



## PARTE E

### ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS ENERGÉTICOS

Despacho n.º 18 837/2007

O Decreto-Lei n.º 195/99, de 8 de Junho, estabeleceu o regime aplicável às cauções nos contratos de fornecimento aos consumidores dos serviços públicos essenciais previstos na Lei n.º 23/96, de 26 de Julho.

De acordo com o disposto naquele diploma, os prestadores dos serviços públicos essenciais só podem exigir a prestação de caução aos consumidores, definidos como tal na Lei n.º 24/96, de 31 de Julho, nas situações de restabelecimento do fornecimento, na sequência de interrupção decorrente de incumprimento contratual imputável ao consumidor.

Ainda nos termos do Decreto-Lei n.º 195/99, as cauções prestadas anteriormente pelos consumidores, em numerário, cheque ou transferência electrónica, até à data de entrada em vigor deste diploma, deveriam ser restituídas aos consumidores ou aos seus herdeiros, tendo em conta um plano de devolução a aprovar pelas entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais abrangidos.

Em cumprimento do disposto no artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 195/99, de 8 de Junho, e no artigo 129.º do Regulamento de Relações Comerciais (despacho n.º 16 288-A/98, de 15 de Setembro), a ERSE procedeu à aprovação do plano de devolução de cauções prestadas pelos consumidores de energia eléctrica, através do despacho n.º 21 496-B/99, publicado em suplemento ao *Diário da República*, 2.ª série, de 10 de Novembro de 1999.

O referido plano estabelecia que a devolução de cauções seria efectuada de modo faseado, até 31 de Outubro de 2000, iniciando-se em Janeiro do mesmo ano com a restituição das cauções prestadas depois de 1994 e terminando com as cauções mais antigas, prestadas antes de 1972.

O processo de devolução era iniciado com uma comunicação escrita ao titular do contrato de fornecimento, informando-o da existência de caução, a qual era, por regra, acompanhada de um impresso que deveria ser reenviado após o seu preenchimento com os elementos solicitados.

O valor da caução a restituir era actualizado em relação à data da sua prestação ou da sua última alteração, com base no índice mensal de preços no consumidor, no continente, sem habitação, publicado pelo Instituto Nacional de Estatística. A actualização das cauções é referida apenas ao período decorrido após 1 de Janeiro de 1999.

Os distribuidores de energia eléctrica estavam ainda incumbidos de promover acções de informação junto do público, previamente ao processo de devolução de cauções. No mês de Outubro do ano de 2000 — data prevista para o término do plano de devolução —, os distribuidores desenvolveram novas acções de informação em que solicitavam o contacto de todos os clientes que tendo prestado uma caução não tenham recebido qualquer comunicação, com o objectivo destes exercerem o seu direito à reclamação da devolução da caução.

A execução do plano de devolução de cauções não conduziu à restituição integral das cauções prestadas, restando ainda uma parte significativa dos montantes afectos a essas cauções, para os quais não foi determinado qualquer destino (cerca de 60% do montante global a devolver).

É então publicado o Decreto-Lei n.º 100/2007, de 2 de Abril, com o principal objectivo de dar solução às situações em que a caução não foi reclamada, após o prazo estabelecido para os consumidores reclamarem junto dos prestadores de serviços. Para o efeito, o Decreto-Lei n.º 195/99 é alterado, o que se traduziu nos seguintes aspectos:

Os prestadores dos serviços públicos essenciais que ainda mantêm na sua posse valores relativos a cauções não restituídas devem elaborar uma lista dos consumidores a quem não foi restituída a caução prestada, no prazo e nas condições fixados pelas respectivas entidades reguladoras, que deverão fazê-lo no prazo de 90 dias a contar da data de entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 100/2007;

A publicação da lista de consumidores em causa deve ser objecto de afixação de editais nas juntas de freguesia correspondentes aos locais de fornecimento e de anúncios em dois dos jornais de maior tiragem nacional, bem como de outras formas de divulgação, designadamente nos locais de atendimento ao público dos prestadores dos serviços, nas facturas enviadas aos consumidores e nas páginas na Internet das empresas abrangidas;

