



gás
serviço universal



**guia
do cliente**

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



ÍNDICE



01

P/04

CONSUMO
EFICIENTE

02

P/06

CONTRATO
DE FORNECIMENTO

03

P/12

SEGURANÇA
INSTALAÇÕES

04

P/16

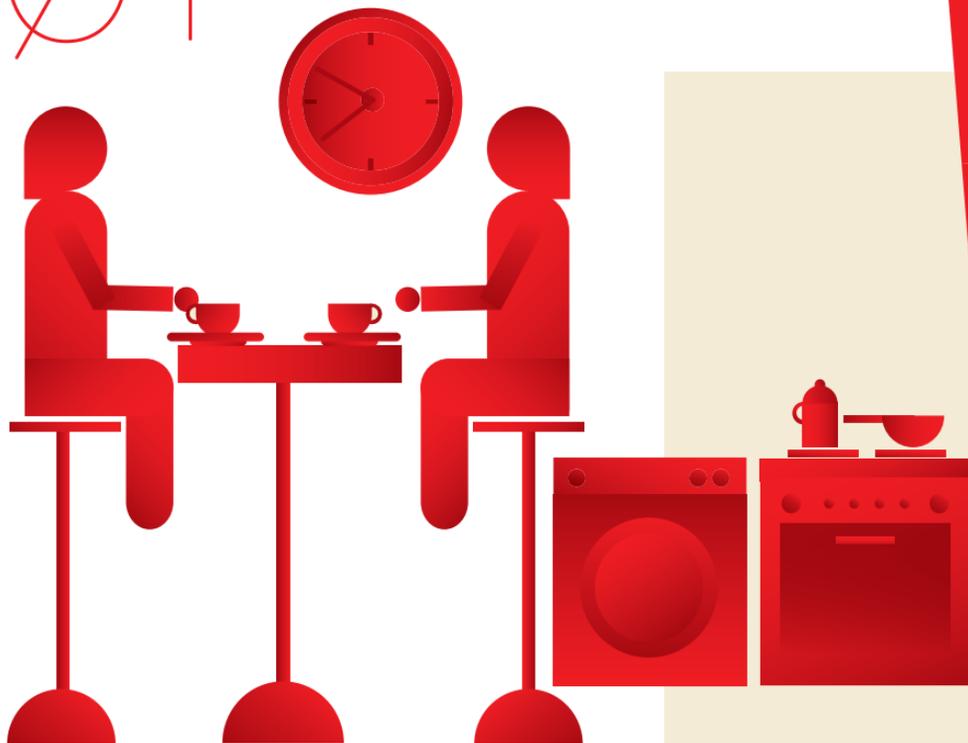
EMERGÊNCIAS
E INTERRUPTÕES
DE FORNECIMENTO

05

P/18

ATENDIMENTO
CONTACTOS

01



ENERG
енергия · ενεργεια

Y IIA
IE IA

- A+++
 - A++
 - A+
 - A
 - B
 - C
 - D
- A+++

ENERGIA · енергия
ενεργεια · ENERGIJA
ENERGY · ENERGIE · ENERGI

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.

