pagar pelo Cliente, nas seguintes situações:

- no caso de alterações ao quadro legislativo e regulamentar aplicável, incluindo aquelas em virtude das quais a DOUROGÁS se encontre obrigada a suportar ou cobrar quaisquer custos, encargos, taxas ou impostos;
- no caso de alteração dos custos de aquisição de gás natural, bem como de modificação do perfil de consumo especificado nas Condições Particulares para o fornecimento de gás natural;

c) no início de cada ano civil, em virtude de atualização do Preço devido pelo Cliente, com base no Índice de Preços no Consumidor sem habitação do ano anterior, publicado pelo Instituto Nacional de Estatística.

d) na previsão da alínea 16.3 das presentes condições gerais do presente contrato.

## 5. FATURAÇÃO

5.1. A periodicidade da faturação é mensal e as faturas, uma vez emitidas, são remetidas através de correio ou por via eletrónica, sendo enviadas para a morada de faturação ou endereço eletrónico que o Cliente indicou nas Condições Particulares.

5.2. A fatura emitida pela DOUROGÁS deve discriminar o preço a pagar pelo consumo de gás natural, escalão de consumo contratado, no período de consumo em causa, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, de impostos especiais sobre o consumo e de quaisquer outros impostos, taxas, encargos ou contribuições previstos na lei no momento da emissão da fatura, identificando os encargos relativos às tarifas de acesso às redes.

5.3. A faturação dos preços das tarifas com valor fixo mensal 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 calculado nos termos estabelecidos no RRC.

5.4. A faturação de gás natural terá por base a informação sobre os dados de consumo disponibilizada pelo respetivo ORD, pelo Cliente e obtidos através da leitura de equipamentos de medição dos locais de consumo ou, caso estes não se encontrem disponíveis, mediante o método de estimativas.

5.5. A faturação do gás natural é efetuada em euros por quilowatt hora (€/kWh), o volume em m<sup>3</sup> registado no equipamento de medição, a respetiva conversão para kWh é efetuada através da aplicação de um fator de conversão ao volume registado no contador (m<sup>3</sup>), dependendo este do Poder Calorífico Superior (PCS) do gás natural e do fator de correção de pressão e temperatura de fornecimento, nos termos do disposto no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados.

5.6. O cálculo da estimativa é efetuado em função da opção tomada pelo Cliente de acordo com o Guia de Medição, Leitura, e Disponibilização de Dados (GMLDD).

5.7. Os métodos de estimativos colocados à disposição do Cliente, pela DOUROGÁS são:

a) Perfil: Este método tem por base a definição do Consumo Médio Diário. Quando o histórico de leituras reais abranger, pelo menos, doze meses, o Consumo Médio Diário será calculado utilizando um intervalo de leituras entre onze e treze meses. Quando as leituras mais recentes não disponibilizem um intervalo entre onze e treze meses devem ser utilizadas leituras mais antigas até que se obtenha um intervalo com um valor múltiplo desses valores. Quando tal não seja possível, deve utilizar-se um intervalo de leitura que tenha o valor mais próximo de doze meses.

b) Histórico Homólogo Simples: Este método tem por base o Consumo Médio Diário registado no período homólogo do ano anterior ou, caso o Cliente tenha um histórico de leitura inferior a duas leituras reais, tenha ocorrido uma mudança de titular ou uma alteração da capacidade contratada, o consumo médio diário característico do perfil de consumo aplicável ao escalão do Cliente. c) Histórico Homólogo Corrigido: Neste método, a tendência do consumo nos últimos quatro meses é comparada com os quatro meses anteriores ao período homólogo.

5.8. Caso o cliente não indique qual o método escolhido, será atribuído o método de estimativa “Perfil”, que tem por base a definição do Consumo Médio Diário, de acordo com o Guia de Medição, Leitura, e Disponibilização de Dados (GMLDD).

5.9. Os eventuais acertos decorrentes das estimativas do consumo ou erros de medição devem ser repercutidos na primeira fatura emitida após a leitura dos equipamentos de medição ou correção dos erros, consoante o caso.

5.10. A fatura emitida é enviada para o endereço postal ou eletrónico do Cliente, consoante a modalidade escolhida, constante das Condições Particulares.

5.11. A escolha pela fatura eletrónica, no momento da celebração do Contrato ou em qualquer altura durante a sua execução, implica o reconhecimento e aceitação expressa do Cliente em receber as faturas exclusivamente em formato eletrónico, observadas as respetivas exigências legais, deixando assim de estar disponível e de ser enviada a fatura convencional em papel.

5.12. O Cliente que escolher a faturação eletrónica obriga-se a manter a sua caixa de correio eletrónico disponível para a respetiva receção e a comunicar de imediato qualquer alteração de endereço de correio eletrónico indicado no momento da adesão ao referido serviço.

5.13. A DOUROGÁS pode, a qualquer momento, suspender e/ou cancelar este formato de faturação, nomeadamente em caso de impossibilidade de entrega da mesma na caixa de correio eletrónico indicada pelo Cliente, podendo ainda, a qualquer momento, solicitar a confirmação de qualquer elemento fornecido pelo Cliente.

5.14. O Cliente pode solicitar o cancelamento do serviço de fatura eletrónica, através de qualquer um dos meios de atendimento presencial, telefónico e eletrónico indicados na página da internet [www.dourogas.pt](http://www.dourogas.pt), mesmo que tal implique alteração às condições particulares contratadas.

