



gás
serviço universal

**guia
do cliente**



Bem-vindo
à **EDP Gás Serviço Universal**,
a sua comercializadora
de gás natural!

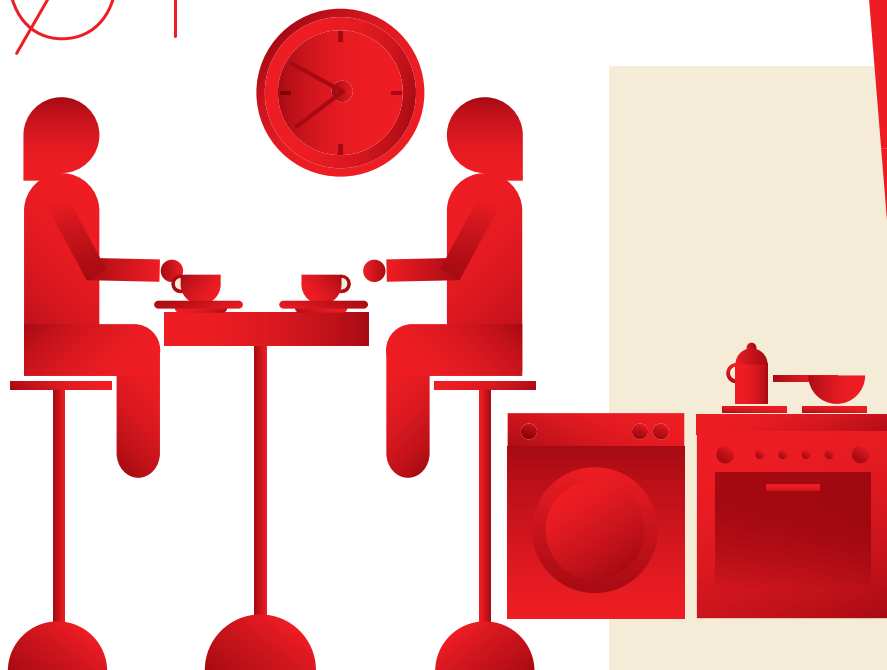


ÍNDICE



 Ø3 P/12 SEGURANÇA INSTALAÇÕES	Ø1 P/04 CONSUMO EFICIENTE	Ø2 P/06 CONTRATO DE FORNECIMENTO
	Ø4 P/16 EMERGÊNCIAS E INTERRUPTÕES DE FORNECIMENTO	Ø5 P/18 ATENDIMENTO CONTACTOS

01



CONSUMO EFICIENTE

O gás natural é uma energia ecológica, uma vez que se trata de um recurso disponível diretamente na natureza: é usada no seu estado natural, sem transformações ou tratamentos. Produz uma combustão limpa e as emissões de dióxido de carbono são baixas.

Como qualquer recurso energético, o gás natural deve ser utilizado eficientemente, sem desperdícios: lembre-se que o consumo racional de energia tem reflexo, não só na sua economia, como na preservação do meio ambiente!

SIGA AS NOSSAS DICAS SIMPLES DE POUPANÇA:

DICA 1

Nos fogões e placas a gás utilize sempre recipientes com uma base de diâmetro superior ao do disco. No caso de não ser possível, regule a chama de acordo com a dimensão do recipiente, para que a chama não seja maior do que o fundo do recipiente. Assim, maximizará o aproveitamento do calor e evitará desperdícios de energia.

DICA 2

Evite desperdícios de gás e de água utilizando corretamente as torneiras misturadoras monocomando. Quando abertas na posição central fornecem sempre uma mistura de água quente e fria, mesmo quando apenas precisa de água fria e não se apercebe de que está a ser aquecida. Para minimizar desperdícios, faça o seguinte:

A) Verifique sempre, antes de abrir a torneira, se esta se encontra totalmente puxada para a posição de fria ou quente, consoante o que pretende;

B) Quando pretender água temperada, comece por abrir a torneira totalmente na posição de quente, regulando-a gradualmente até à temperatura desejada.