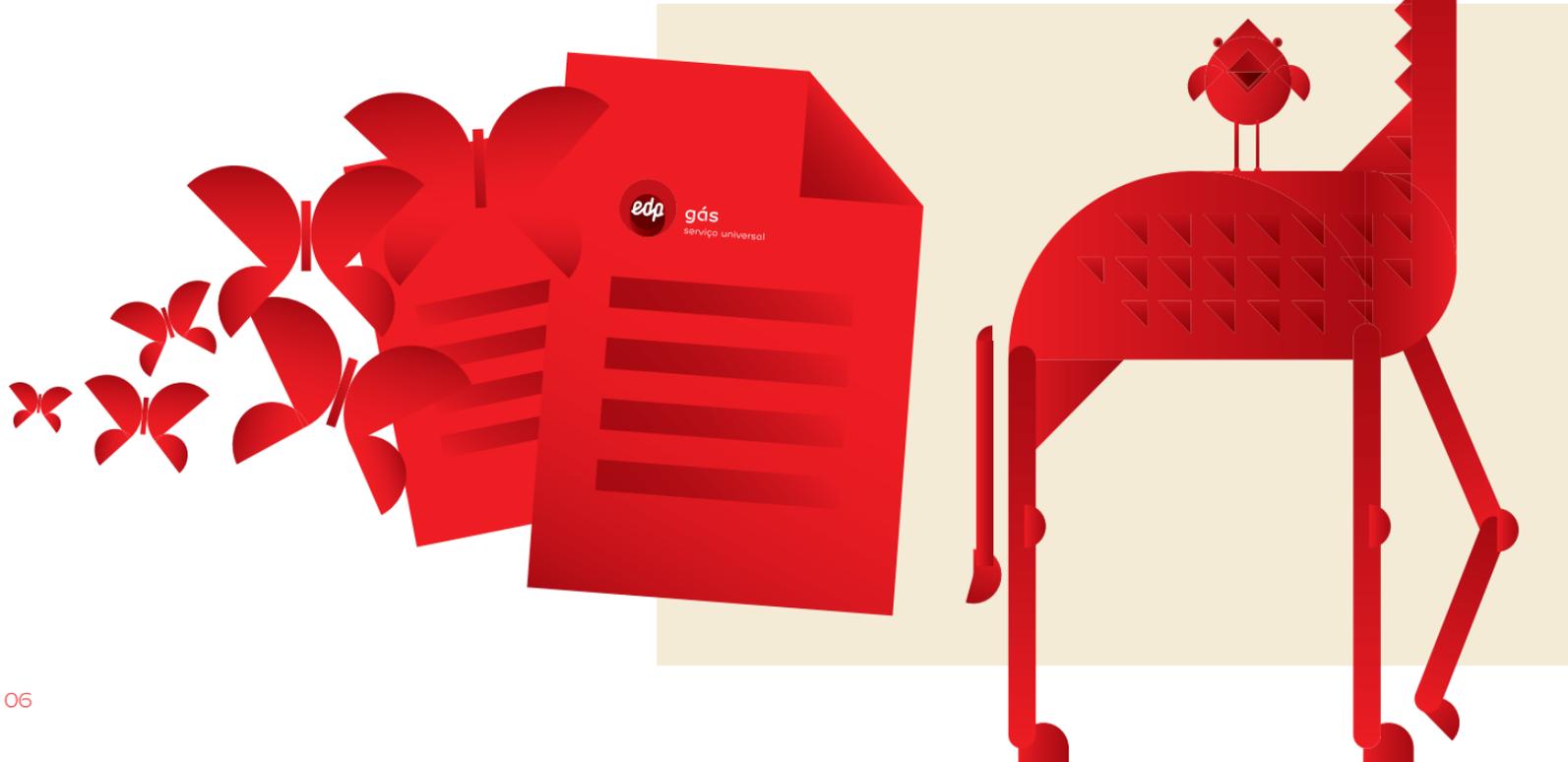
DICA 3

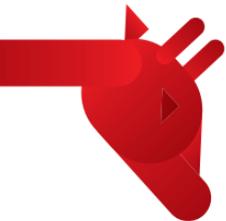
Regule os equipamentos de aquecimento ambiente para uma temperatura de, aproximadamente, o dobro da temperatura de utilização desejada.

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

02

CONTRATO DE FORNECIMENTO



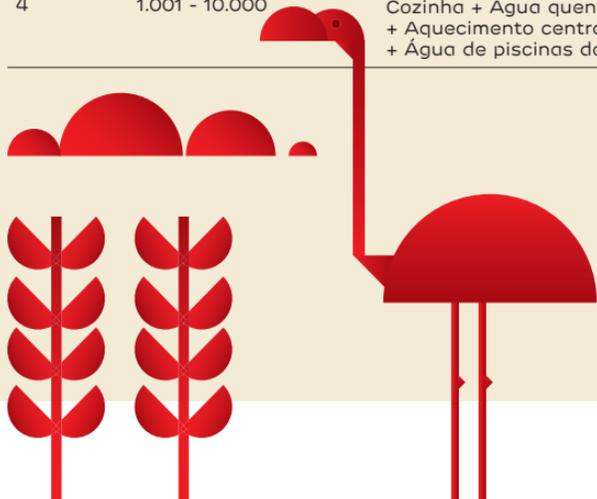


2.1

2.2

ESCALÕES DE CONSUMO

Escalão	Consumo anual [m ³]	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 outubro a setembro 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 de outubro de um dado ano e 30 de setembro 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

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

COMUNICAÇÃO TELEFÓNICA (OPERADOR DA REDE)

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 REN Portugal Distribuição.

2.4

FATURAÇÃO

A *Lei n.º 23/96, de 26 de julho*, na sua atual redação, 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 mensal. Caso os clientes pretendam receber a fatura bimestralmente deverão comunicar à EDP Gás Serviço Universal a sua decisão através dos canais de atendimento habituais: Loja da EDP Gás ou **Linha de Atendimento ao Cliente > 211 164 436**.

Escolha a melhor opção para si:

FATURA MENSAL

FATURA BIMESTRAL



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 à Loja da EDP Gás ou contacte a **Linha de Atendimento ao Cliente > 211 164 436** e torne a sua fatura mais ecológica.



MODALIDADES
DE PAGAMENTO

edp gás

escolha já a sua!

2.6

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 contacte-nos, tendo presentes os seus dados bancários.