5.15. A interrupção do fornecimento de gás natural, por facto imputável ao Cliente ou acordo com este suspende a faturação das respetivas tarifas de acesso às redes, pelo Operador de Rede (ORD) em causa ao comercializador que fornece a instalação de consumo interrompida e por este ao cliente, durante o período de interrupção.

## 6. ACERTOS DE FATURAÇÃO

6.1. A DOUROGÁS poderá proceder a acertos de faturação quando ocorram situações comprovadas de anomalia de funcionamento dos contadores, de procedimentos fraudulentos, faturação baseada em estimativa de consumo e correção de erros de medição, leitura e faturação.

6.2. Quando do valor apurado com o acerto à faturação resultar um crédito a favor do Cliente, o seu reembolso será processado por compensação na fatura seguinte, salvo oposição manifestada por escrito pelo Cliente.

6.3. Nas situações em que do acerto à faturação resultar um valor a liquidar pelo Cliente, o seu pagamento deve ser efetuado no prazo estipulado na própria fatura que o fixar.

6.4. Os acertos de faturação subsequentes à faturação que tenham por base a estimativa de consumos, utilizarão para o efeito os dados disponibilizados pelos operadores das redes de distribuição e/ou pelo Cliente, de gás natural, recolhidos a partir da leitura direta dos equipamentos de medição.

6.5. A DOUROGÁS não se responsabiliza pelo cumprimento do disposto no número anterior quando se verificar a impossibilidade de obtenção dos dados reais de consumo for facto impeditivo imputável ao Cliente.

## 7. MEDIÇÃO E LEITURA

7.1. A leitura dos equipamentos de medição, a fim de se assegurar uma faturação assente em consumos reais, é da responsabilidade dos Operadores de Rede de Distribuição (ORD), sem prejuízo de o Cliente também a poder fazer.

7.2. A comunicação das leituras pelo Cliente pode ser efetuada através de qualquer dos meios disponibilizados para o efeito pelos ORD de gás natural ou diretamente para a DOUROGÁS, mediante comunicação para os contactos de comunicação de leituras identificados na fatura e na página da internet [www.dourogas.pt](http://www.dourogas.pt).

7.3. Na realização das leituras, o ORD efetuará uma das seguintes diligências, utilizando os meios adequados:

- a) avisar o Cliente da data em que irá ser realizada a leitura direta do contador;
- b) avisar o Cliente de que foi tentada, sem êxito, uma leitura direta do contador.

7.4. Os avisos referidos na Cláusula 7.3. devem conter informação sobre os meios disponíveis para o Cliente poder transmitir os seus dados de consumo e o prazo para o efeito.

7.5. Se, durante 4 (quatro) meses consecutivos, por facto imputável ao Cliente, não for possível o acesso ao contador de gás natural em duas tentativas de leitura e se o Cliente, durante o mesmo período, não fornecer qualquer informação sobre leituras respeitantes aos consumos de gás natural, a DOUROGÁS poderá notificar o Cliente para, em novo prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, proceder à marcação junto do ORD respetivo de uma data para a realização de uma leitura extraordinária, sendo o pagamento dos respetivos encargos da responsabilidade do Cliente, de acordo com os preços aprovados e publicados anualmente pela ERSE.

7.6. A data para a realização da leitura extraordinária prevista na Cláusula 7.5. deve ser acordada diretamente entre o Cliente e o ORD respetivo ou através da DOUROGÁS.

7.7. Na sequência das anteriores Cláusulas 7.5. e 7.6., a ORD pode efetuar, com despesas a cargo do Cliente, no prazo máximo de 20 (vinte) dias contados da data da respetiva notificação, a interrupção do fornecimento de gás natural, verificada qualquer uma das seguintes situações:

- a) impossibilidade de acordo sobre uma data para a leitura extraordinária dos contadores de gás natural, nos termos previstos nas Cláusulas 7.5. e 7.6.;
- b) se, acordada a data para a realização da leitura extraordinária, não for possível o acesso ao equipamento de medição para o efeito, por facto imputável ao Cliente.

7.8. Os contadores podem igualmente ser sujeitos a verificações extraordinárias, sempre que o Cliente, o Comercializador ou o ORD suspeitem ou detetem defeito no seu funcionamento.

7.9. Caso se confirme, uma vez solicitada e efetuada a verificação extraordinária, nos termos e para os efeitos previstos na Cláusula 7.8., que o contador funciona dentro dos limites de tolerância, a responsabilidade pelos respetivos encargos é da entidade que solicitou a verificação extraordinária; nas restantes situações a responsabilidade é do proprietário do equipamento, nomeadamente o ORD.

7.10. Os erros de medição do consumo, resultantes de qualquer anomalia verificada no contador que não tenha origem em procedimento fraudulento, serão corrigidos em função da melhor estimativa dos fornecimentos efetuados durante o período em que a anomalia se verificou e nos termos previstos no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados (GMLDD), aprovado pela ERSE.

## 8. PROCEDIMENTOS FRAUDULENTOS

8.1. Qualquer procedimento suscetível de falsear o funcionamento normal ou a leitura dos contadores de gás natural constitui violação do presente contrato e justa causa de resolução imediata do mesmo pela DOUROGÁS.

8.2. Os procedimentos de verificação do procedimento fraudulento e de apuramento das responsabilidades civil e criminal, que lhe estão associadas, obedecem às regras legais aplicáveis e, em caso de confirmação, poderão as entidades lesadas exercer o direito indemnizatório para ressarcimento das quantias devidas em razão das correções que venham a ser efetuadas.

