



**Clientes com
necessidades
especiais e Clientes
prioritários**

Clientes com necessidades especiais

Como se processa o registo como Cliente com necessidades especiais?

- O registo é efetuado junto do comercializador com o qual o Cliente celebrou o contrato de fornecimento de gás natural;
- A solicitação do registo deve ser acompanhada de documentos que comprovem que o Cliente reúne as condições indicadas.

Quem são considerados Clientes com necessidades especiais?

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

Quais as obrigações do Operador de Rede de Distribuição para com os Clientes com necessidades

- Manter atualizado um registo dos Clientes com necessidades especiais;
- Perante situações em que o Cliente apresenta limitações no domínio do olfato que impossibilitem identificar o odor de gás natural ou quando existe no seu agregado familiar uma pessoa com esta deficiência, é dever do Operador de Rede de Distribuição instalar e manter operacionais equipamentos que permitam a deteção e sinalização de fugas de gás nas instalações desses Clientes.

Clientes prioritários

Quem são os Clientes prioritários?

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

Como se faz o registo como Cliente prioritário?

- O registo é voluntário e depende única e exclusivamente da iniciativa do cliente;
- A solicitação do registo é feita junto do comercializador com o qual o cliente celebrou o contrato de fornecimento de gás natural;
- Juntamente com esta solicitação, deve ser entregue documentação que prove que estão reunidas as condições para que seja considerado cliente prioritário.

Quais os deveres para com os clientes prioritários?

- Tomar medidas de precaução adequadas à sua situação, nomeadamente no que se refere a sistemas alternativos de fornecimento de energia.

Quais as obrigações para com os Clientes prioritários?

- Os comercializadores devem informar os Clientes prioritários sobre as interrupções de fornecimento previstas que são objeto de pré-aviso, com a antecedência mínima estabelecida no RRC (Regulamento das Relações Comerciais) e pelo meio de comunicação acordado com os Clientes prioritários.
- Os Operadores das Redes de Distribuição (ORD) devem informar, diretamente ou através dos comercializadores, os Clientes das interrupções previstas no ponto anterior.
- Os Operadores das Redes de Distribuição (ORD) devem restabelecer o fornecimento de energia aos Clientes prioritários, salvo em caso de interrupção por factos