Os consumidores dispõem de 180 dias a contar da data de afixação do edital ou da publicação do anúncio para reclamar a caução, findo o qual os valores das cauções não restituídos reverterem para um fundo

a administrar pelo Instituto do Consumidor, o qual se destina a financiar mecanismos extrajudiciais de acesso à justiça pelos consumidores e outros projectos de promoção dos direitos dos consumidores a definir conjuntamente pelos ministros que tutelam as áreas das finanças e da defesa do consumidor;

Cabe igualmente às entidades reguladoras a fixação dos procedimentos que assegurem que, nos dois meses posteriores ao prazo de reclamação (180 dias), os prestadores dos serviços depositem em conta à ordem do Instituto do Consumidor os montantes referentes às cauções não reclamadas.

À data de publicação do Decreto-Lei n.º 195/99, a ERSE ainda não dispunha de competências regulatórias nos sistemas eléctricos das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira, bem como no sector do gás natural, o que veio a suceder em ambos os casos em 2002.

Considerando as atribuições actuais, e ao abrigo do disposto no artigo 6.º-A aditado pelo Decreto-Lei n.º 100/2007, as empresas reguladas, nos sectores eléctrico e do gás natural, remeteram à ERSE informação actualizada, designadamente sobre o número de cauções não restituídas e o montante correspondente não reembolsado, bem como as razões que justificaram esta situação. As razões apontadas pelas empresas consultadas para a não restituição total das cauções e seus respectivos valores foram essencialmente as seguintes:

Não devolução à empresa pelo cliente do impresso devidamente preenchido e acompanhado da declaração da legítima titularidade do direito à devolução da caução;

Um número significativo de cauções é referente a contratos rescindidos, relativos a instalações já inexistentes ou cuja titularidade foi alterada, perdendo-se elementos identificativos relevantes dos anteriores titulares;

Os valores respeitantes a algumas cauções foram utilizados para ressarcimento de dívidas que se encontravam por regularizar findos os correspondentes contratos.

Os montantes relativos às cauções não reclamadas, após o decurso do prazo fixado para o efeito (180 dias) serão entregues à actualmente denominada Direcção-Geral do Consumidor, à qual competirá gerir um fundo destinado a financiar meios expeditos de acesso à justiça pelos consumidores, assim como outros projectos de promoção dos direitos dos consumidores. Pede-se às entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais abrangidos que definam regras sobre um novo plano de restituição de cauções, de modo a tentar reembolsar o maior valor possível aos consumidores individualmente considerados, enquanto legítimos titulares de direito de restituição da caução prestada.

Neste sentido, tendo presente a experiência vivida com a execução do anterior plano de devolução de cauções, as dificuldades apresentadas por algumas das empresas reguladas e outros factores de ordem prática, o processo aprovado pela ERSE ponderou a necessidade de uma simplificação de todos os trâmites associados à elaboração, publicação e divulgação da lista de consumidores a quem deva ser restituída a caução, a sua adequação ao universo de clientes afecto a cada uma das empresas destinatárias das obrigações previstas, bem como outros factores que possam contribuir para uma maior eficácia e exequibilidade dos objectivos pretendidos.

O envio de um relatório pelas empresas à ERSE após o período de 180 dias fixado para os consumidores reclamarem a restituição das cauções permitirá validar todo o processo desenvolvido, funcionando como referência para uma concretização dos procedimentos necessários para o depósito em conta à ordem da Direcção-Geral do Consumidor dos montantes remanescentes deste processo de restituição.

Nestes termos, em cumprimento do disposto nos artigos 6.º e 6.º-B do Decreto-Lei n.º 195/99, de 8 de Junho, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 100/2007, de 2 de Abril, do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 100/2007, de 2 de Abril, dos Estatutos da ERSE, anexo ao Decreto-Lei n.º 97/2002, de 12 de Abril, e ouvido o conselho consultivo, o conselho de administração da ERSE deliberou o seguinte:

1 — Aprovar o prazo e as condições para a elaboração da lista de consumidores a quem não foi restituída a caução prestada aos prestadores dos serviços de fornecimento de energia eléctrica e de gás natural, que constituem o anexo ao presente despacho e fica a fazer parte integrante do mesmo.

2 — Aprovar os procedimentos que assegurem o depósito em conta à ordem da Direcção-Geral do Consumidor dos montantes referentes

às cações não reclamadas e que integram o anexo previsto no número anterior.