## 9. PAGAMENTO

9.1. O Cliente deve pagar a quantia devida em função da fatura emitida por meio de débito direto (sujeito a preenchimento de formulário para o efeito), por pagamento através de multibanco, via CTT, através de agentes “payshop” ou, diretamente nos balcões e lojas disponibilizados para o efeito pela DOUROGÁS, consoante a modalidade escolhida nas Condições Particulares.

9.2. O prazo de vencimento das faturas, com inerente exigibilidade do respetivo pagamento, é de 10 dias úteis contados a partir da data da sua emissão.

9.3. No caso de Clientes economicamente vulneráveis, definidos como tal nos termos do disposto nos Decretos-Lei n.ºs 138-A/2010, de 28 de dezembro, e 101/2011, de 30 de setembro, o prazo de vencimento e pagamento das faturas, previsto na Cláusula 9.2., é alargado para 20 dias úteis.

9.4. O não pagamento das faturas na data do vencimento sujeita o Cliente ao pagamento de juros de mora, sem prejuízo da possibilidade de interrupção do fornecimento de gás natural, da obrigação de prestação de caução ou dar causa à resolução do presente Contrato, nos termos previstos nas presentes Condições Gerais.

9.5. Os juros moratórios são calculados à taxa legal, a partir do dia seguinte ao do vencimento da fatura até ao dia, inclusive, em que o pagamento integral desse montante seja efetuado na conta bancária da DOUROGÁS, devendo ser incluídos, de forma discriminada, na fatura seguinte à data de realização do pagamento da dívida a que respeitam.

9.6. Se o valor a liquidar dos juros previstos na Cláusula 9.5. não atingir o valor mínimo a publicar para o efeito anualmente pela ERSE, o valor apurado pelo período de mora em causa será atribuído à DOUROGÁS como contrapartida dos custos administrativos causados pelo processamento do atraso de pagamento.

9.7. Salvo convenção expressa por escrito em contrário, a liquidação parcial do valor em dívida não afasta a possibilidade de ocorrência de suspensão de fornecimento, ainda que o valor liquidado seja parcialmente alocado à fatura que originou a ordem de suspensão.

9.8. A cobrança por via judicial de dívidas, que sejam decorrentes de incumprimento dos termos do presente Contrato, importa para o Cliente o pagamento de todos os custos e encargos que a DOUROGÁS for forçada a suportar, incluindo custas judiciais, honorários de advogados e solicitadores, agentes de execução e despesas administrativas associadas.

## 10. INTERRUÇÃO DE FORNECIMENTO

10.1. O fornecimento de gás natural será efetuado de modo permanente e contínuo, só podendo ser interrompido nos termos legais e regulamentares aplicáveis, designadamente por caso fortuito 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, conforme previsto no Regulamento das Relações Comerciais.

10.2. 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.

10.3. No caso de falta de pagamento de uma fatura vencida de fornecimento de gás natural, dos montantes devidos em caso de mora e por acerto de faturação, bem como em caso de falta de prestação ou de atualização de caução, quando exigível, a DOUROGÁS pode solicitar ao respetivo ORD a interrupção do fornecimento de gás natural, com fundamento na verificação de facto imputável ao Cliente, sem prejuízo do direito a ser pago pelos valores em dívida acrescidos dos juros de mora previstos nas Cláusulas 9.4. e 9.5..

10.4. O disposto na Cláusula 10.3. é igualmente aplicável quando ocorra uma falta de pagamento atempado das quantias devidas por correção de valores na sequência de procedimento fraudulento, tal como este é definido na Cláusula 8.

10.5. Nos casos previstos nas Cláusulas 10.3. e 10.4., a interrupção do fornecimento de gás natural só pode ter lugar após o Cliente ter sido advertido, por escrito, nomeadamente através de correio eletrónico se o Cliente o tiver disponibilizado previamente, com uma antecedência mínima de 20 (vinte) dias relativamente à data em que irá ter lugar a interrupção.

10.6. No caso dos Clientes economicamente vulneráveis, o prazo de pré-aviso estabelecido na Cláusula 10.5. é, no mínimo, de 30 (trinta) dias.

10.7. No pré-aviso previsto nas Cláusulas 10.5. e 10.6. deve constar o motivo da interrupção do fornecimento, os meios ao dispor do Cliente para evitar a interrupção e as condições de restabelecimento, bem como os custos imputáveis ao Cliente referentes aos preços dos serviços de interrupção e restabelecimento, aprovados e publicados anualmente pela ERSE.

10.8. A interrupção do fornecimento de gás natural por facto imputável ao Cliente, com base na verificação de alguma das situações previstas nas Cláusulas 10.3. e 10.4., suspende a faturação das tarifas de acesso às redes, de acordo com a suspensão então operada pelo operador de rede (ORD).

10.9. O Cliente pode solicitar o restabelecimento urgente do fornecimento mediante o pagamento de uma quantia adicional fixada anualmente pela ERSE.

## 11. PRESTAÇÃO DE CAUÇÃO

11.1. Verificando-se a interrupção do fornecimento de gás por facto imputável ao Cliente, designadamente nas situações previstas na Cláusula 10.<sup>a</sup>, a DOUROGÁS pode exigir-lhe a prestação de uma caução para garantir o cumprimento das obrigações decorrentes do presente contrato.

11.2. A prestação de caução pode ser dispensada se a dívida objeto de incumprimento for regularizada integralmente e o Cliente aceitar o débito direto como forma de pagamento das suas obrigações futuras para com a DOUROGÁS.

11.3. Salvo acordo em contrário celebrado por escrito entre as Partes, a caução é prestada em numerário, cheque, transferência eletrónica, garantia bancária ou seguro-caução.

