

## Regulamento do programa Esquentadores mais Eficientes

### Cláusula 1.ª - Enquadramento e Objeto do Programa

1. Este Regulamento contém as regras de participação no programa de troca de esquentadores ("Programa") promovido pela REN Portgás Distribuição, S.A. ("Portgás"), concessionária da distribuição de gás na região litoral norte de Portugal (distritos do Porto, Braga e Viana do Castelo), com sede na Rua Linhas de Torres, n.º 41, Porto, NIPC/matricula 501.991.476, com capital social de €177.602.950,00, e que se insere na medida de promoção da eficiência no consumo de gás financiada no âmbito da 7.ª Edição do PPEC - Plano de Promoção da Eficiência no Consumo de Energia ("Medida"), aprovado pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos ("ERSE")<sup>1</sup>.
2. O Programa visa incentivar a eficiência do consumo de gás por consumidores residenciais por via da substituição de esquentadores energeticamente não eficientes (isto é, cuja data de fabrico seja anterior à norma ErP 2015, de 26 de setembro de 2015), substituição essa que será promovida junto do público destinatário do Programa, nas condições definidas neste Regulamento. O Programa será anunciado sob a designação "Esquentadores mais Eficientes".
3. O Programa é destinado a consumidores de gás do segmento residencial e que preenchem as demais condições de elegibilidade constantes da Cláusula 3.ª deste Regulamento.
4. O número máximo de esquentadores a substituir ao abrigo do Programa é de 2100 (dois mil e cem) – "Stock Disponível".

### Cláusula 2.ª - Vigência

O Programa Esquentadores mais Eficientes entrará em vigor na respetiva data de lançamento ao público e vigorará pelo prazo permitido pela Medida ou entre aquela primeira data e o dia em que se esgotar o Stock Disponível, consoante o evento que

<sup>1</sup> Regulamento n.º 3/2021, de 23 de março, da ERSE.

ocorrer em primeiro lugar. As datas concretas de vigência do Programa serão anunciadas pela Portgás no website [trocadeesquentadores.pt](http://trocadeesquentadores.pt) e nos materiais publicitários do Programa.

### **Cláusula 3.ª - Condições de Elegibilidade**

Podem beneficiar do Programa Esquentadores mais Eficientes os Clientes que, cumulativamente, cumpram as seguintes condições:

- a) sejam titulares de um contrato de fornecimento de gás natural ativo para uma instalação de consumo ("IC") localizada na área de concessão da Portgás (distritos do Porto, Braga e Viana do Castelo<sup>2</sup>);
- b) tenham contratada tarifa dos escalões 1, 2, 3 ou 4 de consumo de gás natural;
- c) as candidaturas de clientes beneficiários de Tarifa Social serão consideradas prioritárias;
- d) a IC tenha instalado um esquentador cuja data de fabrico seja anterior 26 de setembro de 2015 (data da ErP 2015), comprovada através do número de série do esquentador;
- e) apresentem candidatura ao Programa, de acordo com o previsto na Cláusula 5.ª infra;
- f) agendem e permitam a realização da visita técnica à IC, em observância da Cláusula 7.ª infra;
- g) celebrem o contrato de adesão "Troca de Esquentador" e procedam ao pagamento do respetivo preço de adesão, conforme Cláusula 8.ª abaixo; e
- h) entreguem, para abate, o esquentador existente na IC aquando da colocação do esquentador de substituição, conforme Cláusula 10.ª, n.º 2, abaixo.

Para os efeitos do disposto nas alíneas d) e h) anteriores, nos casos em que o proprietário da IC não seja o titular do contrato de fornecimento de energia à mesma IC, compete exclusivamente ao Cliente garantir, previamente à apresentação da candidatura ao Programa, que dispõe dos poderes necessários para solicitar e permitir a concretização da troca do esquentador e a entrega, para abate, do esquentador substituído, devendo declarar isso mesmo aquando da submissão da candidatura ao Programa, declinando a Portgás qualquer responsabilidade por eventuais substituições de esquentadores solicitadas por Clientes que não tenham tais poderes.