OUTRAS

Pode ainda pagar as suas faturas através do Multibanco, PayShop [www.payshop.pt], aos balcões dos CTT ou na Loja da 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

3.1

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 10 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.dgeg.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;
- » Mandar verificar periodicamente as condutas de evacuação dos produtos de combustão, assim como o estado de funcionamento dos seus aparelhos a gás;

» Mandar 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**

04

EMERGÊNCIAS

4.1

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 REN Portgás Distribuição > 800 215 215*** utilizando um telefone, fixo ou móvel, sempre no exterior.
*24h [chamada grátis]

E LEMBRE-SE

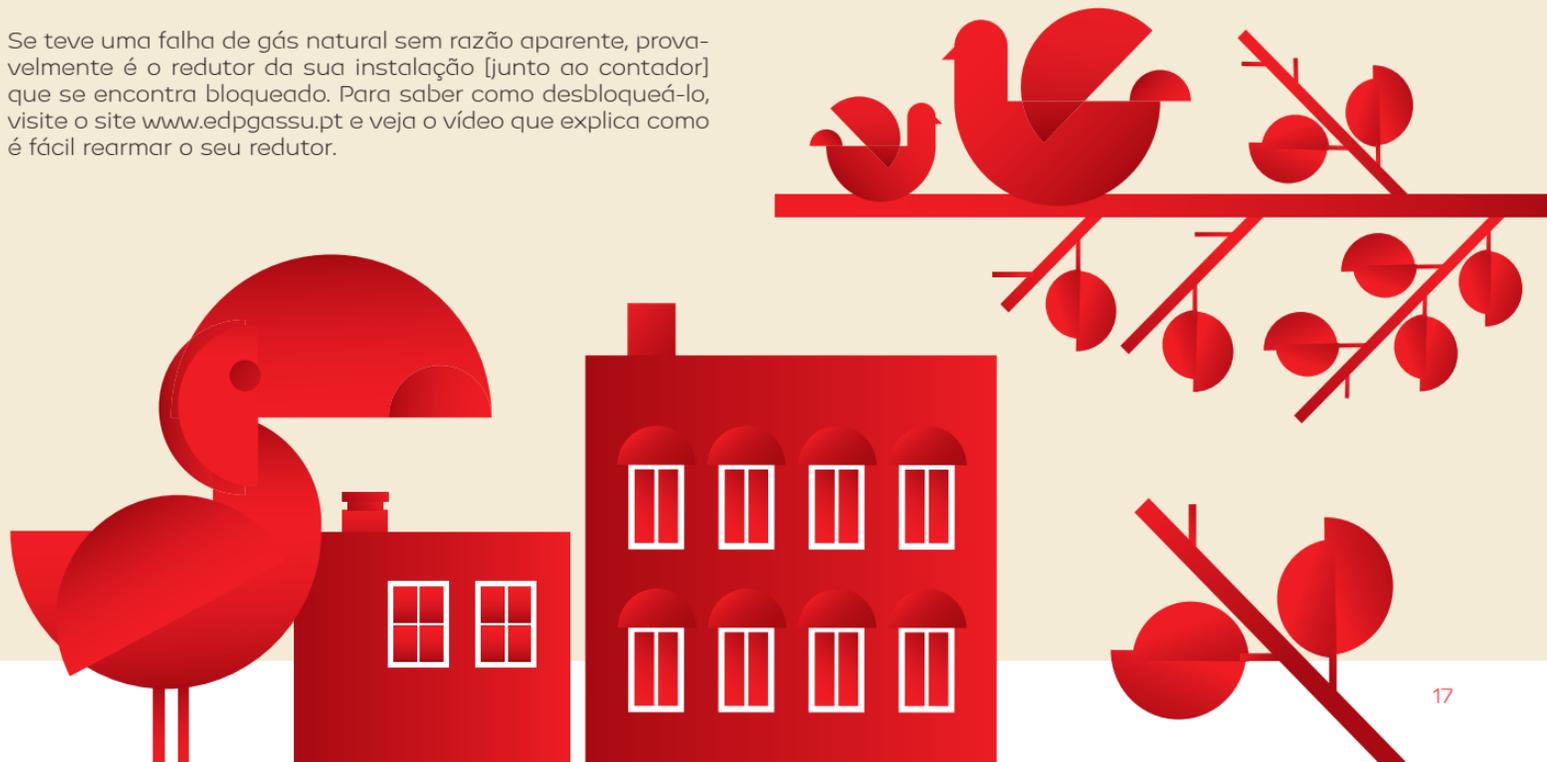
- » Não faça chama [nunca use fósforos, isqueiros, etc.];
- » Não acione qualquer interruptor elétrico ou campainha;
- » Nunca ligue aparelhos elétricos;
- » Nunca use o telefone [fixo ou móvel] dentro de casa;
- » Nunca tente fazer qualquer reparação;
- » Nunca use o elevador.



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 NA SEGUINTE LOJA

PORTO

R. Ofélia Diogo da Costa 77,
Traseiras
4100 - 085 Porto

HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Dias úteis das 8h30 às 18h00



CONTACTOS EDP GÁS

LINHA DE ATENDIMENTO AO CLIENTE **211 164 436**

Dias úteis: 8h00 às 20h00
[chamada para rede fixa nacional]

REN PORTGÁS 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 211 164 436**, do site www.edpgassu.pt ou por escrito, para o **Apartado 12122 - Loja CTT Picoas (Lisboa), 1061-818 Lisboa** 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