


# Guia do Cliente

Janeiro 2023

[casa.galp.pt](https://casa.galp.pt)





Descubra no seu Guia do Cliente Galp  
como utilizar a energia de forma segura,  
eficiente e amiga do ambiente.

Consulte todas as informações  
sobre o seu contrato de eletricidade,  
gás natural e outros serviços associados.

<b>I. Contactos</b>	<b>4</b>	<b>IV. Apoio ao Cliente</b>	<b>32</b>
1. O seu Contrato	7	1. Clientes Prioritários	33
2. Faturação	9	2. Clientes com Necessidades Especiais	34
3. Leituras	17	3. Apoios Sociais	35
4. Estimativas de Consumo	18	4. Visitas Técnicas e Ligações à Rede	37
5. Pagamentos	20	5. Pedidos e Reclamações	38
<b>III. Utilização de energia</b>	<b>23</b>	6. Assistências técnica Gás e Eletricidade	39
1. Segurança	24	<b>V. Emergência</b>	<b>40</b>
2. Qualidade de Serviço	27	1. Situações de Emergência	41
3. Consumo Eficiente	28	2. Contactos de Emergência	42
4. Faltas de Energia	29		

## I. Contactos

Estamos sempre ao seu dispor para o ajudar no esclarecimento de quaisquer questões relacionadas com o fornecimento de energia.

Não hesite em contactar-nos através dos seguintes canais sempre que considerar necessário.

> **Linha Geral 800 200 200**

Chamada gratuita.

> **Linha Comunicação Leituras 800 508 080**

Linha gratuita, disponível 24h por dia, 365 dias por ano, também poderá fazê-lo no site [casa.galp.pt](http://casa.galp.pt) através da área de Cliente Galp ou no assistente virtual Galp.

> **Morada de Correspondência**

Apartado 4039 EC S. Domingos de Benfca,  
1501-001 Lisboa.

> **Site**

[casa.galp.pt](http://casa.galp.pt)

> **Área privada**

[mundo.galp.com](http://mundo.galp.com)

## Contactos gerais dos Operadores das Redes de Distribuição (ORD)

ORD de Gás Natural	Atendimento Geral
Beiragás	808 200 339
Dianagás	808 200 341
Duriensegás	808 200 342
Lisboagás	808 200 343
Lusitaniagás	808 200 344
Medigás	808 200 345
Páxxgás	808 200 346
Portgás	800 215 215
Setgás	808 200 347
Sonorgás	808 203 027
Tagusgás	808 505 152
<b>ORD de Eletricidade</b>	<b>Linha de Avarias Eléctricas</b>
E-Redes	800 506 506

## II. Contratos

1. O seu Contrato
2. Faturação
3. Leituras
4. Estimativas de Consumo
5. Pagamentos

## II. 1. O Seu Contrato

No seu contrato encontra as informações fundamentais relativas ao fornecimento de energia à sua instalação, bem como algumas regras para uma boa utilização da mesma.

### Tabela de preços Galp

Visite o site [casa.galp.pt](http://casa.galp.pt), onde encontrará as tabelas de preços e descontos Galp disponíveis para si.

### Escalões de consumo de gás natural

O consumo anual de um Cliente depende do número e tipo de aparelhos a gás instalados, da dimensão do agregado familiar, do tipo de utilização do imóvel e da existência ou não de aquecimento central.

A tarifa a aplicar depende do escalão em que o Cliente se enquadra.

De acordo com o 60º Artigo do RRC, a escolha do escalão de consumo é um direito do cliente, no entanto, o Operador das Redes de Distribuição (ORD) verifica anualmente a adequação do escalão da instalação de consumo, podendo efetuar alterações ao mesmo caso o consumo de uma determinada instalação tiver ultrapassado o valor anual correspondente ao escalão de consumo atribuído.

Quando não há histórico de consumos, os escalões são assumidos de acordo com os seguintes critérios:

Escalão m <sup>3</sup>	Agregado familiar	Equipamentos
0 – 220	1-2 pessoas	Fogão/esquentador
221 – 500	2-5 pessoas	Fogão/esquentador; fogão + esquentador
501 – 1.000	Variável	Fogão/esquentador + aquecimento central
1001 – 10.000	Variável	Fogão + esquentador + aquecimento central (uso intensivo)

Para informações sobre as tabelas de preços e descontos Galp visite [casa.galp.pt](http://casa.galp.pt) ou contacte-nos através da linha de atendimento geral **800 200 200**.

## Escalões de potência elétrica

Os aparelhos elétricos têm uma placa que indica a sua potência. Este valor é expresso em watts (W) ou quilowatts (kW).

$$1\text{kW} = 1.000\text{W} \sim 1\text{kVA}$$

A potência a contratar depende do número e da potência dos equipamentos existentes, mas também como são utilizados. Quanto maior for o número de aparelhos a utilizar em simultâneo, maior a potência contratada necessária.

Se a que tem não se ajusta às suas necessidades (situações de aumento ou diminuição do número/potência dos aparelhos elétricos) poderá solicitar a alteração da potência contratada a qualquer momento e de forma gratuita. Para o segmento Negócios existem ainda as seguintes potências 27,6; 34,5 e 41,4 kVA.

O consumo de cada instalação varia de acordo com:

- > o somatório da potência dos aparelhos utilizados;
- > o número de horas de utilização dos aparelhos.

Potência a contratar	Exemplos de utilização	E também (desde que não funcione em simultâneo)
1,15 kVA	- Iluminação - Rádio - TV	- Ferro - Aquecedor
3,45 kVA	- Iluminação - TV - Frigorífico - Máquina roupa - Máquina loiça	- Ar condicionado - Secador - Ferro - Forno
6,9 kVA	- Iluminação - TV - Microondas - Frigorífico - Máquina roupa - Máquina loiça	- Termoacumulador - Ar condicionado - Secador - Ferro - Forno
10,35 kVA	- Iluminação - Secador - Ar condicionado - Ferro - Máquina roupa - TV - Microondas - Frigorífico	- Termoacumulador - Máquina loiça
13,8 kVA 17,25 kVA 20,7 kVA	- Iluminação - Secador - Ar condicionado - Ferro - Forno - Máquina roupa - TV - Microondas - Frigorífico	- Termoacumulador - Máquina loiça - Forno



## II. 2. Faturação

### Como posso ler a minha fatura Galp?

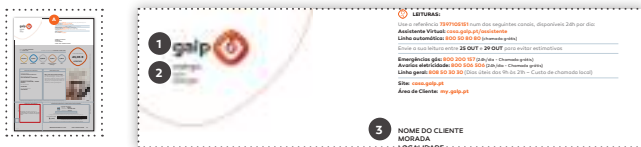
Apresentamos aqui uma fatura-tipo, com folha de rosto, eletricidade, gás natural, serviços, encargos e IVA. Consoante as energias e/ou os serviços contratados, a sua fatura pode variar ligeiramente do exemplo aqui apresentado.

