

# reclamações gás

---

## Pedidos de informação e reclamações

1. A apresentação de pedidos de informação e de reclamações pode ser efetuada através de qualquer das modalidades de atendimento disponibilizadas pelo CUR e pelo operador da rede de distribuição: atendimento presencial em centros de atendimento; atendimento telefónico cujo custo não pode exceder o de uma chamada local; atendimento escrito, incluindo o correio eletrónico.
2. Os pedidos de informação e as reclamações devem conter a identificação e o endereço completo do local do consumo, as questões colocadas ou a descrição dos motivos reclamados e demais elementos informativos facilitadores ou complementares para a caracterização da situação questionada ou reclamada.
3. O CUR deve responder às reclamações e aos pedidos de informação apresentados por escrito no prazo máximo de 15 dias úteis após a data da sua receção.

## Resolução de conflitos

1. O Cliente pode submeter os conflitos de consumo relativos ao contrato de fornecimento de gás natural às entidades responsáveis pela defesa e promoção dos direitos dos consumidores, nomeadamente a Direção-Geral do Consumidor ([www.consumidor.gov.pt](http://www.consumidor.gov.pt)), ou aos mecanismos de resolução alternativa de litígios que se encontrem ou venham a ser legalmente constituídos, incluindo os disponibilizados pela ERSE ([www.erse.pt](http://www.erse.pt)).
2. A EDP Gás Serviço Universal está sujeita a arbitragem necessária nos termos da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, com a última redação dada pela Lei n.º 10/2013 de 28 de janeiro, quando, por opção expressa dos utentes que sejam pessoas singulares, os litígios de consumo sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados. Os centros de arbitragem de consumo, que constituem

entidades de resolução alternativa de litígios, e aos quais a EDP Gás Serviço Universal está vinculada, são os seguintes:

- CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo  
Morada: Rua D. Afonso Henriques, n.º 1, 4700-030 Braga  
Telefone: 253 619 107  
Correio Eletrónico: geral@cniacc.pt  
Sítio de internet: <http://www.cniacc.pt>
- CIMAAL - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve  
Morada: Edifício Ninho de Empresas, Estrada da Penha, 8005-131 Faro  
Telefone: 289 823 135  
Correio eletrónico: apoio@consumidoronline.pt  
Sítio de internet: [www.consumidoronline.pt](http://www.consumidoronline.pt)
- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra  
Morada: Avenida Fernão de Magalhães, n.º 240 - 1º, 3000-172 Coimbra  
Telefone: 239 821 690  
Fax: 239 821 690  
Correio Eletrónico: geral@centrodearbitragemdecoimbra.com  
Sítio de internet: [www.centrodearbitragemdecoimbra.com](http://www.centrodearbitragemdecoimbra.com)
- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa  
Morada: Rua dos Douradores, n.º 116 - 2º, 1100-207 Lisboa  
Telefone: 218 807 030  
Fax: 218 807 038  
Correio Eletrónico: juridico@centroarbitragemlisboa.pt; director@centroarbitragemlisboa.pt  
Sítio de internet: [www.centroarbitragemlisboa.pt](http://www.centroarbitragemlisboa.pt)
- CICAP - Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto  
Morada: Rua Damião de Góis, n.º 31 - loja 6, 4050-225 Porto  
Telefone: 225 508 349 / 225 029 791  
Fax: 225 026 109  
Correio eletrónico: cicap@cicap.pt  
Sítio de internet: [www.cicap.pt](http://www.cicap.pt)
- TRIAVE - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave (Tribunal Arbitral)  
Morada: Rua Capitão Alfredo Guimarães, n.º 1, 4800-019 Guimarães  
Telefone: 253 422 410  
Fax: 253 422 411  
Correio eletrónico: geral@triave.pt; triave@gmail.com  
Sítio de internet: [www.triave.pt](http://www.triave.pt)
- CIAB - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo)  
  
Braga  
Morada: Rua D. Afonso Henriques, n.º 1 (Edifício Junta de Freguesia da Sé), 4700-030 Braga  
Telefone: 253 617 604  
Fax: 253 617 605  
Correio eletrónico: geral@ciab.pt  
Sítio de internet: [www.ciab.pt](http://www.ciab.pt)

Viana do Castelo

Morada: Avenida Rocha Paris, n.º 103 (Edifício Vila Rosa), 4900-394 Viana do Castelo

Telefone: 258 809 335

Fax: 258 809 389

Correio eletrónico: [ciab.viana@cm-viana-castelo.pt](mailto:ciab.viana@cm-viana-castelo.pt)

Sítio de internet: [www.ciab.pt](http://www.ciab.pt)

- Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa (CAUAL)

Morada: Rua de Santa Marta, n.º 43-E 1ºC, 1150-293 Lisboa

Telefone: 213 177 603

Correio eletrónico: [centrodearbitragem@autonoma.pt](mailto:centrodearbitragem@autonoma.pt)

Sítio de internet: <http://arbitragem.autonoma.pt/>

3. O Cliente pode obter informação adicional e atualizada sobre estes centros de arbitragem de conflitos de consumo e, bem assim, sobre quaisquer outras entidades de Resolução Alternativa de Litígios (entidades RAL), no sítio da Direção-Geral do Consumidor: [www.consumidor.gov.pt](http://www.consumidor.gov.pt).

4. Sem prejuízo do definido nos números anteriores, qualquer das partes, incluindo clientes que sejam pessoas singulares ou coletivas, pode sujeitar a resolução dos conflitos de qualquer natureza emergentes ou relacionados com o presente Contrato aos tribunais judiciais competentes.

Fonte: Condições Gerais dos Contratos de Fornecimento de Gás Natural entre os Comercializadores de Último Recurso Retalhistas (CUR) e os Clientes com Consumo Anual inferior ou igual a 10 000 m<sup>3</sup> (24ª. Cláusula e Anexo).