11.4. O valor da caução será calculado com base no valor médio de faturação do Cliente dos últimos 12 meses para um período de consumo igual ao período de faturação acrescido do prazo de pagamento da fatura.

11.5. Se o Cliente não dispuser de um histórico de consumo de, pelo menos, 12 (doze) meses, o valor da caução referido na Cláusula 11.5. será calculado tendo por base o padrão de consumo estimado do Cliente.

11.6. A DOUROGÁS poderá utilizar o valor da caução, mediante o respetivo acionamento, para regularizar o valor de qualquer montante em dívida,

sempre que o Cliente, interpelado para o pagamento da sua dívida, se mantiver em situação de incumprimento decorridos 5 (cinco) dias úteis a contar da data da referida interpelação.

11.7. Uma vez acionada a caução, a DOUROGÁS pode exigir, por escrito, a sua reconstituição ou o seu reforço, em prazo não inferior a 10 (dez) dias úteis.

11.8. A caução prestada nos termos das Cláusulas 11.3 a 11.5 será devolvida ao Cliente, que não se encontre em mora, desde que opte pelo débito direto como forma de pagamento de obrigações futuras ou quando permaneça em situação de integral cumprimento contratual, continuamente, durante o período mínimo de 2 (dois) anos.

11.9. Cessado o contrato, a caução será restituída ao Cliente, depois de deduzidos os montantes que eventualmente se encontrem em dívida.

## 12. SERVIÇO AO CLIENTE

12.1. O serviço de fornecimento de gás natural pela DOUROGÁS deve obedecer aos padrões de qualidade estabelecidos nos Regulamentos da Qualidade de Serviço do Setor do Gás Natural, nomeadamente os constantes das Cláusulas seguintes:

### a) Atendimento

A DOUROGÁS disponibiliza aos Clientes os seguintes meios de atendimento, que se encontram devidamente identificados na página da internet [www.dourogas.pt](http://www.dourogas.pt):

- Atendimento presencial em centros de atendimento;
- Atendimento telefónico, cujo custo não pode exceder o de uma chamada local;
- Atendimento por escrito, incluindo correio eletrónico.

### b) Resposta a pedidos de informações e reclamações

b1) Os pedidos de informação apresentados em centros de atendimento telefónico devem ser respondidos de imediato ou, não sendo possível, no prazo máximo de três dias úteis, contado da data da realização do contacto inicial pelo Cliente, salvo motivo devidamente justificado, nos termos do Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de junho, quando aplicável.

b2) A DOUROGÁS deve responder aos pedidos de informação recebidos por escrito e às reclamações que lhe sejam dirigidas para os endereços previstos na Cláusula 15.3., no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis após a data da sua receção.

b3) No caso de apresentação de uma reclamação e na impossibilidade de cumprimento do prazo definido no parágrafo anterior, a DOUROGÁS deve informar o Cliente, através de comunicação intercalar, das diligências efetuadas, bem como dos factos que impossibilitaram a resposta no prazo estabelecido, indicando o prazo de resposta expectável e, sempre que possível, uma pessoa para contacto.

b4) Sempre que recaiam quaisquer dúvidas sobre as instruções ou não sendo as mesmas suficientemente claras e precisas, a DOUROGÁS reserva-se o direito de solicitar, por escrito e previamente à sua execução, uma confirmação das referidas instruções.

### c) Visita combinada

O agendamento da visita combinada, destinada à deslocação do ORD à instalação do Cliente, é efetuada por acordo entre o Cliente e a DOUROGÁS, para o que esta última deve acertar com o ORD os técnicos que efetuarão as visitas. A visita combinada deve ter lugar no intervalo de tempo previamente acordado com o Cliente, de acordo com o disposto no Regulamentos de Qualidade de Serviço.

d) Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente

d1) Ultrapassada a situação que deu origem à interrupção do fornecimento, e efetuados todos os pagamentos devidos, o fornecimento de gás natural deve ser restabelecido nos seguintes prazos, contados do momento da regularização da situação:

- No prazo de doze horas, para os Clientes domésticos;
- No prazo de oito horas, para os restantes Clientes e/ou Clientes não domésticos;
- No prazo de quatro horas, caso o Cliente pague o preço para restabelecimento urgente previsto no Regulamento das Relações Comerciais.

d2) A contagem dos prazos suspende-se das 0h:00 às 8h:00, exceto para os clientes prioritários.

12.2. Os pedidos de informação e as reclamações devem conter a identificação e o endereço completo do local do consumo, a menção das questões colocadas ou a descrição dos motivos reclamados e demais elementos informativos facilitadores ou complementares para a caracterização da situação questionada ou reclamada.

12.3. O incumprimento por parte da DOUROGÁS dos indicadores e padrões individuais de qualidade de serviço de natureza comercial, definidos nos Regulamentos da Qualidade de Serviço do Setor do Gás Natural, confere ao Cliente o direito a uma compensação pelo valor determinado no referido regulamento.

12.4. A compensação referida na cláusula antecedente deve ser processada pela DOUROGÁS na fatura que for emitida após o decurso máximo de 45 dias contados da data em que ocorreu o facto que motivou o direito à compensação.

12.5. Sempre que houver lugar ao pagamento de uma compensação por incumprimento de padrão de continuidade de serviço, a DOUROGÁS informa o Cliente e procede ao pagamento do valor de compensação, devida pelo respetivo ORD, nos termos do Regulamento de Qualidade de Serviço aplicável, no primeiro trimestre seguinte ao do ano civil a que a compensação se reporta.