The image displays four panels of a Galp bill, labeled A, B, C, and D, illustrating its structure and key information.

- Panel A (Front Page):** Shows the bill header with Galp logo, client name (NOME DO CLIENTE), address (NOME DA RUA), and postal code (CODIGO POSTAL). It includes the billing period (Período de Faturação) and a summary of charges: 21,95 € (Electricity), 0,05 € (Gas), 0,00 € (Services), 1,43 € (Taxes), and 7,60 € (IVA). The total amount due is 43,03 €, dated 15 NOV 2019.
- Panel B (Electricity and Gas):** Details usage and costs for electricity (Energia Elétrica) and natural gas (Gás Natural). It includes a pie chart for electricity usage breakdown and a bar chart for gas usage over time.
- Panel C (Services and Taxes):** Lists additional services (Serviços) and taxes (Tributos) applied to the bill, such as the Tax on Electricity (Taxa de Serviço Elétrico) and the Tax on Gas (Taxa de Serviço de Gás).
- Panel D (Summary and Contact):** Provides a summary of the bill, contact information for Galp, and a QR code for more details.

Na folha de rosto poderá ver um resumo dos valores que tem a pagar, bem como a respetiva referência, comunicação de informações importantes sobre o seu contrato e/ou avisos.

## Cabeçalho com principais contactos



1. Informação sobre a comunicação da leitura. Pode ligar para o número **800 508 080** ou ainda enviar online.

Na folha de rosto é, também, indicado o intervalo de tempo recomendado para a comunicação da leitura. Para facilitar, indicamos a referência que lhe vai ser pedida.

2. Em caso de emergência, indicamos, no topo da folha de rosto, os números para os quais deve ligar.

No caso de ter uma avaria de gás, deverá ligar para **800 201 722** para o Operador de Rede de Distribuição ou consulte a FAQ em [casa.galp.pt](http://casa.galp.pt) para mais detalhe. Caso tenha uma avaria relacionada com eletricidade, o número para o qual deve ligar é **800 506 506**, ou consultar esta FAQ em [casa.galp.pt](http://casa.galp.pt) para mais informações. Para qualquer dúvida ou esclarecimento adicional, ligue para a linha geral **800 200 200**.

3. Esta informação corresponde aos seus dados de faturação, nomeadamente, o nome, morada, localidade e código postal para o onde deve ser feito o envio da fatura.

## Discriminação do valor a pagar

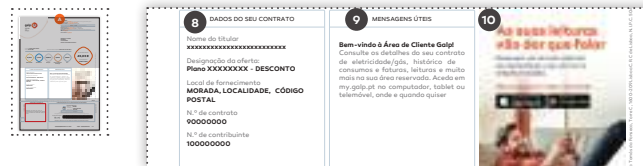


4. Pode encontrar aqui o número da sua fatura. Este poderá ser útil caso tenha alguma dúvida ou necessite de algum esclarecimento adicional.

Em baixo, está indicado o dia de emissão da respetiva fatura.

5. O período de faturação indica o intervalo de tempo do consumo faturado na presente fatura.
6. Neste espaço, é indicado o valor total da presente fatura e respetiva data de limite de pagamento.
7. Resumo discriminado dos valores faturados nas diversas energias, serviços contratados, encargos, impostos e IVA.

## Informações e Mensagens úteis



## Informações e Mensagens úteis

- Dados do seu contrato – Pode verificar aqui os dados pessoais relativos ao seu contrato. Nome do titular, plano contratado, local de fornecimento e o número de contribuinte do titular do contrato.
- Mensagens úteis – Este espaço é reservado a mensagens úteis e/ou outras informações que a Galp pretende partilhar consigo.
- Atenção – Este espaço é dedicado à partilha de alertas, caso exista algum valor por liquidar de faturas anteriores. Quando está tudo em ordem, este espaço poderá conter, por exemplo, publicidade.

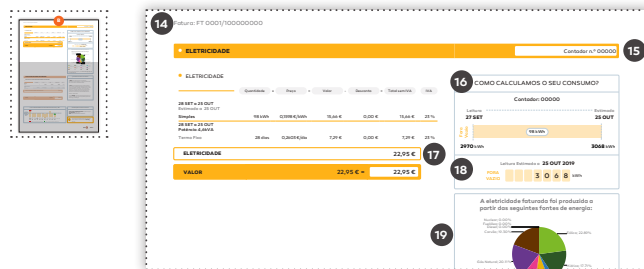
## Modalidades de pagamento e vales de desconto



- Dados para pagamento no Multibanco com o valor atual da fatura.
- Caso existam valores anteriores por liquidar, os dados para pagamento no Multibanco dos respetivos valores serão apresentados aqui.

- Se preferir pagar a sua fatura num Agente Payshop, use esta informação para que a leitura da sua fatura seja efetuada, e possa fazer o pagamento de forma segura e correta.

## Folha eletricidade



- Este número corresponde ao número de identificação do seu contador de eletricidade.
- Esta barra identifica a área a que corresponde esta parte da sua fatura. Neste caso, o amarelo corresponde à sua faturação de eletricidade.
- Nesta área é apresentado graficamente um resumo de como foi calculado o seu consumo de eletricidade durante o período de faturação que está a ser cobrado, incluindo a indicação das leituras reais que tenham sido comunicadas nesse período. Evite valores estimados. Para obter um valor que corresponde ao seu consumo real, envie a sua leitura utilizando os dados fornecidos na folha de rosto da sua fatura.