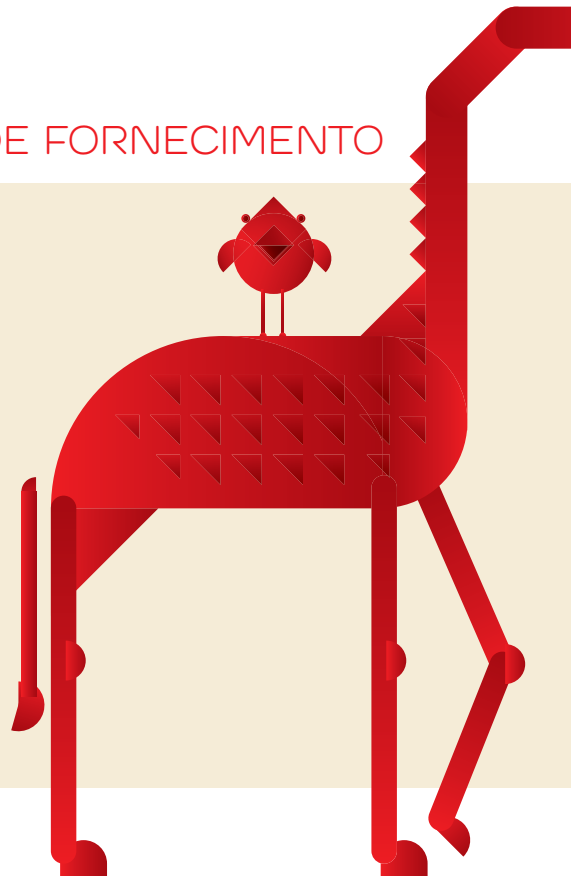
DICA 3

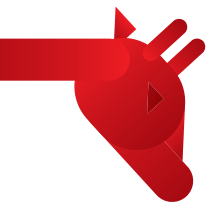
Regule os equipamentos de aquecimento ambiente para uma temperatura de, aproximadamente, o dobro da temperatura de utilização desejada.

Desta forma poderá manter um nível de conforto agradável com um menor tempo de funcionamento dos equipamentos, evitando perdas energéticas.

Ø2

CONTRATO DE FORNECIMENTO



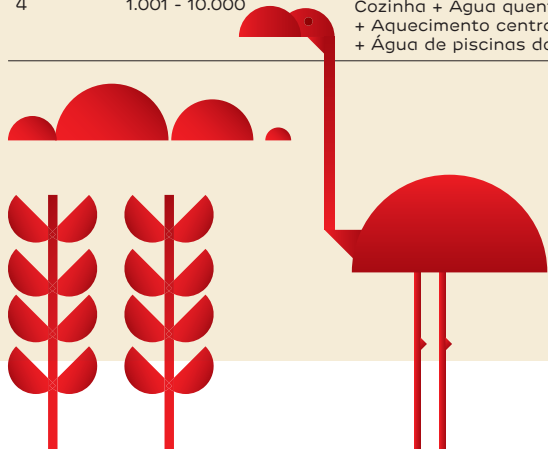


2.1

2.2

ESCALÕES DE CONSUMO

Escalão	Consumo anual [m³]	Utilizações
1	0 - 220	Cozinha
2	221 - 500	Cozinha + Água quente sanitária
3	501 - 1.000	Cozinha + Água quente sanitária + Aquecimento central
4	1.001 - 10.000	Cozinha + Água quente sanitária + Aquecimento central + Água de piscinas domésticas



TARIFA CONTRATADA

De acordo com as disposições previstas nos *decretos-lei* 30/2006 e 140/2006, desde 1 de julho de 2008 vigoram as tarifas aprovadas pela ERSE [Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos], no quadro das suas competências e nos termos do Regulamento Tarifário. As tarifas são definidas anualmente para o ano gás, que vigora de julho a junho do ano seguinte. As tarifas são compostas por:

A) TERMO TARIFÁRIO FIXO

Quantia fixa a pagar por mês, variando em função da pressão de serviço da instalação e do escalão de consumo;

B) ENERGIA

Quantia a pagar em função da quantidade de energia efetivamente consumida, variando em função da pressão de serviço da instalação e do escalão de consumo. Normalmente, esta quantidade será obtida a partir da leitura direta do contador; caso esta não seja possível, a quantidade de energia consumida será estimada com base no histórico de consumos.

