

clientes com necessidades especiais gás

Quem são?

De acordo com o Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor do Gás Natural publicado pela ERSE em abril de 2013, artigo 55.º, são considerados clientes com necessidades especiais:

- a) Clientes com limitações no domínio da visão - cegueira total ou hipovisão.
- b) Clientes com limitações no domínio da audição - surdez total ou hipoacusia.
- c) Clientes com limitações no domínio da comunicação oral.
- d) Clientes com limitações no domínio do olfato que impossibilitem a deteção da presença de gás natural ou clientes que tenham no seu agregado familiar pessoa com esta deficiência.

Registo

O registo dos clientes com necessidades especiais é voluntário e da exclusiva responsabilidade dos clientes, devendo ser acompanhado de documentos comprovativos da situação invocada. Deve ser efetuado junto da EDP Gás Serviço Universal, comercializadora de gás natural com a qual o cliente celebrou o contrato. Para tal, o cliente deve fazer-se

acompanhar de documento(s) que comprove(m) a sua condição, nomeadamente Declaração Médica.

O registo pode ser realizado das seguintes formas:

- Deslocando-se à Loja EDP Gás Serviço Universal, fazendo-se acompanhar da respetiva Declaração Médica, devidamente preenchida;
- Preenchendo integralmente o formulário que se encontra disponível para download no site www.edpgassu.pt e enviando-o para o e-mail edpgas.mail@edp.pt, juntamente com a respetiva Declaração Médica.

Fatura em Braille

Os clientes com limitações no domínio da visão - cegueira total ou hipovisão – que pretendam receber a sua fatura em Braille poderão solicitá-lo numa Loja ou Agente EDP com atendimento EDP Gás Serviço Universal ou contactando a linha de atendimento ao cliente 211 164 436.