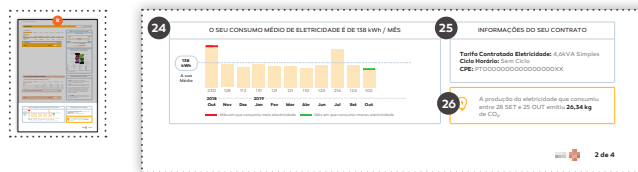
17. Este valor corresponde ao valor total, sem IVA, da sua faturação de eletricidade.
18. Aqui tem a leitura do seu contador com o total em kWh de eletricidade. Tenha em atenção que, consoante o plano contratado ou tarifa, podem aparecer entre 1 e 3 valores. Para saber mais sobre os planos/tarifas de eletricidade existentes na Galp, consulte esta informação.
19. Informação sobre as fontes de energia primária utilizadas para produzir a energia fornecida pela Galp.



20. Identificação da área correspondente aos valores de taxas e impostos sobre o seu consumo de eletricidade.
21. Explicação dos impostos que são cobrados sobre a eletricidade. Para saber mais detalhes sobre estes impostos.
22. Total do valor, sem IVA, dos impostos cobrados sobre o acerto no seu consumo de eletricidade, caso exista.

Para evitar acertos, aconselhamos que envie a leitura do seu contador durante o período de envio de leituras, identificado na folha de rosto da sua fatura.

23. Valor total cobrado dos impostos e taxas específicos sobre o consumo de eletricidade da sua fatura. Não inclui o IVA.



24. Representação gráfica em kWh do seu consumo dos últimos 12 meses de faturação. A vermelha é indicado o mês a que corresponde ao valor mais alto faturado, e a verde, o mês em que teve o consumo mais baixo. Pode ainda ficar a conhecer a sua média de consumo.
25. Informação, em contexto, dos dados do seu contrato de eletricidade.
26. Curiosidades sobre o seu consumo de eletricidade. Pode saber mais sobre o impacto ambiental da eletricidade da Galp em [casa.galp.pt](https://casa.galp.pt)

## Folha gás natural

**27** GÁS NATURAL

Conta Nº: 9000000000

**28**

**29** COMO CALCULAMOS O SEU CONSUMO?

Contador: 9000000000

27 SET 28 OUT

702 m<sup>3</sup> 702 m<sup>3</sup>

**30** GÁS NATURAL 9,02 €

**31** VALOR 9,02 €

**32** 7 1 2 m<sup>3</sup>

Resultado	12 dias	12 dias	12 dias	12 dias	12 dias	12 dias
Resultado 1	12 dias	12 dias	12 dias	12 dias	12 dias	12 dias
Resultado 2	12 dias	12 dias	12 dias	12 dias	12 dias	12 dias
Resultado 3	12 dias	12 dias	12 dias	12 dias	12 dias	12 dias
Resultado 4	12 dias	12 dias	12 dias	12 dias	12 dias	12 dias
Resultado 5	12 dias	12 dias	12 dias	12 dias	12 dias	12 dias
Resultado 6	12 dias	12 dias	12 dias	12 dias	12 dias	12 dias
Resultado 7	12 dias	12 dias	12 dias	12 dias	12 dias	12 dias
Resultado 8	12 dias	12 dias	12 dias	12 dias	12 dias	12 dias
Resultado 9	12 dias	12 dias	12 dias	12 dias	12 dias	12 dias
Resultado 10	12 dias	12 dias	12 dias	12 dias	12 dias	12 dias

27. Esta barra identifica a área a que corresponde esta parte da sua fatura. Neste caso, o azul corresponde à sua faturação de gás natural.

28. Este número corresponde ao número de identificação do seu contador de gás natural.

29. Nesta área é apresentado graficamente um resumo de como foi calculado o seu consumo de gás natural durante o período de faturação que está a ser cobrado, incluindo a indicação das leituras reais que tenham sido comunicadas nesse período.

30. Este valor corresponde ao valor total, sem IVA, da sua faturação de gás natural.

31. Total do valor, sem IVA, do consumo cobrado sobre o acerto no seu consumo de gás natural, caso exista. Para evitar acertos, aconselhamos que envie a leitura do seu contador durante o período de envio de leituras, identificado na folha de rosto da sua fatura.

32. Aqui pode conhecer a leitura final, em m<sup>3</sup>, considerada para a sua fatura.

**33** TAXAS E IMPOSTOS SOBRE O GÁS NATURAL

**34** QUE IMPOSTOS ESTOU A PAGAR?

**35** A TOS é a Taxa de Ocupação dos Substitutos cobrada pelos municípios para Operações de Bialte de Distribuição de gás natural e reparações nos consumíveis. Varia com o consumo e com o número de dias faturados.

**36** O ISE é o Imposto Sobre Produtos Petrolíferos e Energéticos cobrado pelo Estado aos consumidores de gás natural.

Resultado	12 dias	12 dias	12 dias	12 dias	12 dias	12 dias
Resultado 1	12 dias	12 dias	12 dias	12 dias	12 dias	12 dias
Resultado 2	12 dias	12 dias	12 dias	12 dias	12 dias	12 dias
Resultado 3	12 dias	12 dias	12 dias	12 dias	12 dias	12 dias
Resultado 4	12 dias	12 dias	12 dias	12 dias	12 dias	12 dias
Resultado 5	12 dias	12 dias	12 dias	12 dias	12 dias	12 dias
Resultado 6	12 dias	12 dias	12 dias	12 dias	12 dias	12 dias
Resultado 7	12 dias	12 dias	12 dias	12 dias	12 dias	12 dias
Resultado 8	12 dias	12 dias	12 dias	12 dias	12 dias	12 dias
Resultado 9	12 dias	12 dias	12 dias	12 dias	12 dias	12 dias
Resultado 10	12 dias	12 dias	12 dias	12 dias	12 dias	12 dias

TAXAS E IMPOSTOS SOBRE O GÁS 0,41 €

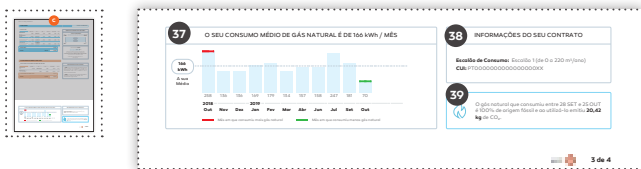
VALOR 0,41 €

33. Identificação da área correspondente aos valores de taxas e impostos sobre o seu consumo de gás natural.

34. Explicação dos impostos que são cobrados sobre o gás natural. Para saber mais detalhes sobre estes impostos, consulte o ponto 3 desta FAQ.