Para saber quais as tarifas em vigor em cada ano gás [período entre 1 julho de um dado ano e 30 junho do ano seguinte] consulte www.edpgassu.pt

LEITURAS

2.3

LEITURAS

Os consumos de gás natural são faturados com base na leitura do contador. A leitura do contador pode ser efetuada pela empresa ou pelo cliente. Se, no período a que a fatura respeita, não tiver havido leitura do contador, os dados disponibilizados pelo operador da rede de distribuição para efeitos de faturação serão obtidos por estimativa do consumo.

LEITURA EMPRESA

A leitura do contador é realizada bimestralmente.

LEITURA CLIENTE

Pode comunicar a leitura do seu contador via telefone ou internet:

COMUNICAÇÃO TELEFÓNICA

Linha Leitura Contador > 800 500 330
[24h, chamada grátis]

COMUNICAÇÃO ELETRÓNICA

www.edpgassu.pt

--

Deverá ter consigo o Código de Identificação do Local [CIL] que consta na sua fatura. A leitura comunicada será considerada para o cálculo da fatura seguinte se não for efetuada, entretanto, uma leitura pela EDP Gás Distribuição.

2.4

FATURAÇÃO

A 26 de maio de 2008 entrou em vigor a *Lei n.º 12/2008, de 26 de fevereiro*, que estabelece que os utentes dos serviços públicos essenciais têm o direito a receber mensalmente as faturas relativas aos serviços prestados.

Por outro lado, o **Regulamento de Relações Comerciais**, da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos [ERSE], contempla a possibilidade de os comercializadores acordarem uma periodicidade diferente com os seus clientes.

Salvo acordo em contrário, enviamos aos nossos clientes uma fatura bimestral. Caso os clientes pretendam receber a fatura mensalmente deverão comunicar à EDP Gás Serviço Universal a sua decisão através dos canais de atendimento habituais: Balcões EDP com atendimento EDP Gás ou **Linha de Atendimento ao Cliente > 808 273 333**.

Escolha a melhor opção para si:

FATURA BIMESTRAL

FATURA MENSAL

FATURA ANUAL COM PAGAMENTOS FIXOS MENSAIS

[Modalidade de pagamento Conta Certa EDP Gás]



FATURAÇÃO ELETRÓNICA

Pode optar por receber a sua fatura em formato digital, aderindo à faturação eletrónica. Através deste serviço gratuito passará a receber a sua fatura diretamente no seu e-mail, com a garantia da fiabilidade do conteúdo proporcionada pela certificação digital. Aderindo à fatura eletrónica deixará de receber faturas por correio, contribuindo, assim, para a redução do consumo de papel.

Dirija-se às Lojas EDP com atendimento EDP Gás ou contacte a **Linha de Atendimento ao Cliente > 808 273 333** e torne a sua fatura mais ecológica.

2.5

5

Leturas/Correios

Contador nº 4000398

Leturas nº 15/00000	Letras nº1 Emprego	Correios (PT)
2011-05-02	2011-10-04	
2004	2009	11
Comunidade (PT)	PCV	PCB
21	X 0.00121112	X 1.01870009 + 494

6

Histórico de Faturação

Mês	2010	2011
J	18	12
F	18	12
M	18	12
A	18	12
M	18	12
J	18	12
J	18	12
A	18	12
S	18	12
O	18	12

7

Detalhe da Fatura nº nº 11800005072

Fatura nº 10003227796 de dia 04 de Outubro de 2011

Gás	Data Inicial	Data Final	Nº Des.	Qst. (m³/m)	Propried.	Valor(€)	IVA (%)
Consumo Medido Caudal(2) 2 de 80°	2011-05-02	2011-10-04	20	130	0.00000000	13.00	6
Consumo Medido Caudal(2) 2 de 80°	2011-05-02	2011-10-04	16	100	0.00000000	0.00	21
Consumo (Métricos)							
Tarifa Tarifada Fatur Caudal 2 de 80°	2011-05-02	2011-10-04	24	152	0.11100000	0.94	6
Tarifa Tarifada Fatur Caudal 2 de 80°	2011-10-04	2011-10-04	4	1	0.11100000	0.07	21
Tarifa de Ocupação do Subsolo do Município Matosinhos						0.40	23
Tarifa de Ocupação do Subsolo do Município Matosinhos						0.40	
IVA (22% de € 1.40)						0.31	
Total*						9.56	

Total Faturado

*O valor indicado não é apenas relativo ao consumo de gás, incluindo IVA, impostos e 2.3.1. custo independente de comercialização de gás.