12.6. A DOUROGÁS não está obrigada ao pagamento de compensações quando os Clientes afetados não diligenciem no sentido de permitir o desenvolvimento das ações necessárias ao cumprimento dos padrões individuais de qualidade de serviço, nomeadamente nas seguintes situações:

- a) impossibilidade comprovada de aceder às instalações do Cliente, caso se revele indispensável ao cumprimento dos padrões individuais de qualidade;
- b) Não disponibilização pelo Cliente da informação indispensável ao tratamento das reclamações, nomeadamente a identificação e morada do local de consumo;
- c) Inobservância, pelo Cliente, dos procedimentos definidos regulamentarmente para solicitação de serviços ou apresentação de reclamações.

12.7. A DOUROGÁS não fica obrigada a suportar qualquer compensação ao Cliente nas situações originadas por casos fortuitos ou de força maior.

12.8. A DOUROGÁS pode exigir ao Cliente o pagamento de uma compensação no caso de ausência do Cliente na sua instalação no período de visita combinada ou de assistências técnicas realizadas pelo ORD que tenham origem em avarias situadas nas instalações de utilização do Cliente ou em instalações de utilização coletiva que alimentem as mesmas, devendo informá-lo previamente desta eventualidade e do respetivo valor, calculado nos termos do disposto nos Regulamentos da Qualidade de Serviço do Setor do Gás Natural. Esta compensação é devida ao respetivo ORD, nos termos da referida regulamentação.

12.9. A DOUROGÁS não assume a responsabilidade por factos ou deficiências ocorridas no contexto da utilização do serviço telefónico ou de correio eletrónico acima referidos, que não lhe sejam diretamente imputáveis.

### **13. REGISTO DE CLIENTE COM NECESSIDADES ESPECIAIS E ECONOMICAMENTE VULNERÁVEL**

13.1. O Cliente que pretenda a inscrição como Cliente com necessidades especiais, deverá solicitá-la à DOUROGÁS, a qual por sua vez transmitirá essa solicitação ao ORD, a quem cabe o respetivo registo nos termos e para os efeitos do disposto nos Regulamentos da Qualidade de Serviço do Setor do Gás Natural.

13.2. O pedido de registo é voluntário e da exclusiva responsabilidade do Cliente.

13.3. De acordo com o disposto na regulamentação aplicável, o Cliente é portador de necessidades especiais quando tenha limitações no domínio da visão, da audição, comunicação oral e do olfato, que impossibilitem a identificação do gás natural ou que tenham no seu agregado familiar pessoa com esta deficiência;

13.4. O pedido a que se refere a Cláusula 13.1. deverá ser instruído com os comprovativos das limitações identificadas na Cláusula 13.3., com a indicação de qual o meio de comunicação adequado às especificidades do Cliente.

13.5. 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.

13.6. Sempre que o Cliente tenha necessidades especiais, deverá indicar à DOUROGÁS o meio preferencial de contacto.

13.7. Sempre que o Cliente reúna as condições legais que lhe permita beneficiar da tarifa social de gás natural previstas nos Decretos-Lei n.ºs 138-A/2010, de 28 de dezembro, e 101/2011, de 30 de setembro, na redação em vigor, poder-lhe-á ser atribuído automaticamente o desconto associado à mesma, sendo o processo de verificação dos pressupostos desse benefício promovido pela DGEg, sem prejuízo de o Cliente o poder requerer diretamente à DOUROGÁS, mediante a apresentação dos comprovativos obtidos junto das instituições de segurança social ou da Autoridade Tributária e Aduaneira, consoante o caso.

13.8. O Cliente poderá encontrar informações sobre as condições de elegibilidade e processo de atribuição da tarifa social na página da internet da DOUROGÁS.

### **14. DADOS PESSOAIS E OUTRAS INFORMAÇÕES**

14.1. A DOUROGÁS é responsável pelo tratamento de Dados Pessoais fornecidos pelo Cliente na celebração do presente Contrato, assim como de outros que subsequentemente derivem da referida relação contratual, garantindo a sua segurança e tratamento confidencial, conforme o disposto no Regulamento Geral de Proteção de Dados (“RGPD”).

14.2. O tratamento dos dados pessoais tem como finalidades lícitas a gestão pela DOUROGÁS da relação contratual com o Cliente, prestando atendimento e os serviços solicitados e, em geral, cumprir com as obrigações do Contrato, conceder vantagens ao Cliente através de parcerias, faturação, gestão de cobranças e recuperação de crédito no âmbito das diligências pré-contratuais ou na execução do Contrato.

14.3. Na execução do contrato e em cumprimento de obrigações legais, a DOUROGÁS pode tratar os dados pessoais do Cliente com necessidades especiais, prioritário ou economicamente vulnerável, a fim de que estes possam usufruir da atribuição da tarifa social.

14.4. A DOUROGÁS procede à gravação das chamadas para prova de consentimento para o tratamento dos seus dados pessoais, das transações comerciais e outras comunicações que digam respeito à relação contratual, para avaliação do atendimento e qualidade do serviço, podendo a DOUROGÁS manter as referidas gravações pelos prazos legais de conservação

aplicáveis, comprometendo-se a salvaguardar a segurança das mesmas.

14.5 Na relação de Grupo, os dados pessoais poderão ser tratados pela DOUROGÁS e/ou outras empresas do Grupo DOUROGÁS para oferecer, através dos meios disponibilizados, incluindo meios eletrónicos, de forma segmentada e personalizada, informação acerca do fornecimento de energia, notícias, promoções, produtos e serviços da DOUROGÁS ou de entidades terceiras promovidas pela DOUROGÁS, definição e análise de perfis, ações de fidelização através da análise de perfis do Cliente, relacionadas com os bens e serviços objeto do presente Contrato, e para serem transmitidos, com tais finalidades, a empresas do seu grupo empresarial, desde que o Cliente não se tenha oposto à receção desta informação.