35. Total do valor, sem IVA, dos impostos cobrados sobre o acerto no seu consumo de gás natural, caso exista. Para evitar acertos, aconselhamos que envie a leitura do seu contador durante o período de envio de leituras, identificado na folha de rosto da sua fatura. Pode ainda enviar a sua leitura online aqui

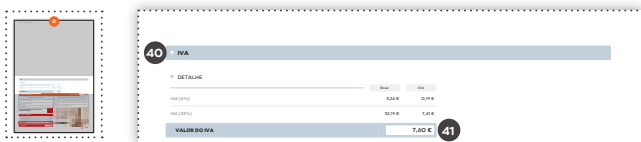
36. Valor total cobrado dos impostos e taxas específicos sobre o consumo de gás da sua fatura. Não inclui o IVA.



37. Representação gráfica em m<sup>3</sup> do seu consumo de gás natural dos últimos 12 meses de faturação. A vermelho é indicado o mês a que corresponde ao valor mais alto faturado, e a verde, o mês em que teve o consumo mais baixo. Pode ainda ficar a conhecer a sua média de consumo.

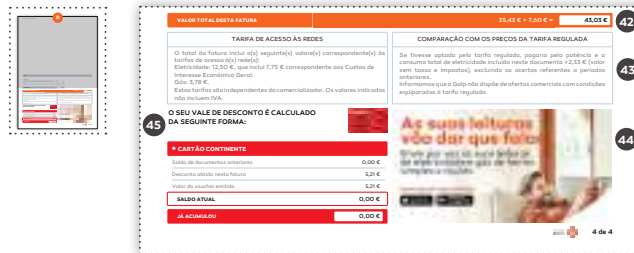
38. Informação, em contexto, dos dados do seu contrato de gás natural.

39. Curiosidades sobre o impacto ambiental do seu consumo de gás natural.



40. Esta barra identifica a área a que corresponde esta parte da sua fatura. Neste caso, o cinzento corresponde à faturação do IVA.

41. Total do valor do IVA cobrado para o consumo do presente período de faturação.



42. Valor final e total do consumo de eletricidade, gás natural, serviços, encargos, IVA e impostos da sua fatura, durante o respetivo período de faturação. Se tiver dúvidas sobre este valor, consulte em [casa.galp.pt](http://casa.galp.pt): Como é calculado o valor total da minha fatura de eletricidade? Como é calculado o valor total da minha fatura de gás natural?

43. Breve explicação sobre as tarifas de acesso às redes.

44. Espaço reservado para publicidade Galp.

45. Se for Cliente Galp Continente, os seus vales de desconto poderão ser destacados, conforme indicado pelo tracejado. Para saber mais sobre os descontos Galp Continente poderá ler esta FAQ em [casa.galp.pt](http://casa.galp.pt).

## Periodicidade de leitura e faturação

A faturação é emitida mensalmente salvo se as partes acordarem outra periodicidade. Os Operadores da Rede de Distribuição (ORD) de eletricidade e gás natural têm a responsabilidade de recolher a leitura dos contadores colocados nos locais de consumo e comunicar ao comercializador do Cliente, para que possa faturar os consumos reais.

Para minimizar a faturação de consumos por estimativa, comunique as leituras em [casa.galp.pt](http://casa.galp.pt) ou através da linha gratuita e disponível 24h/dia, 365 dias/ano, **800 508 080**.

## Faturação em kWh (energia)

De acordo com o regulamento das relações comerciais, publicados pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), os consumos de eletricidade e gás natural deverão ser faturados com a unidade de medida quilowatt-hora (kWh). A medida corresponde à potência multiplicada pelo tempo de utilização. 1kWh corresponde à quantidade de energia necessária para alimentar um aparelho com 1.000W de potência durante o período de 1 hora.

A leitura do contador do gás é efetuada em metro cúbico (m<sup>3</sup>) devendo ser posteriormente convertido em kWh.

## > Como se processa a conversão?

$$\text{Fator de Conversão (m}^3 \text{ para kWh)} = \text{PCS} \times \text{Fct} \times \text{Fcp}$$

Em que:

**PCS** = Poder Calorífico Superior do Gás Natural. Valor correspondente à média dos valores de PCS mensal, relativos a todos os meses concluídos e englobados no período de faturação. Os valores de PCS mensal são determinados pela média dos valores de PCS diário disponibilizados pelo operador da rede de transporte REN (<https://ign.ren.pt/>).

**Fct** = Fator de correção por temperatura calculado pela fórmula  $273,15 / (273,15 + T_{\text{gás}})$  em que  $T_{\text{gás}}$  corresponde à temperatura média, em °C, da zona de distribuição onde se situa a instalação. A  $T_{\text{gás}}$  está disponível no site da ERSE “Guia de medição”.

**Fcp** = Fator de correção por pressão calculado pela fórmula  $(Pr + 1013,25) / 1013,25$ , em que  $Pr$  é a pressão relativa de fornecimento em mbar.

## Fatura elevada? GÁS NATURAL/ELETRICIDADE

O valor da sua fatura é mais alto que o habitual? Apresentamos algumas razões que podem originar um maior consumo de energia.

### Acerto de estimativa com leitura real

Verifique se foi considerada uma leitura real na sua fatura e se está a ser efetuado um acerto de consumo referente a um período já faturado. O valor desta fatura é mais elevado que o habitual porque o consumo faturado anteriormente teve por base uma estimativa inferior ao seu consumo real.

### Erro de leitura

Confira a leitura do seu contador de gás e de eletricidade e confirme se é próxima do valor apresentado no seu contador. Caso não o seja, comunique-a aos nossos canais de contacto: **800 508 080** (24h/dia), através da área privada **mondo.galp.com**, **app Mundo Galp** ou do assistente virtual em **casa.galp.pt**.

### Pedido de faturação mais longo que o habitual

Verifique o período faturado. Se for superior ao acordado, a Galp disponibiliza um plano de pagamento para que possa regularizar a sua situação.