8

Informações

A cidade de Matosinhos é uma vila e município português e encontra-se no distrito do Porto. Fica no Concelho de Matosinhos (PCV) e na Freguesia de Santa Catarina (PCB).

Fator de Conversão de Volume: (FCV)

Fator Capacidade Superior (Volum)

Pressão em 100 bar de Matosinhos (concentração gás a 0.104 kg Oxiaburo (100) energia térmica)

Envio de Leturas

Comunique a sua leitura através de:

www.gaspar.pt

800 500 330 (gratuito - número pague)

Data recebimento de envio

2011-10-30

2025-10-30

- 1) CÓDIGO DE IDENTIFICAÇÃO DO LOCAL**
Código a utilizar nos contactos com a EDP Gás.
- 2) VALOR DA FATURA**
Valor total da fatura a debitar/pagar.
- 3) TARIFA CONTRATADA**
Escalação de consumo associado ao local de consumo.
- 4) CÓDIGO UNIVERSAL DA INSTALAÇÃO**
Código a utilizar nos contactos com o mercado.
- 5) LEITURAS/CONSUMOS**
Leituras do contador [anterior e atual, caso exista, em m³] e respetivas datas de registo; consumos em m³; cálculo do consumo em kwh.
- 6) HISTÓRICO DE FATURAÇÃO**
Consumos faturados nos 12 últimos meses.
- 7) DETALHE DA FATURA**
Desagregação dos valores faturados na fatura atual.
- 8) INFORMAÇÕES**
Informações adicionais sobre a fatura.



MODALIDADES
DE PAGAMENTO

edp gás

escolha já a sua!

2.6

CONTA CERTA

Criada especialmente para quem não tem tempo para se preocupar com faturas, contas de final de mês ou prazos de pagamento, a Conta Certa é a forma mais cómoda e simples de realizar os pagamentos dos consumos de gás.

» Pagará sempre o mesmo valor, de forma regular, seja inverno ou verão; » Poderá assim gerir melhor o seu orçamento familiar pagando uma mensalidade fixa.

Com esta modalidade de faturação de consumos, os clientes pagam uma prestação fixa durante 11 meses. Ao 12º mês, recebem uma fatura de regularização com a seguinte informação: resumo dos consumos efetuados nos 11 meses anteriores; mensalidade pagas durante esse período; saldo em crédito ou débito; indicação do valor de referência mensal a cobrar nos 11 meses seguintes.

A Conta Certa implica o pagamento por débito direto. Para mais informações, contacte a nossa [Linha de Atendimento ao Cliente 808 273 333](tel:808273333) ou consulte www.edpgassu.pt

DÉBITO DIRETO

O débito direto permite-lhe garantir os pagamentos sem risco de esquecimentos e perdas de tempo. Segura e cómoda, esta modalidade dá-lhe a possibilidade de verificar os valores a liquidar, uma vez que receberá a fatura antes do débito. Para aderir a esta modalidade de pagamento pode recorrer às caixas Multibanco, selecionar a opção "Débitos Diretos", introduzir o número da Entidade Credora [IDC] 101632 e o número da Autorização de Débito em Conta [ADC] associada ao seu contrato e que consta na fatura. Caso entenda, poderá também fixar o montante máximo e a validade máxima de cada instrução de débito.

OUTRAS

Pode ainda pagar as suas faturas nas redes de agentes EDP [www.edp.pt] e PayShop [www.payshop.pt], através do Multibanco, aos balcões dos CTT ou nas Lojas EDP com atendimento EDP Gás.