3 — Para efeitos de aplicação do presente despacho nas Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira, as referências à Direcção-Geral do Consumidor devem ser entendidas como sendo efectuadas aos órgãos dos Governos Regionais com as competências correspondentes.

4 — O presente despacho entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação.

5 — O texto do presente despacho substitui o texto do despacho n.º 15 330/2007, publicado no *Diário da República*, 2.ª série, de 12 de Julho de 2007.

12 de Julho de 2007. — O Conselho de Administração: *Vitor Santos — Maria Margarida de Lucena Corrêa de Aguiar — José Braz.*

## ANEXO

### Restituição de cações aos consumidores de energia eléctrica e de gás natural

#### Artigo 1.º

##### Elaboração e publicação da lista de consumidores

1 — Os prestadores dos serviços de fornecimento de energia eléctrica e de gás natural devem, no prazo de 30 dias contínuos a contar da data de entrada em vigor do presente despacho, proceder à elaboração e publicitação de uma lista de consumidores a quem não foi restituída a cação, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 195/99, de 8 de Junho, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 100/2007, de 2 de Abril.

2 — Além da indicação do nome, a lista de consumidores a elaborar deve conter informação sobre as razões que estiveram na origem da não restituição das cações aos consumidores identificados.

3 — Os prestadores dos serviços devem assegurar que a lista de consumidores titulares do direito à restituição de cação seja objecto de afixação em editais nas juntas de freguesia relativamente aos consumidores naquela situação residentes em cada freguesia, bem como da publicação de anúncios que publicitam a sua existência em dois dos jornais de maior tiragem nacional, sem prejuízo do disposto no n.º 6.

4 — Os editais e os anúncios referidos no n.º 3 devem indicar o direito dos consumidores à restituição da cação prestada, informar sobre o prazo para reclamação do seu valor e o modo de proceder, bem como os documentos a apresentar para efeitos de restituição do valor da cação e os locais onde a lista de consumidores a quem a cação não foi restituída pode ser consultada.

5 — Os documentos referidos no número anterior podem incluir apenas um documento pessoal identificativo do consumidor ou carecer de outros documentos suplementares, quando subsistem dúvidas sobre a titularidade do direito à restituição ou sobre o seu valor.

6 — Nos anúncios a publicar nos jornais nos termos previstos no n.º 3, os prestadores dos serviços devem indicar os locais onde a lista pode ser consultada, designadamente nas juntas de freguesia, bem como toda a informação referida no n.º 4.

#### Artigo 2.º

##### Divulgação e acesso à lista de consumidores a quem não foi restituída a cação

1 — A existência da lista de consumidores a quem não foi restituída a cação devida deve ser divulgada, nomeadamente nos locais de atendimento ao público disponibilizados pelos prestadores dos serviços, nas suas páginas na Internet e através de quaisquer outros documentos ou canais de comunicação com os consumidores.

2 — Os consumidores que constam da lista de titulares do direito à restituição de cação devem ser avisados individualmente dessa situação através das facturas que lhes são enviadas pelos prestadores dos serviços, quando mantenham em vigor o contrato a que corresponde a cação.

3 — Os locais onde se encontra a lista de consumidores elaborada nos termos do artigo 1.º, bem como os meios que proporcionam o acesso à mesma, devem ser claramente identificados.

4 — Sem prejuízo de outros locais, a lista de consumidores titulares do direito à restituição da cação deve estar disponível nos locais de atendimento ao público dos prestadores dos serviços e nas suas páginas na Internet, durante o período de reclamação das cações.

5 — Sempre que solicitada, deve ser prestada informação completa e adequada a todos os consumidores que pretendam aceder à lista de consumidores referida, tendo em vista permitir uma consulta fácil e perceptível.

#### Artigo 3.º

##### Restituição de cações

1 — No prazo de 180 dias a contar da data de afixação do edital ou da publicação do mesmo em anúncio no jornal, consoante o último

facto ocorrido, os consumidores podem exercer o seu direito de reclamação da cação junto dos prestadores dos serviços em causa, apresentando documento comprovativo de que são legítimos titulares do direito à restituição da cação, nos termos constantes do n.º 5 do artigo 1.º

2 — Os consumidores da cidade de Lisboa que prestaram uma só cação para os serviços de fornecimento de energia eléctrica e de gás deverão reclamar junto de cada um dos respectivos prestadores dos serviços, uma vez que os valores referentes à cação prestada foram repartidos entre as duas empresas em causa.