### Aumento de consumo devido a utilização desadequada dos equipamentos de aquecimento central

Caso o seu aquecimento central tenha sido utilizado ineficientemente, é natural que esse consumo seja refletido na fatura. Para saber mais sobre a eficiência energética visite [casa.galp.pt](http://casa.galp.pt), além das sugestões presentes neste guia.

### Aumento de consumo devido a alterações de clima

Em períodos de temperaturas baixas é normal que se consuma mais energia para aquecimento (ambiente e da água quente sanitária).

### Faturação de outros conceitos para além de eletricidade e gás natural

Existem taxas e outros débitos associados à sua fatura tais como: IEC (Imposto Especial sobre o Consumo), TOS (Taxa de Ocupação do Subsolo, cobrada pelas autarquias e por isso varia consoante o local de fornecimento), taxa de exploração DGEG, ou CAV (Contribuição Audiovisual Visual).



## II. 3. Leituras

Os consumos são faturados com base nas leituras dos contadores. Caso não existam leituras, a fatura é emitida sobre valores estimados de acordo com o histórico de consumos. A leitura poderá ser realizada pelo Operador de Rede de Distribuição (ORD) ou pelo Cliente.

### Leitura do Operador de Rede de Distribuição

Anualmente são efetuadas no mínimo 6 leituras ao seu contador de gás e 4 ao de eletricidade. Pedimos-lhe que facilite o acesso ao contador por partedos técnicos de leitura ou que, caso não seja possível, comunique a leitura através dos meios de contacto.

### Leitura do Cliente

Pode comunicar-nos a sua leitura sempre que desejar, através da área privada [mundo.galp.com](http://mundo.galp.com), **app Mundo Galp**, através do assistente virtual em [casa.galp.pt](http://casa.galp.pt) ou da linha gratuita de comunicação de leituras (**800 508 080**), disponíveis 24h por dia.

### Como ler corretamente o seu contador

Nos contadores de eletricidade (analógicos ou eletromecânicos) e de gás natural por favor ignore os números à direita da vírgula ou os números com o fundo a vermelho, como na figura.

Por exemplo se o seu contador registar:



Leitura correta: 583 ✓  
Leitura incorreta: 583142 ✗

### Outros contadores de eletricidade

Para além dos contadores analógicos ou eletromecânicos, existem outros dois tipos de contadores para a energia elétrica.

### Como retirar as suas leituras:

#### Estáticos

Para tirar a leitura deve ser lida a informação do visor assinalada na legenda do contador, que surge de forma automática e sequencial.

- 0.9.1 – hora atual; 0.9.2 – data atual;
- 13.0.1 – Opção Tarifária;  
Configurada (ciclo horário);  
[CD3T] ciclo diário com 3 tarifas;  
[CS3T] ciclo semanal com 3 tarifas;
- 1.8.1 – energia de vazio;
- 1.8.2 – energia de ponta
- 1.8.3 – energia de cheias;
- 0.0.2.0 – versão do software



#### Híbridos

Nos contadores híbridos, quer tenha tarifa simples ou bi-horária, deverá comunicar os valores de fora de vazio (símbolo de sol) e os valores de vazio (símbolo de lua).



Para qualquer esclarecimento ou comunicação de leituras pode consultar [casa.galp.pt](http://casa.galp.pt)

## II. 4. Estimativas de Consumo

### Como minimizar?

Para minimizar o número de dias com consumo estimado deverá comunicar as suas leituras na data indicada na fatura. Caso não exista leitura real para determinado período, os Operadores da Rede de Distribuição (ORD) utilizam métodos de estimativa de consumos, para maior fiabilidade dos valores faturados.

Sempre que a faturação tiver como base o consumo estimado o acerto desse período ocorrerá quando o Cliente comunicar as leituras reais ou quando houver uma leitura ao contador por parte do Operador da Rede de Distribuição (ORD).

O Cliente pode escolher o método de estimativa mais adequado ao seu perfil.

### Gás natural

Utilizam-se essencialmente dois métodos de cálculo para o gás natural:

#### Método Homólogo Simples

É o método de cálculo aplicado à maioria dos Clientes e tem por base o consumo médio diário de igual período do ano anterior. É a opção adequada para Clientes com flutuações de consumos, traduzindo com fiabilidade os consumos de cada época do ano.

#### Exemplo:

Se no ano anterior o consumo médio diário no período foi de  $1\text{m}^3/\text{dia}$  e o número de dias da estimativa é 50 dias, o consumo estimado será de  $50\text{m}^3$ .

$$\text{Cestimado} = \text{Cmd} \times \text{Nd}$$

**Cestimado** – Consumo estimado

**Cmd** – Consumo médio diário do período homólogo do ano anterior

**Nd** – Número de dias do período a estimar

#### Método do Histórico Homólogo Corrigido

Este método de cálculo considera alterações nos hábitos de consumo de um ano para o outro, tais como aumento ou redução do agregado familiar ou alterações na utilização dos equipamentos. A tendência do consumo nos últimos 3 meses é comparada com os 3 meses anteriores ao período homólogo.

**Exemplo:**

Estimativa de consumo para abril

- janeiro a março do ano anterior – 100 m<sup>3</sup>
- abril do ano anterior ou homólogo – 30 m<sup>3</sup>
- janeiro a março do corrente ano – 90 m<sup>3</sup>

3 meses do ano atual consumiu menos 10% face ao mesmo período do ano anterior, o consumo estimado para abril do ano atual será 10% menos que em abril do ano anterior, ou seja 27 m<sup>3</sup>.

Para mais informações sobre os métodos de cálculo de estimativas pode consultar o Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados em [www.erse.pt](http://www.erse.pt).

## Eletricidade

### Método Perfil

Existem 3 tipos de perfil aos quais pode ser associado, que consideram parâmetros como a potência contratada (para Clientes com e sem histórico) e o consumo do ano anterior (apenas para Clientes com histórico de consumo).

Para calcular o consumo a faturar por estimativa será multiplicado ao valor do perfil associado, o consumo médio diário (calculado a partir do escalão de potência em que se enquadra) e o número de dias a faturar.

Na falta de indicação do Cliente será atribuído método perfil. Os perfis de consumo são aprovados e publicados anualmente pela ERSE, disponíveis em [www.erse.pt](http://www.erse.pt).