14.6. Os dados fornecidos pelo Cliente são indispensáveis para a manutenção e boa gestão da relação contratual.

14.7. O Cliente é responsável pela veracidade dos dados comunicados e deverá solicitar a sua modificação sempre que necessário para assegurar a correta prestação dos serviços contratados e a realização das comunicações.

14.8. No âmbito das finalidades mencionadas, a DOUROGÁS e/ou as empresas do Grupo Empresarial DOUROGÁS podem proceder ao tratamento das seguintes categorias de dados pessoais do Cliente: dados de identificação e de contacto, dados técnicos do contrato relativo à instalação, dados de leitura de contador e consumos, código universal da instalação (CUI) indicados na fatura, dados de pagamento, dados de localização, dados associados às preferências e interesse do Cliente, que estejam relacionados com os produtos e/ou serviços da DOUROGÁS, dados decorrentes de informações no âmbito de resposta a questões, informações, solicitações e reclamações, dados resultantes da recolha de opinião e avaliação dos serviços DOUROGÁS e de conteúdo das chamadas realizadas.

14.9. O Cliente fica ainda informado de que a DOUROGÁS, em cumprimento de obrigações legais e/ou contratuais, pode transmitir os dados pessoais do Cliente aos operadores de rede de distribuição, ao operador logístico de mudança de comercializador (OLMC), às autoridades judiciais, entidades administrativas, tributárias, supervisão e reguladoras, também no âmbito de auditorias.

14.10. Podem também os referidos dados ser transmitidos a terceiros prestadores de serviços, designadamente canais de vendas, suporte administrativo, serviço de atendimento telefónico, bancos, empresas de cobrança, marketing e publicidade, entre outros, os quais poderão, em determinados casos, aceder aos dados, com as necessárias garantias, para efeitos de tratamento e atuando estas de acordo com instruções da DOUROGÁS.

14.11. Também podem ser comunicados e partilhados os dados pessoais do Cliente com base em acordo interno entre as empresas do Grupo Empresarial da Dourogás para fins administrativos, no respeito das regras de proteção de dados aplicáveis de acordo com as finalidades do tratamento.

14.12. Os dados pessoais fornecidos serão tratados pela DOUROGÁS com vista à execução e manutenção do Contrato durante o período de tempo em que a relação contratual vigorar, o que ocorrerá desde o momento em que o Contrato for formalizado até, independentemente do período de tempo do fornecimento, ao momento em que se encontrarem cumpridas todas as obrigações contratuais, incluindo a resposta a pedidos de informação ou a reclamações do Cliente e a revisão de faturas, sem prejuízo das obrigações de apagamento de dados que resultem do quadro normativo aplicável, enquanto um direito puder ser oponível à DOUROGÁS, proceda ainda ao tratamento dos dados de

faturação na medida do necessário ao cumprimento da obrigação legal de conservação pelo prazo de 10 anos dos livros e registos contabilísticos da empresa e respetivos documentos de suporte e no caso das finalidades de marketing, a informação será conservada pelo prazo de 3 anos ou até que o Cliente se oponha ou revogue o consentimento para a receção de comunicações comerciais.

14.13. O Cliente pode exercer, a todo o tempo, o direito de acesso ou retificação ou, se for o caso, solicitar o apagamento dos dados quando estes já não forem necessários para os fins subjacentes à sua recolha, entre outros motivos, de portabilidade e limitação, caso em que os dados do Cliente serão conservados unicamente para a apresentação ou defesa de eventuais reclamações.

14.14. O Cliente poderá em qualquer momento retirar o consentimento anteriormente prestado, opondo-se ao tratamento dos seus dados para determinada finalidade, sem que isso prejudique a licitude do tratamento previamente realizado ao abrigo do consentimento inicial, e bem assim opor-se ao tratamento dos dados, caso em que estes serão conservados unicamente para a apresentação ou defesa de eventuais reclamações.

14.15. O Cliente poderá contactar o Encarregado da Proteção de Dados para esclarecer as suas dúvidas relacionadas com o tratamento dos seus dados pessoais e exercer os direitos consagrados na legislação aplicável em matéria de proteção de dados pessoais e de privacidade através de:

- a) envio de carta registada com aviso de receção para: Encarregado de Dados Pessoais, Rua 31 de Agosto, nº 12, 5000-315, Vila Real, ou,
- b) e-mail para o endereço electrónico: [protecaodedados@dourogas.pt](mailto:protecaodedados@dourogas.pt)

14.16. O Cliente deve indicar os dados identificativos, morada ou email de contacto, razões do pedido e documentação justificativa, devendo juntar cópia de um documento de identificação pessoal.

## **15. COMUNICAÇÕES E RECLAMAÇÕES**

15.1. Todas as notificações e comunicações a realizar pela DOUROGÁS ao Cliente podem ser feitas para qualquer um dos contactos do Cliente indicado nas Condições Particulares, aceitando o Cliente que a DOUROGÁS o notifique, para todos os efeitos previstos no presente Contrato, através de correio normal, correio eletrónico ou SMS, sempre que este último seja um meio adequado à transmissão do conteúdo da comunicação.

15.2. A reclamação apresentada pelo Cliente deve ser devidamente identificada, com indicação do nome completo e do número de um documento identificativo e, se necessário, com outra documentação considerada relevante.