<sup>2</sup> Área de concessão da Portgás disponível em: [portgas.pt/quem-somos/area-de-concessao](http://portgas.pt/quem-somos/area-de-concessao)

#### **Cláusula 4.ª - Programa Esquentadores mais Eficientes – preço de adesão, equipamento e serviços**

1. A adesão ao Programa Esquentadores mais Eficientes tem um preço de €135,00 (cento e trinta e cinco euros), a pagar pelo Cliente.
2. O Programa Esquentadores mais Eficientes contempla o equipamento e os serviços identificados no Anexo I a este Regulamento, com exclusão de quaisquer outros.
3. O preço de adesão ao Programa Esquentadores mais Eficientes é substancialmente inferior ao custo total efetivo correspondente ao equipamento e aos serviços de que o Cliente beneficiará se a candidatura ao Programa for aceite e se celebrar o Contrato Troca de Esquentador, em virtude do Programa ser financiado pelo PPEC - Plano de Promoção da Eficiência no Consumo de Energia, conforme n.º 1 da Cláusula 1.ª supra.

#### **Cláusula 5.ª - Candidatura ao Programa Esquentadores mais Eficientes**

1. Para se candidatar ao Programa Esquentadores mais Eficientes, o Cliente deve inscrever-se na plataforma da Portgás ("Plataforma") disponível para o efeito, acessível em [trocadeesquentadores.pt](http://trocadeesquentadores.pt), preenchendo o formulário respetivo de acordo com as instruções dadas.
2. Para efeitos de completa candidatura ao Programa Esquentadores mais Eficientes, o Cliente tem obrigatoriamente de efetuar o carregamento, na Plataforma, das seguintes duas fotografias:
  - a. fotografia da parte da frente do esquentador instalado na IC que pretende substituir;
  - b. fotografia na qual seja possível visualizar o número de série do esquentador referido na alínea anterior;
3. Os Clientes que não tenham acesso à Internet ou que apresentem dificuldades no preenchimento do formulário de inscrição na Plataforma, podem efetuar a candidatura ao Programa Esquentadores mais Eficientes presencialmente, no Espaço Cliente Portgás:
  - a. Horário: dias úteis, entre as 9h e as 13h e as 14h e as 18h;
  - b. Morada: Rua Linhas de Torres, 41 4350-214 Porto.
4. O disposto nos n.º 1 e 2 supra é aplicável à candidatura feita presencialmente. Para efeitos do previsto no número anterior, o formulário será preenchido e carregado na Plataforma com o auxílio do atendedor do Espaço Cliente Portgás.

5. Após o registo da inscrição na Plataforma, o Cliente receberá na sua caixa de correio eletrónico ou via SMS a confirmação da submissão da inscrição, bem como do número sequencial atribuído ao pedido de candidatura ao Programa Esquentadores mais Eficientes.

### **Cláusula 6.ª - Análise da candidatura**

1. Após a receção da candidatura do Cliente, a Portgás procederá à respetiva análise para confirmação das condições de elegibilidade estabelecidas nas alíneas a) a d) da Cláusula 3.ª deste Regulamento, podendo solicitar esclarecimentos e/ou documentação adicional.
2. Nos casos em que sejam solicitados esclarecimentos e/ou documentação adicional, o Cliente deverá disponibilizar os elementos requeridos dentro de um prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da receção do pedido efetuado pela Portgás, sob pena de o respetivo pedido de candidatura ser considerado não elegível.
3. Após a análise e validação da candidatura apresentada, o Cliente é notificado, por correio eletrónico ou por correio postal, da elegibilidade (aceitação) ou rejeição da mesma.

### **Cláusula 7.ª - Visita técnica à IC**

1. Após aceitação, pela Portgás, da candidatura do Cliente ao Programa Esquentadores mais Eficientes, o mesmo Cliente será contactado (telefonicamente ou por SMS) para agendamento de uma visita técnica, com o objetivo de permitir a validação da data de fabrico do esquentador existente na IC, bem como das condições técnicas e físicas da IC ("Visita Técnica"). Da Visita Técnica poderá resultar a necessidade de a substituição do esquentador existente na IC exigir serviços adicionais aos incluídos no Programa (cfr. Cláusula 4.ª supra). O resultado da Visita Técnica constará de relatório específico.
2. O agendamento da Visita Técnica e a sua realização ficarão a cargo da Empresa Instaladora selecionada pela Portgás para a concretização do Programa Esquentadores mais Eficientes, que será responsável pelo fornecimento e colocação do novo esquentador na IC e desinstalação do esquentador a substituir.