### Método Consumo Fixo

Baseia-se na aplicação de um consumo médio mensal fixo, acordado com o Cliente, a ser faturado nos meses em que não exista leitura real ao contador.

Esta opção poderá ser corrigida quando o consumo real apresenta desvios significativos em relação ao consumo acordado.

## II. 5. Pagamentos

### Como pagar a sua fatura

#### Débito Direto

É o meio mais simples e cómodo para pagar o seu consumo de energia. Sem preocupações com prazos de pagamento, atrasos ou esquecimentos.

Poderá sempre conferir antecipadamente os valores cobrados – a fatura é recebida cerca de uma semana antes de efetuar o pagamento.

As normas europeias indicam que para aderir a este meio de pagamento necessita de:

- > Indicar o NIB/IBAN que pretende utilizar;
- > Preencher, assinar e devolver o formulário onde autoriza a ativação deste meio de pagamento (o formulário pode ser obtido nas nossas lojas, no site [casa.galp.pt](http://casa.galp.pt) ou solicitado por telefone).

Na opção Débito Direto, o cliente pode escolher uma das modalidades de faturação:

**Valor Fixo** – acordo de Conta Certa. Paga todos os meses o mesmo valor. É a melhor alternativa para quem gosta de planear o seu orçamento com rigor.

**Sabe quanto paga:** durante 12 meses é cobrado um valor fixo mensal calculado em função do padrão de consumos.

**Sabe quando paga:** é o Cliente que escolhe o dia de pagamento.

No final do período de 12 meses haverá lugar a um acerto e ao envio de fatura com a descrição detalhada dos consumos, valores faturados e pagos. Pode ajustar o valor da mensalidade caso verifique que os seus hábitos de consumo se alteraram.

**Valor Variável** – em função do consumo faturado.

A fatura mensal é emitida de acordo com as leituras recolhidas pelo Operador de Rede de Distribuição (ORD), leituras comunicadas pelo Cliente e estimativas aplicadas em função do perfil histórico de consumos.

O pagamento por Débito Direto poderá ainda dar-lhe direito a descontos no tarifário e outras condições especiais.

Caso verifique que a sua fatura apresenta um valor a pagar que não é correto, pode recusar o débito.

Deve contactar o seu banco e solicitar o não pagamento daquela cobrança específica antes da data prevista para o débito. E mesmo depois de o valor da sua fatura ter sido debitado da sua conta, pode reaver o dinheiro.

Tem 8 semanas após a data do débito para solicitar o reembolso junto do seu banco.

Poderá aderir ao Débito Direto através da área privada [mundo.galp.com](http://mundo.galp.com), [app Mundo Galp](#) ou através da linha gratuita **800 200 200**.

## Outros meios de pagamento

### CTT

Efetue o pagamento no balcão CTT mais próximo.

### Payshop

A rede de agentes está presente em papelarias, tabacarias, lojas de conveniência, supermercados e minimercados em todo o país. Apresente a sua fatura, proceda a o pagamento e ser-lhe-á entregue um comprovativo. Para mais informações: [www.payshop.pt](http://www.payshop.pt).

### Lojas Galp

Conheça a localização e contactos da loja ou agente Galp mais próximo de si em [casa.galp.pt](http://casa.galp.pt)

### Multibanco

Selecione opção “Pagamento de Serviço” e introduza os dados que constam na fatura que pretende pagar. O talaão emitido serve de comprovativo do pagamento.

## Fatura eletrónica

### Adira à fatura eletrónica!

#### Mais cómodo para si:

Receba, consulte e arquive as suas faturas em formato digital.

#### Mais amigo do ambiente:

A fatura eletrónica contribui para a redução do consumo de papel.

#### COMO ADERIR:

- > Poderá aderir à Fatura eletrónica através da área privada [mundo.galp.com](http://mundo.galp.com), [app Mundo Galp](#) ou através da linha gratuita **800 200 200**;  
ou
- > Dirija-se a uma loja Galp perto de si.

Nota: a Fatura Eletrónica possui um certificado digital que lhe confere validade legal.

## Atuações em caso de mora

- > O atraso no pagamento da sua fatura sujeita-o ao pagamento de juros de mora sobre o valor em dívida, calculados a partir do dia seguinte ao vencimento da fatura (inclusivé) até a data do seu pagamento.

- > Sem prejuízo do direito à aplicação de juros de mora, o atraso do pagamento da sua fatura poderá levar à interrupção de fornecimento mediante aviso prévio, à obrigação de prestação de caução e/ou cessação do contrato, nos termos previstos nas condições gerais.

### **Resolução de conflitos**

- > A Galp recorrerá preferencialmente à via negocial para resolução de conflitos.
- > O Cliente pode solicitar a intervenção de entidades com competência na resolução extra judicial de conflitos, através do recurso aos mecanismos de arbitragem e mediação de conflitos disponibilizados pela ERSE e pelos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados.
- > Qualquer das partes pode sujeitar a resolução dos conflitos de qualquer natureza emergentes ou relacionados com o contrato aos tribunais competentes.

### III. Utilização de Energia

1. Segurança
2. Qualidade de Serviço
3. Consumo Eficiente
4. Faltas de Energias

## III. 1. Segurança

### 1. Aquisição dos aparelhos a gás e elétricos

Deve adquirir aparelhos a gás e elétricos com a marcação “CE”. Verifique se as instruções dos aparelhos estão em português, que tem garantia de serviços e assistência técnica em Portugal. Avalie sempre a classe energética dos aparelhos.

Apesar de mais caro, um aparelho mais eficiente, representa maior poupança na fatura de energia.

### 2. Instalação de aparelhos a gás e elétricos

Os aparelhos a gás devem ser instalados por entidades credenciadas, para garantir a sua total segurança.

Em relação aos aparelhos elétricos, leia cuidadosamente as instruções antes de instalá-los.

### 3. Ligar e desligar aparelhos a gás

Deve acender primeiro o fósforo ou acionar o acendedor e, de seguida, abrir o gás. Caso o aparelho não fique ligado, feche a válvula do queimador (botão do aparelho) e repita a operação. Certifique-se que as torneiras de água estão fechadas, sempre que acender o esquentador ou a caldeira. Consulte sempre as informações do seu aparelho.

