

# ALERTA INFORMATIVO

## ALTERAÇÃO DO PRESTADOR DE SERVIÇOS DE GÁS CANALIZADO NA R.A.M.

Na sequência da aquisição da empresa **Gasinsular - Combustíveis do Atlântico, S.A.** por parte da **Galp Energia, SGPS, S.A.**, a partir do dia 01.10.2021, a Direção de Serviços do Consumidor tem vindo a receber vários pedidos de apoio, por parte dos Consumidores da R.A.M., face a alguns constrangimentos surgidos no âmbito desta transição entre Prestadores de Serviços de Gás.

### Os principais problemas invocados têm sido, designadamente, os seguintes:

- As **faturas** do gás deixaram de ser enviadas atempadamente, estando em causa um atraso considerável superior a três meses;
- A faturação mensal tem sofrido um **aumento significativo** relativamente aos valores anteriormente praticados;
- E, recentemente, foram apontadas dificuldades, no que respeita à comunicação das leituras via telefone, uma vez que alegadamente deixou de existir um contato privilegiado na Madeira, que era disponibilizado de forma gratuita, além de célere e eficaz. Presentemente, as únicas vias de contacto telefónico disponíveis consistem num “call center”, através das linhas 808 280 280 (com custos) ou 800 500 212 (sem custos) que, para segundo os Consumidores da R.A.M. não estão a dar a resposta esperada, tendo em conta que os dados transmitidos pelos Consumidores à Empresa não estão a corresponder à informação que se encontra atualmente registada no sistema central do atual prestador.”

Neste sentido, importa lembrar que o fornecimento de gás consiste num serviço público essencial, nos termos da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, e, enquanto tal, terá de obedecer a elevados padrões de qualidade, neles devendo incluir-se, nomeadamente, o grau de satisfação dos Consumidores.

Com vista a colmatar os constrangimentos reportados, solicitou-se oficialmente à Galp Energia, SGPS, S.A., os esclarecimentos necessários à clarificação de alguns dos procedimentos, e, simultaneamente, sugeriu-se, a adoção e implementação de medidas céleres e eficazes para a Região.

Reconhecendo que a Empresa em causa, manifestou disponibilidade na resolução dos pedidos de apoio, alguns dos quais já sanados, informa-se que os Consumidores que necessitem da intervenção da DSC, poderão solicitar apoio através dos seguintes canais:

Telef.: +351 291 145 717

E-mail: [consumidor.sric@madeira.gov.pt](mailto:consumidor.sric@madeira.gov.pt)

Morada: Rua do Esmeraldo, n.º 64

<https://www.madeira.gov.pt/dras>