15.3. No caso de não ser possível identificar o destinatário da reclamação, a DOUROGÁS reserva-se no direito de não lhe dar o devido tratamento.

15.4. Caso o Cliente pretenda contactar a DOUROGÁS, poderá fazê-lo para os contactos disponibilizados na página da [www.dourogas.pt](http://www.dourogas.pt).

15.5. As reclamações de vem ser apresentadas através de um dos seguintes meios:

- a) por telefone, através do número 808 500 950;
- b) por correio normal, dirigido à DOUROGÁS, para a morada: Rua 31 de Agosto, nº 12, 5000- 315 Vila Real;
- c) por e-mail para [apoiocliente@dourogas.pt](mailto:apoiocliente@dourogas.pt);
- d) nos livros de reclamação existentes nos balcões e lojas da DOUROGÁS.

15.6. As citações e notificações judiciais ao Cliente serão realizadas para o domicílio identificado nas Condições Particulares, obrigando-se o Cliente a comunicar, por escrito, à DOUROGÁS, a alteração do mesmo.

15.7. No caso de ser apresentada a mesma reclamação junto de entidades

diferentes, a DOUROGÁS apenas fica adstrita a prestar uma resposta ao cliente, e a reiterar a mesma junto das restantes entidades.

## 16. ALTERAÇÕES AO CONTRATO

16.1. O Cliente tem o direito, nos termos da legislação aplicável, a solicitar a alteração de escalão de consumo de gás natural, bem como as opções de preço e tarifas constantes das Condições Particulares, devendo para tal solicitar a respetiva alteração à DOUROGÁS, a qual dará o devido encaminhamento do pedido ao ORD responsável.

16.2. As alterações referidas na cláusula anterior, só produzirão efeitos a partir da data de ativação comunicada pelo respetivo ORD e poderão levar a uma alteração de preço, que se aplicará a partir da referida ativação, sendo o Cliente ainda responsável pelo pagamento de todos os custos necessários para efetivar as alterações solicitadas, que sejam eventualmente cobrados pelo ORD, nos termos da regulamentação aplicável.

16.3. Sem prejuízo do direito de livre resolução do presente contrato por parte do Cliente, a DOUROGÁS pode ainda rever as condições contratuais, incluindo relativas ao preço, mediante o envio de comunicação escrita prévia ao Cliente, considerando-se aceites as novas condições contratuais, se, no prazo de 30 dias a contar do envio da aludida comunicação ao Cliente, este não manifestar a sua oposição às mesmas.

16.4. As novas condições contratuais entram em vigor a partir da data definida pela DOUROGÁS para o efeito.

16.5. Sempre que uma modificação ao conteúdo ou teor de qualquer cláusula das presentes Condições Gerais e/ou das Condições Particulares constitua uma vantagem objetiva para o Cliente não é aplicável o disposto nas cláusulas 16.3. e 16.4, sem prejuízo do dever da DOUROGÁS de informar o Cliente da referida modificação.

## 17. CESSAÇÃO DO CONTRATO

17.1. O presente Contrato pode cessar nas seguintes situações:

- Por acordo entre as Partes;
- por denúncia ou oposição à revogação por parte do Cliente, a todo o tempo, sem encargos, salvo se estiver vigente um período de fidelização, com o pré-aviso fixado na Cláusula 2.1.;
- pela celebração de Contrato de Fornecimento com outro comercializador;
- por resolução por parte da Dourogás Natural ou do Cliente;
- Por morte do titular do contrato, salvo nos casos de transmissão por via sucessória, quando demonstrada a vivência em economia comum;
- pela interrupção do fornecimento de gás natural, por facto imputável ao Cliente que se prolongue por um período superior a 30 (trinta) dias, desde que cumprido o pré-aviso de 20 (vinte) dias úteis;

17.2. A DOUROGÁS pode resolver o Contrato, por sua iniciativa e com justa causa, quando:

- O Cliente proceda a cedência, a título oneroso ou gratuito, do gás a terceiros que não tenha sido expressamente autorizada por escrito pela DOUROGÁS;
- O Cliente ocorra em comportamento fraudulento que lese os interesses da DOUROGÁS, designadamente por manipulação de aparelhos e dos equipamentos de medição ou com recurso a outras intervenções que afetem a medição do consumo do gás natural da instalação;
- O Cliente incorra em falta do pagamento devido nos termos do ponto 17.3 ou na sequência de duas ou mais interrupções do fornecimento de gás natural num período de doze meses imediatamente anteriores ou de uma interrupção

que se prolongue por um período superior a 30 dias e tenha sido cumprido um pré-aviso de 20 (vinte dias úteis) ao Cliente.

17.3. Considera-se verificada uma situação de incumprimento de pagamento devido quando o Cliente se mantiver em mora decorridos 20 dias sobre a data do vencimento definida nas Condições Particulares da obrigação de pagamento de qualquer fatura, incluindo preço e respetivos juros.

17.4. O Cliente ou a DOUROGÁS podem revogar unilateralmente o presente Contrato nos seguintes casos:

- transmissão, a qualquer título, das instalações de utilização, salvo quando decorrer da atribuição da casa de morada de família em processo de divórcio;
- pela celebração de contrato de fornecimento com outro comercializador;
- por morte do titular do Contrato, salvo nos casos de transmissão por via sucessória, quando demonstrada a vivência em economia comum;
- no caso de insolvência de qualquer uma das Partes;
- em caso de extinção de qualquer uma das Partes, qualquer que seja a causa, salvo nas situações de transformação, fusão ou cisão;
- no caso de impossibilidade de cumprimento por caso fortuito ou de força maior que afete qualquer uma das Partes, se após um período de 60 (sessenta) dias consecutivos os motivos invocados persistirem.