03



SEGURANÇA

O gás natural é uma energia segura. A maior segurança desta energia começa na sua principal característica física: é mais leve do que o ar, pelo que se dissipa rapidamente em caso de fuga. Por ser distribuído através de canalizações e não necessitar de botijas nem depósitos, a pressão de utilização é mais baixa [comparada com a do gás propano] e a quantidade de gás existente dentro de cada habitação é muito reduzida, o que o torna extremamente seguro. Para utilizar o gás natural com toda a tranquilidade, devem ser tidas em conta algumas recomendações básicas.

As instalações de gás só podem ser realizadas e modificadas por empresas credenciadas pela Direção-Geral de Energia e Geologia [www.dgge.pt]. A realização de inspeções periódicas às instalações de gás é obrigatória e da responsabilidade do proprietário ou utente do imóvel [de acordo com a Portaria n.º 362/2000, de 20 de junho, n.º 1 do art.º 4º do Anexo I da referida Portaria].

As inspeções só podem ser efetuadas por entidades credenciadas e reconhecidas pela Direção-Geral de Energia e Geologia, sendo que, na sequência das mesmas, deverá ser emitido um certificado de inspeção que atestará a conformidade das instalações inspecionadas e a respetiva aptidão para receberem o gás natural em condições de segurança. Por regra, o certificado de

INSTALAÇÕES

inspeção deverá ser entregue pela entidade inspetora, no prazo máximo de 15 dias, ao requerente da inspeção; contudo, tal só sucederá se o resultado da inspeção demonstrar que as instalações observadas cumprem as condições regulamentares [cfr. n.º 1, 2 e 3 do art.º 14.º do Anexo II da Portaria n.º 362/2000].

Se na inspeção forem detetadas deficiências que colidam com a legislação vigente, o requerente da inspeção será notificado das correções a introduzir, através de um Relatório de Inspeção emitido pela Entidade Inspetora no momento da inspeção, não sendo emitido o certificado de inspeção até que as correções sejam executadas e verificadas.

Refira-se, a este propósito, que a existência de defeitos críticos determina a suspensão imediata do fornecimento de gás natural [n.º 5 do art. 10.º do Anexo I da Portaria n.º 362/2000] e que a eliminação de quaisquer deficiências encontradas é da exclusiva responsabilidade dos utentes ou proprietários das instalações de gás [artigo 8.º do Anexo I da Portaria n.º 362/2000].

Quanto à periodicidade definida para a realização destas inspeções, a Portaria n.º 362/2000 estabelece o seguinte:

» Instalações de gás afetas à indústria turística e de restauração, a escolas, a hospitais e outros serviços de saúde, a quartéis

e quaisquer estabelecimentos públicos ou particulares com capacidade superior a 250 pessoas: 2 anos;

» Instalações industriais com consumos anuais superiores a 50.000m³ de gás natural, ou o equivalente noutro gás combustível: 3 anos;

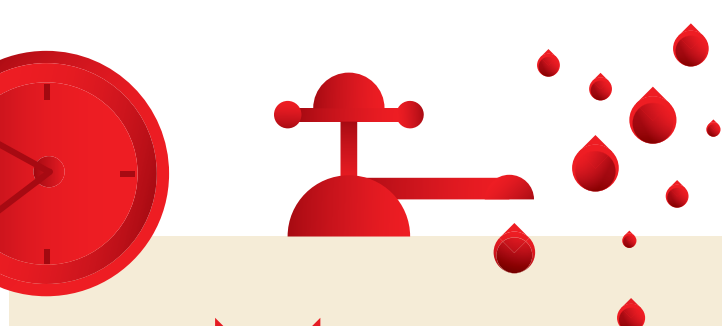
» Instalações de gás executadas há mais de 20 anos e que não tenham sido objeto de remodelação: 5 anos.

Quaisquer instalações de gás podem ser sujeitas a uma inspeção extraordinária nas seguintes condições [n.º 3 do artigo 3.º da Portaria n.º 362/2000, de 20 de junho]:

A) Caso existam não conformidades, quando, tendo estado abrangidas pelo âmbito da aplicação do Decreto-Lei n.º 262/89, de 17 de agosto, na redação que lhe foi dada pelos Decretos-Lei n.º 219/91, de 17 de junho, e 178/92, de 14 de agosto, não tiver sido cumprido o disposto nos seus artigos 11.º e 12.º;

B) Quando tenham sido convertidas para a utilização do gás natural e não tenha sido cumprido o disposto nos artigos referidos na alínea anterior.