3. Após aceitação, pela Portgás, da candidatura do Cliente ao Programa Esquentadores mais Eficientes, o mesmo Cliente será contactado (telefonicamente ou por SMS) para agendamento de uma visita técnica, com o objetivo de permitir a validação da data de fabrico do esquentador existente na IC, bem como das condições técnicas e físicas da IC (“Visita Técnica”). Da Visita Técnica poderá resultar a necessidade de a substituição do esquentador existente na IC exigir serviços adicionais aos incluídos no Programa (cfr. Cláusula 4.ª supra). O resultado da Visita Técnica constará de relatório específico.
4. O agendamento da Visita Técnica e a sua realização ficarão a cargo da Empresa Instaladora selecionada pela Portgás para a concretização do Programa Esquentadores mais Eficientes, que será responsável pelo fornecimento e colocação do novo esquentador na IC e desinstalação do esquentador a substituir.
5. Para os efeitos do previsto no n.º 1 supra, durante a Visita Técnica, a Empresa Instaladora irá recolher os elementos relativos ao esquentador que se encontra instalado na IC, efetuar uma reportagem fotográfica ao local da IC onde será instalado o esquentador de substituição e verificar as condições de instalação do esquentador de substituição.
6. Se da Visita Técnica resultar estarem verificadas todas as condições necessárias à substituição do esquentador instalado na IC, a Empresa Instaladora apresentará ao Cliente o contrato de adesão Troca de Esquentador, a celebrar obrigatoriamente entre a Portgás e o Cliente para que este possa beneficiar do Programa. Poderão ser ainda disponibilizados ao Cliente, para efeitos da celebração do contrato Troca de Esquentador, outros documentos que venham a ser considerados como necessários no âmbito do Programa.
7. Se da Visita Técnica resultar não estarem verificadas as condições exigidas para a substituição do esquentador instalado na IC, designadamente em virtude da necessidade de serviços adicionais aos incluídos no Programa, o Cliente será disso informado pela Empresa Instaladora, que apresentará ao Cliente o orçamento previsto para a execução dos serviços adicionais. Se o Cliente aceitar o orçamento apresentado, deverá celebrar com a Empresa Instaladora um contrato específico para a execução dos serviços adicionais aos incluídos no Programa; em caso de não aceitação do orçamento, o Cliente será posteriormente notificado pela Portgás da cessação da candidatura ao

Programa. Para obviar a eventuais dúvidas, desde já se esclarece que os serviços adicionais a realizar pela Entidade Instaladora não incluem trabalhos de construção civil, trabalhos de pintura e trabalhos relacionados com instalações elétricas.

### **Cláusula 8.ª - Contrato “Troca de Esquentador”**

1. O contrato de Troca de Esquentador (doravante também “Contrato”) poderá ser assinado pelo Cliente aquando da Visita Técnica ou em momento posterior, conforme número seguinte. Havendo necessidade de serviços adicionais aos incluídos no Programa, o Contrato deverá ser assinado em simultâneo com o contrato dos serviços adicionais a outorgar com a Empresa Instaladora.
2. Nos casos em que o Contrato e, quando aplicável, o contrato dos serviços adicionais, não seja assinado na presença da Empresa Instaladora, o Cliente deverá, no prazo de 10 (dez) dias a contar da data da Visita Técnica ou, se aplicável, da apresentação do orçamento para execução dos serviços adicionais, remetê-lo(s) à Portgás por correio eletrónico, para [esquentadoreeficiente@portgas.pt](mailto:esquentadoreeficiente@portgas.pt), e por correio postal, para Rua Linhas de Torres, 41 4350-214 Porto.
3. Para efeitos do Contrato, a data que será considerada para efeitos da respetiva data de assinatura será a data de envio do correio eletrónico referido no número anterior.
4. Após a celebração do Contrato, e, quando aplicável, do contrato relativo aos serviços adicionais, o Cliente deve proceder ao pagamento do preço respetivo no prazo de 30 (trinta) dias a contar da data de envio (por SMS ou email) das respetivas Referências Bancárias.
5. Com a receção do Contrato devidamente assinado pelo Cliente, e com a confirmação do pagamento, a Portgás emite a fatura respetiva, e remeterá o documento ao Cliente.
6. Caso o Cliente não proceda ao pagamento do preço do Contrato e, quando aplicável, do contrato relativo aos serviços adicionais, no prazo indicado no n.º 4 acima, o Contrato cessará automaticamente.