17.5. No caso de transmissão, a qualquer título, das instalações do Cliente identificadas nas Condições Particulares, a responsabilidade contratual do Cliente manter-se-á até à celebração de novo contrato de fornecimento de gás natural ou até à comunicação da referida transmissão, por escrito, à DOUROGÁS.

17.6. Ressalvados os casos de mudança de Comercializador em que a cessação seja efetivada no âmbito do pedido de celebração de contrato formulado pelo Cliente junto do novo Comercializador, a cessação do presente Contrato é efetivada através de notificação dirigida à outra Parte, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação à data de produção de efeitos da cessação.

17.7. A cessação do presente Contrato pelo Cliente, antes do termo da sua duração inicial ou de qualquer uma das suas renovações, não importa qualquer pagamento de indemnização pelo Cliente, com exceção do disposto na Cláusula 17.8. e sem prejuízo dos montantes devidos e responsabilidades exigíveis nos termos legais e contratuais aplicáveis.

17.8. Sempre que as Condições Particulares acordadas com o Cliente prevejam a prestação de serviços adicionais, a cessação do presente Contrato ou a simples anulação da prestação dos referidos serviços, antes do termo da sua duração inicial ou de qualquer uma das suas renovações, que não tenha como fundamento a oposição às novas condições contratuais nos termos da Cláusula 16.4, determina o pagamento imediato do valor total correspondente ao ano contratual em curso, nos termos previstos nas condições gerais do serviço adicional contratado.

17.9. O disposto nas Cláusulas 17.7. e 17.8. não exonera o Cliente do pagamento dos montantes em dívida à data de cessação do Contrato.

17.10. No caso de o Contrato ter sido celebrado por telefone ou por via eletrónica, nomeadamente através da página de internet disponibilizada para o efeito, ou ainda de forma presencial em local distinto das lojas, balcões ou qualquer outro estabelecimento comercial da DOUROGÁS, o Cliente tem o direito de, livremente, sem necessidade de indicar o motivo e sem necessidade de pagamento de qualquer valor ou indemnização, resolver o contrato no prazo de 14 (catorze) dias a contar da data da celebração do mesmo.

17.11. Caso o Cliente pretenda exercer o seu direito de livre resolução previsto na

Cláusula 17.10., deverá comunicar à DOUROGÁS, dentro do prazo acima referido, a sua decisão de resolução por meio de uma declaração inequívoca, que poderá ser comunicada por telefone, mediante contacto para a linha de atendimento comercial identificada nas Condições Particulares, ou por escrito, mediante comunicação enviada para a morada ou endereço eletrónico, identificados na página da internet [www.dourogas.pt](http://www.dourogas.pt).

17.12. Para efeitos do disposto na Cláusula 17.11, o Cliente poderá utilizar facultativamente o formulário de livre resolução que se encontra em anexo às presentes Condições Gerais.

17.13. Uma vez rececionada a comunicação de resolução acima mencionada, a DOUROGÁS procederá à interrupção do fornecimento, caso o mesmo já tenha tido início, ou à reposição do fornecimento no comercializador anterior, caso as suas instalações já estivessem a ser fornecidas anteriormente à celebração do contrato e se tenha pretendido apenas a mudança de comercializador.

17.14. A cessação do presente Contrato por iniciativa do Cliente (caso não exista um período de fidelização associado) não importa qualquer obrigação de indemnização, sem prejuízo dos montantes devidos e responsabilidades exigíveis nos termos legais e contratuais.

## **18. CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL**

18.1. A DOUROGÁS poderá ceder livremente a sua posição contratual neste Contrato a uma empresa com a qual se encontre em relação de grupo, desde que a mesma cumpra toda a legislação e regulamentação aplicáveis à atividade prosseguida e esteja na posse de todas as autorizações, licenças ou aprovações necessárias à prossecução da atividade de comercialização, mantendo-se as condições ora acordadas, devendo a DOUROGÁS notificar o Cliente previamente dessa cessão.

## **19. RESOLUÇÃO DE CONFLITOS**

19.1. O Cliente e a DOUROGÁS recorrerão à via negocial como forma preferencial de resolução de conflitos, nomeadamente sobre a interpretação, execução e aplicação das disposições legais ou contratuais aplicáveis.

19.2. Por opção do Cliente, este pode solicitar a intervenção de entidades com competência na resolução extrajudicial de conflitos, nomeadamente através do recurso aos mecanismos de arbitragem e mediação de conflitos disponibilizados pela ERSE e pelos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados, informação disponível na página de internet [www.dourogas.pt](http://www.dourogas.pt).

19.3. Qualquer das Partes pode ainda sujeitar a resolução dos conflitos de qualquer natureza emergentes ou relacionados com o presente Contrato aos tribunais competentes.

## **20. LEGISLAÇÃO E REGULAMENTAÇÃO APLICÁVEIS**

20.1. O presente Contrato, quanto à sua interpretação, aplicação e execução, é regido pela lei Portuguesa, sendo-lhe aplicáveis as disposições constantes do Regulamento de Relações Comerciais, do Regulamento Tarifário, do Regulamento da Qualidade de Serviço, Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados e em particular e demais regulamentação aplicável ao sector do gás natural.

20.2. As alterações à referida legislação e regulamentação são automaticamente aplicáveis ao presente Contrato.