O cliente deverá garantir a posse do certificado de inspeção da sua instalação de gás, devidamente atualizado.



APARELHOS

3.2



Utilize apenas aparelhos a gás aprovados oficialmente, que exibam a estampilha de certificação em conformidade com a legislação vigente. Prefira sempre os aparelhos com mecanismos de segurança mais avançados:

- » Dispositivos de segurança contra a viciação da atmosfera [detetores ligados a eletroválvulas], que só tornam possível a reutilização do gás após o arejamento e ventilação do local;
- » Sistemas automáticos, internos dos equipamentos [termopar], de corte de gás quando se apaga a chama. Este sistema é obrigatório em caldeiras e esquentadores e opcional no restante equipamento de cozinha;
- » Centrais de deteção de fugas de gás que, ou cortam de imediato o gás logo que é detetada uma fuga, ou emitem um aviso sonoro para informar da existência de uma fuga de gás. Os detetores que funcionam a energia elétrica cortam o gás sempre que ocorre uma falha de corrente. Este poderá ser novamente restabelecido por anulação do funcionamento deste equipamento ou pelo restabelecimento do fornecimento de eletricidade.

Submeta os seus aparelhos a gás a revisões periódicas, recorrendo a técnicos credenciados pela Direção-Geral de Energia e Geologia [www.dgge.pt].

OUTROS CUIDADOS

NÃO DEIXE NUNCA DE TOMAR AS SEGUINTE PRECAUÇÕES:

» Tenha em atenção a data limite de validade dos tubos flexíveis em borracha que ligam os seus equipamentos de gás. Substitua-os sempre, antes dessa data ser ultrapassada;

» Verifique periodicamente o estado dos tubos flexíveis em borracha dos seus aparelhos domésticos a gás e substitua-os sempre que estes apresentem fendas, amolecimento ou qualquer outra anomalia [mesmo que ainda não tenham atingido o fim do período de validade];

» Evite que os tubos flexíveis em borracha ou metálicos fiquem instalados por trás dos fornos, sujeitos ao calor. Dessa forma serão garantidas uma maior longevidade e a segurança da instalação.

» Nunca tape as grelhas de entrada de ar exterior, previstas para efeitos de arejamento, nas várias divisões da sua casa;

» Mande verificar periodicamente as condutas de evacuação dos produtos de combustão, assim como o estado de funcionamento dos seus aparelhos a gás;

» Mande verificar periodicamente a sua instalação de gás, para assegurar o seu bom funcionamento. É aconselhável uma verificação a cada 2 anos para deteção de eventuais fugas. Utilize sempre empresas qualificadas para estas verificações.

NÃO SE ESQUEÇA DE QUE:

» O gás natural, apesar de não ser tóxico, ao ser queimado produz gases que são impróprios para a respiração.

» Em caso de fuga, e quando espalhado na atmosfera, o gás é passível de se inflamar, se atingir determinados níveis de concentração no ar ambiente.

É MUITO SIMPLES EVITAR ESTES PERIGOS.

Para isso, apenas é necessário que respeite as regras básicas de instalação e utilização de equipamentos. Quando a sua instalação de gás apresentar problemas, procure uma empresa credenciada para verificar ou alterar a sua instalação de acordo com a legislação em vigor.