### **Cláusula 9.ª - Desistência e direito de livre resolução**

1. No período compreendido entre a data de apresentação da Candidatura ao Programa e a celebração do Contrato, o Cliente pode cancelar o seu pedido de inscrição devendo, para o efeito, comunicar tal desistência à Portgás por correio eletrónico, para [esquentadoreficiente@portgas.pt](mailto:esquentadoreficiente@portgas.pt), ou por correio postal, para Rua Linhas de Torres, 41 4350-214 Porto.
2. O Cliente tem o direito de livre resolução do Contrato no prazo de 30 (trinta) dias de calendário a contar da data da respetiva celebração, sem necessidade de indicar qualquer motivo e sem incorrer em quaisquer custos, nos termos legalmente previstos e consagrados no Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, na sua redação atual.
3. O prazo para exercício do direito de livre resolução expira 30 (trinta) dias a contar do dia seguinte ao dia da celebração do Contrato. Esclarece-se que, para que se considere que o prazo de livre resolução foi respeitado, basta que a comunicação do Cliente referente ao exercício do direito de livre resolução seja enviada em data anterior ao termo do prazo de resolução suprarreferido, não relevando, para este efeito, a data de receção da comunicação em causa por parte da Portgás.
4. Os demais termos em que o direito de livre resolução pode ser exercido pelo Cliente constam do Contrato.

### **Cláusula 10.ª - Troca do esquentador da IC**

1. Após o pagamento do preço do Contrato, e, quando aplicável, do contrato relativo aos serviços adicionais, conforme Cláusula 8.ª, n.º 4, o Cliente será contactado para se proceder ao agendamento dos trabalhos contratados com vista à substituição do esquentador da IC. A execução dos trabalhos será regulada pelo disposto no Contrato e, quando aplicável, no contrato celebrado com a Empresa Instaladora, relativo aos trabalhos adicionais.
2. O Cliente terá de entregar à Empresa Instaladora o esquentador destinado a ser substituído no âmbito do Programa, que ficará responsável pela gestão do abate do mesmo, nos termos fixados na Medida e na lei.



### **Cláusula 11.ª - Apoio ao Cliente**

Para o esclarecimento de dúvidas sobre o Programa Esquentadores mais Eficientes e o presente Regulamento, a Portgás disponibiliza:

- a) A linha de Atendimento: 222 426 200 ou 808 100 900 (dias úteis das 9h às 21h, chamada p/ rede fixa nacional, custo conforme tarifa do operador);
- b) O endereço de correio eletrónico: [esquentadoreficiente@portgas.pt](mailto:esquentadoreficiente@portgas.pt).

### **Cláusula 12.ª - Disposições gerais**

1. Se, durante o período de vigência do Programa Esquentadores mais Eficientes, ocorrer algum facto que se encontre fora do controlo da Portgás e que afete o bom funcionamento e desenrolar do mesmo, a Portgás, na qualidade de promotora do Programa, reserva-se o direito de alterar, interromper ou cancelar o mesmo, mediante simples informação escrita aos Clientes, anunciada também na página da internet [trocadeesquentadores.pt](http://trocadeesquentadores.pt).
2. O disposto no número anterior não afeta os direitos adquiridos por Clientes que tenham celebrado o Contrato Troca de Esquentador em data anterior a essa alteração, interrupção ou cancelamento, nos termos e condições aplicáveis a tal Contrato.
3. A Portgás reserva-se o direito de excluir do Programa os participantes que se registem com dados falsos, tentem contornar ou viciar, em algum momento, as regras e/ou o propósito do Programa ou realizem alguma fraude eletrónica (incluindo na forma tentada), sem prejuízo do recurso aos meios judiciais ao seu dispor para fazer valer os seus direitos sobre aqueles participantes.

### **Cláusula 13.ª - Tratamento de dados pessoais**

A candidatura ao Programa Esquentadores mais Eficientes e o Contrato estão sujeitos à Política de Privacidade do Programa Esquentadores mais Eficientes disponível aqui, que o Cliente deve ler antes da submissão do formulário de candidatura ao Programa.





### **Cláusula 14.ª - Publicitação da campanha**

O presente Regulamento, e demais informação sobre a Campanha, encontra-se disponível na página da internet [trocadeesquentadores.pt](http://trocadeesquentadores.pt).