### 4. Ausências prolongadas

Certifique-se que as válvulas da instalação de gás e de corte

aos aparelhos se encontram fechadas antes de se ausentar por períodos longos.

### 5. Cuidados especiais a ter com a eletricidade

#### Aparelhos elétricos

Ao utilizar uma extensão, ligue-a primeiro ao aparelho e só depois à tomada. Para desligar, proceda inversamente. Para desligar um aparelho da tomada, puxe pela ficha e não pelo cabo elétrico. Após a utilização, e quando se ausentar, verifique se os aparelhos estão desligados.

#### Ligações especiais

Alguns aparelhos necessitam de serem ligados à terra. Caso a ficha seja própria para esse fim, ligue-a sempre a uma tomada de ligação à terra. Em aparelhos sensíveis, como computadores, instale dispositivos de proteção contra sobretensões, minimizando o risco de danificação.

#### Água e eletricidade

Muito importante: mantenha todos os equipamentos elétricos longe de quaisquer saídas de água. Não toque em aparelhos elétricos quando está na banheira ou próximo de um lavatório, uma vez que há perigo de eletrização e morte por eletrocussão. Na casa de banho, apenas deverão ser utilizados aparelhos elétricos portáteis com duplo isolamento (classe II).



Os aparelhos de aquecimento e chuveiros elétricos devem ter uma ligação fixa e não podem ser ligados através de uma ficha.

Os aparelhos de aquecimento devem ser controlados através de um interruptor no exterior da casa de banho ou por um interruptor de cordão.

### **Cabos e tomadas**

#### **a) Ligações múltiplas**

Evite a sobreposição de fichas de tomada tripla para não provocar sobrecargas de corrente elétrica.

Utilize tomadas múltiplas ou uma extensão que tenha o número de tomadas que pretende ligar. Mantenha as extensões sempre desenroladas, no caso de ter ligados aparelhos de elevada potência, como aquecedores.

#### **b) Tomadas danificadas**

Não introduza objetos metálicos nas tomadas. Todas as tomadas que se encontrem deteriorizadas e interruptores defeituosos devem ser imediatamente substituídos, uma vez que colocam em causa a segurança das pessoas e da instalação.

#### **c) Manutenção dos cabos**

Caso os cabos não estejam nas melhores condições ou se encontrem danificados deverão ser substituídos imediatamente. Transporte os aparelhos pela base, nunca pelo cabo. Evite deixar os cabos em sítios ocultos, como debaixo de alcatifas,

já que dificulta a deteção e reparação de eventuais avarias.

### **Limpeza de eletrodomésticos**

Antes de limpar aparelhos como frigoríficos, ferros elétricos, misturadoras, varinhas, etc. desligue-os da tomada. Não lave diretamente com água. Os acessórios (lâminas, varetas, etc.) deverão ser lavados separadamente.

### **Cuidados com as crianças**

Instale tomadas com alvéolos protegidos ou aplique protetores próprios. Sempre que se afastar das crianças desligue os aparelhos que produzem calor, como o ferro de engomar. Opte por brinquedos elétricos seguros, que normalmente estão equipados com um transformador que reduz a tensão para níveis inofensivos.

### **Cuidados no exterior**

Antes de utilizar um aparelho elétrico no exterior, certifique-se que o solo não está molhado e que o aparelho possui duplo isolamento (classe II) ou ficha de ligação à terra. Quando utilizar ou manusear um objeto metálico de grandes dimensões (cana de pesca, varas, escadas) não toque nas linhas elétricas aéreas. Não fixe cordas da roupa nem vedações a postes elétricos. Se trovejar, não se abrigue debaixo de árvores nem junto a cursos de água. Se encontrar um poste caído, contacte o Operador da Rede de Distribuição, a E-Redes, através da linha - 800 506 506.

## 6. Cuidados especiais a ter com o gás natural

### Materiais a utilizar nas ligações aos aparelhos a gás

Deve garantir a utilização de:

- > Tubos metálicos extensíveis ou rígidos (próprios para gás): em placas, fornos de encastrar, esquentadores e caldeiras;
- > Tubos de borracha: em fogões e aparelhos a gás amovíveis.

De acordo com a lei em vigor, o tubo de borracha deve ser aprovado para o tipo de gás a utilizar e apresentar a respetiva marcação. O tubo de borracha deve ser substituído sempre que:

- > Seja ultrapassada a validade (inscrita no próprio tubo);
- > Se apresente degradado ou com fissuras. Para um comprimento superior a 1,5 metros, deverá utilizar-se uma ligação metálica extensível ou rígida, própria para gás.

### Ventilação e exaustão dos produtos da combustão

Assegure-se que o local e a instalação do aparelho cumprem as normas de ventilação e exaustão dos produtos da combustão. Se o seu edifício tem instalado um sistema de extração mecânica coletiva, assegure-se que se encontra permanentemente em funcionamento.

Caso este sistema tenha que ser temporariamente desligado, garanta que não são utilizados os respetivos aparelhos a gás. Em caso de dúvida contacte uma empresa credenciada.

Não tape as entradas de ar na cozinha, mesmo com temperaturas baixas. Não é permitida a instalação de extratores mecânicos nos locais onde existam esquentadores ou caldeiras de extração natural.

### Revisão de aparelhos

Periodicamente deve proceder à revisão dos aparelhos a gás, recorrendo a empresas credenciadas para o efeito.

Deverá fazê-lo igualmente se detetar alguma irregularidade, como por exemplo se verificar que a chama deixa de ser estável e azulada e passar a apresentar-se instável, ruidosa ou fortemente amarelada.

### Obras no pavimento ou nas paredes

Antes de efetuar obras no pavimento ou nas paredes da sua casa procure identificar a localização das instalações de gás.

## III. 2. Qualidade de Serviço

### Indicadores de qualidade de serviço e compensação por incumprimento

O serviço de fornecimento de energia pela Galp obedece aos seguintes padrões de qualidade estabelecidos nos regulamentos da qualidade de serviço do setor elétrico e do setor do gás natural:

- > Ativação de fornecimento;
- > Resposta a reclamações;
- > Visita combinada;
- > Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente.