Se tiver dúvidas recorra ao nosso aconselhamento especializado, que lhe será prestado através da nossa **Linha de Emergência > 800 215 215**



**NUMA EVENTUAL SITUAÇÃO DE EMERGÊNCIA
[SE SUSPEITAR DE FUGA DE GÁS]**

CUMPRE AS SEGUINTE INDICAÇÕES

- » Areje de imediato o local, abrindo portas e janelas;
- » Feche as válvulas de segurança junto ao contador e aos aparelhos a gás;
- » Para pedir ajuda, ligue para a **Linha de Emergência da Edp Gás Distribuição > 800 215 215*** utilizando um telefone, fixo ou móvel, sempre no exterior.
*24h [chamada grátis]

E LEMBRE-SE

- » Não faça chama [nunca use fósforos, isqueiros, etc.];
- » Não acione qualquer interruptor elétrico ou campainha;
- » Nunca ligue aparelhos elétricos;
- » Nunca use o telefone [fixo ou móvel] dentro de casa;
- » Nunca tente fazer qualquer reparação;
- » Nunca use o elevador.

4.2

INTERRUPÇÕES DE FORNECIMENTO

Se teve uma falha de gás natural sem razão aparente, provavelmente é o redutor da sua instalação [junto ao contador] que se encontra bloqueado. Para saber como desbloqueá-lo, visite o site www.edpgassu.pt e veja o vídeo que explica como é fácil rearmar o seu redutor.



05

edp

ATENDIMENTO PRESENCIAL

A EDP GÁS ESTÁ PRESENTE NAS SEGUINTE LOJAS EDP

GONDOMAR [1]

Av. General Humberto
Delgado, 780
4420-155 São Cosme

GUIMARÃES [2]

Av. D. Afonso Henriques
4810-431 Guimarães

MAIA [1]

Av. Visconde Barreiros, 44
4470-151 Maia

MATOSINHOS [2]

Av. da República, 426
4450-237 Matosinhos

PENAFIEL [1]

Rua da Vista Alegre, 75
4580-000 Penafiel

PORTO [4]

Av. da Boavista, 702
4000-437 Porto

VALONGO [1]

Av. 5 de Outubro, 453
4440-503 Valongo

VIANA DO CASTELO [1]

Praça da Galiza, 60
4900-476 Viana do Castelo

VILA NOVA DE FAMALICÃO [1]

Av. Rebelo Mesquita, 38
Edifício Plaza · Loja 1
4760-013 Vila N. Famalicão

VILA NOVA DE GAIA [2]

Praceta 25 de Abril, 166
4430-257 Vila Nova de Gaia

Rua General Torres [5]

C. Comercial Douro · Loja 73
4400-164 Vila Nova de Gaia

CONTACTOS EDP GÁS

BALCÕES EDP NAS LOJAS DO CIDADÃO

PORTO [3]

Av. Fernão de Magalhães
1862, 1º · 4350-158 Porto

BRAGA [3]

Rua dos Granjinhos, 6
4700-990 Braga

HORÁRIO DE ATENDIMENTO

- [1] Segunda a Sexta: 8h30 às 12h30
Tarde: 14h00 às 15h30
- [2] Segunda a Sexta: 8h30 às 15h30
- [3] Segunda a Sexta: 8h30 às 19h30
Sábado: 9h30 às 15h00
- [4] Seg a Sex: 8h30 às 16h00
- [5] Seg a Sex: 8h30 às 17h30

AGENTES EDP

Consulte o nosso site:
www.edpgassu.pt e saiba
onde encontrar, perto de si,
um agente EDP com aten-
dimento EDP Gás.

--

LINHA DE ATENDIMENTO CLIENTE 808 273 333

Segunda a Sexta: 8h00 às 20h00
[custo chamada local]

EDP GÁS DISTRIBUIÇÃO

LINHA DE EMERGÊNCIA GÁS 800 215 215

24h [chamada grátis]

--

LEITURAS DO CONTADOR 800 500 330

24h [chamada grátis]



SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES

A sua opinião é importante para a melhoria dos nossos serviços. Poderá contactar-nos através da **Linha de Atendimento ao Cliente 808 273 333**, do site **www.edpgassu.pt** ou por escrito, para o **Apartado 4580, 4009-001 Porto**, o fax **222 003 659** ou o e-mail **edpgas.mail@edp.pt**

A EDP Gás Serviço Universal tem como objetivo dar resposta a todas as comunicações escritas nos seguintes prazos [após a data de receção]:
Pedidos de informação: **15 dias úteis**;
Reclamações: **15 dias úteis**.



gás

serviço universal



www.edpgassu.pt