

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), 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).
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: info@consumoalgarve.pt
Sítio de internet: 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@cacrc.pt
Sítio de internet: 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;
Sítio de internet: 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
- **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;
Sítio de internet: 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

- **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
Sítio de internet: 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: 213 177 660
Correio eletrónico: 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.

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 m³ (24ª. Cláusula e Anexo).