3 — Sempre que o consumidor com direito à restituição da cação seja titular de um contrato de fornecimento activo ou em execução com o prestador do serviço em causa, a restituição do montante referente à cação deve ser efectuada preferencialmente por compensação de créditos nas facturas respectivas ou por depósito em conta bancária do cliente quando a forma de pagamento associada ao contrato seja a transferência bancária.

4 — Não se verificando os requisitos referidos no número anterior, a restituição da cação pode ser efectuada, por emissão de cheque à ordem do consumidor, pessoalmente nos locais de atendimento ao público do prestador do serviço ou ainda por qualquer outro meio que seja objecto de acordo entre o consumidor e o prestador do serviço.

5 — O montante da cação a devolver deverá corresponder ao valor actualizado da quantia entregue à data da sua prestação ou da sua última alteração, com base no índice mensal de preços no consumidor, no continente, sem habitação, publicado pelo Instituto Nacional de Estatística.

6 — A actualização do valor da cação prevista no número anterior deve ser referida ao período decorrido depois de 1 de Janeiro de 1999, correspondendo o valor da cação a devolver ao produto do valor da cação registado naquela data pelo quociente entre o último índice mensal de preços no consumidor publicado e o mesmo índice relativo a Janeiro de 1999.

7 — Para melhor esclarecimento dos consumidores relativamente ao processo de actualização do valor das cações a restituir, os prestadores dos serviços devem publicar e disponibilizar uma tabela contendo informação actualizada sobre a evolução do índice mencionado no n.º 5, que facilite o cálculo do valor actualizado da cação.

#### Artigo 4.º

##### Informação sobre o processo de restituição de cações

1 — Findo o prazo estabelecido para a reclamação das cações, os prestadores dos serviços de energia eléctrica e de gás natural devem elaborar e enviar à ERSE, no prazo de 30 dias, um relatório contendo informação sobre o processo de restituição de cações, nomeadamente sobre o número total de cações não restituídas e o respectivo valor, actualizado nos termos do artigo 3.º, e os métodos utilizados no apuramento destes dados.

2 — Até 50 dias após o prazo estabelecido para a reclamação das cações, a ERSE enviará à Direcção-Geral do Consumidor toda a informação relevante recolhida durante o processo de restituição de cações, designadamente um exemplar dos relatórios referidos no número anterior.

#### Artigo 5.º

##### Cações não reclamadas

1 — Findo o prazo para a reclamação, estabelecido no Decreto-Lei n.º 195/99, de 8 de Junho, com a redacção que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 100/2007, de 2 de Abril, o processo de restituição de cações em curso extingue-se, não sendo permitida à empresa respectiva a restituição de qualquer valor relativo a cações reclamadas após aquele prazo, sem prejuízo do estabelecido no n.º 5.

2 — Tendo por referência o relatório elaborado nos termos do artigo 4.º, os prestadores dos serviços procedem à determinação do montante global a entregar à Direcção-Geral do Consumidor.

3 — De acordo com o disposto no Decreto-Lei n.º 195/99, de 8 de Junho, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 100/2007, de 2 de Abril, o valor relativo às cações não reclamadas deve ser depositado em conta à ordem da Direcção-Geral do Consumidor dentro do período de dois meses após o prazo previsto para a reclamação das cações não restituídas, nos termos e na forma indicados por este organismo.

4 — O montante total das cações a entregar à Direcção-Geral do Consumidor corresponderá ao seu valor actualizado, nos termos do artigo 3.º, até à data do seu depósito efectivo em conta à ordem da Direcção-Geral do Consumidor.

5 — Concluídos os procedimentos relativos ao depósito dos montantes relativos às cações não reclamadas, os consumidores titulares do direito à restituição da cação podem ainda reclamá-la junto da Direcção-Geral do Consumidor durante os cinco anos subsequentes ao termo do prazo referido no n.º 1 do artigo 3.º