O incumprimento do prazo de resposta às reclamações, confere ao Cliente o direito a uma compensação de 5€, de acordo com o contrato de fornecimento. Este valor não é fixado nos regulamentos.

Com exceção do valor respeitante ao incumprimento do prazo máximo de resposta a reclamações, o valor das compensações é calculado nos termos do disposto nos Regulamentos de Qualidade de Serviço (RQS) do setor elétrico e/ou do gás natural, ascendendo a 20 €.

Contudo, se no período da visita combinada esta não se realizar por motivo de ausência do Cliente, a empresa pode exigir ao Cliente o pagamento de uma compensação no valor de 20€, também de acordo com o RQS.

O pagamento desta compensação é efetuado pelos Clientes ao respetivo comercializador. Esta compensação não é devida se o Cliente tiver procedido à remarcação/anulação com uma antecedência de 12 horas relativamente ao início do período da visita anteriormente combinada.

Consulte as condições gerais do seu contrato e as respetivas atualizações em [casa.galp.pt](http://casa.galp.pt).

Nota: os valores indicados são válidos à data de publicação deste documento.

## III. 3. Consumo Eficiente

### Sugestões de eficiência energética

#### Iluminação

Privelegie a iluminação natural e as lâmpadas económicas. Mantenha as lâmpadas limpas. Avalie a instalação de reguladores de intensidade luminosa e detetores de presença em zonas como garagens, halls e zonas comuns. Reduza o recurso a iluminação ornamental.

#### Banhos e torneiras

Diminua o tempo de banho e feche a torneira da água enquanto se ensaboa. Menos 10 minutos de torneira aberta pode poupar até 6%. Evite torneiras a pingar, que podem desperdiçar cerca de 100 litros de água por mês.

#### Eletrodomésticos

Opte por eletrodomésticos de Classe A, A+ ou A++, que permitem uma poupança de consumo e custos. Televisão e equipamentos Informáticos.

#### Televisão e equipamentos Informáticos

Opte por equipamentos informáticos com etiqueta Energy Star, que passam a modo de baixo consumo após algum tempo sem utilização. Opte por desligar os equipamentos elétricos em vez de utilizar o modo “standby”.

#### Máquinas de lavar loiça e roupa

Limpe os filtros para melhorar comportamentos energéticos. Mantenha os depósitos de abrillantador e sal cheios, para reduzir o consumo nas lavagens. Se tiver tarifa bi-horária, utilize os equipamentos no período de vazio.

#### Aquecimento e ar condicionado

Defina a temperatura do seu sistema para 21oC no verão e 19oC no inverno. Mais 1oC implica mais cerca de 10% de consumo energético. Evite ligar o aquecimento com as portas e janelas abertas.

Mais informações sobre o nosso serviço de auditoria energética para sua casa e/ou certificação energética, consulte [casa.galp.pt](http://casa.galp.pt)

## III. 4. Falhas de Energia

### Eletricidade

Na origem das falhas de energia elétrica, podem estar as seguintes situações:

- > Factos imputáveis aos Operadores da Rede de Distribuição (ORD);
- > Factos imputáveis ao Cliente (ex. não pagamento de faturas ou fraude);
- > Avaria da própria instalação elétrica por avaria de algum aparelho ou outra razão de sobrecarga;
- > Sobrecarga provocada por um número excessivo de aparelhos ligados em simultâneo superior à potência instalada – disparo do disjuntor;
- > Avaria ou emergências na rede de fornecimento. (Verificar se o bairro também não tem fornecimento).

Existem casos em que as falhas de energia podem ser facilmente ultrapassadas pelo Cliente.

Sugerimos que siga os seguintes passos:

#### 1. Verifique o quadro geral.

Se constatar que os seus vizinhos têm luz, verifique se o disjuntor geral ou algum dos disjuntores do quadro de sua casa se encontra desligado.

Se estiverem desligados, volte a ligá-los. Depois de ligar todos os disjuntores, o que acontece?

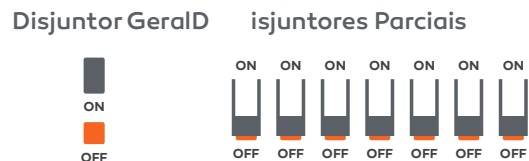
- Continua sem energia elétrica – passe para o ponto 2.
- Os disjuntores voltam a disparar – passe para o ponto 3.

#### 2. Todos os disjuntores estão ligados, mas não há energia.

Contacte o seu Operador da Rede de Distribuição (ORD) e comunique a situação (ver contactos na pág. 5).

#### 3. O disjuntor voltou a disparar.

Esta é uma situação típica de sobrecarga, devido ao funcionamento simultâneo de demasiados equipamentos. No entanto, poderá existir uma avaria num dos aparelhos ou na própria instalação.



#### 4. Avaria ou sobrecarga num circuito elétrico.

Desligue os disjuntores do quadro. Primeiro, ligue o disjuntor geral. Depois, ligue os disjuntores do quadro, um a um.

Se voltar a disparar ou até mesmo o disjuntor geral, significa que é esse o circuito elétrico que está em sobrecarga ou que está na origem da avaria.

#### 5. Avaria do circuito elétrico.

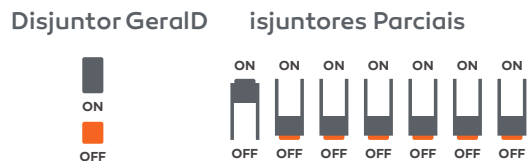
Desligue todos os aparelhos ligados ao circuito elétrico correspondente ao disjuntor que dispara. Volte a ligar esse disjuntor e o disjuntor geral. Se estes, ou este, voltarem a disparar, trata-se de uma avaria do seu circuito elétrico.

Deixe o disjuntor que disparou desligado, ligue de novo o disjuntor geral e providencie a reparação do circuito elétrico. Em caso de falta de energia, desligue todos os aparelhos que estejam ligados, uma vez que o fornecimento de energia pode ser retomado a qualquer momento, podendo provocar avarias nesse momento.

#### 6. Avaria num aparelho específico.

Ligue os aparelhos um de cada vez, que se encontram no circuito cujo disjuntor disparou. Se ao ligar cada um dos aparelhos de forma sequencial, o disjuntor disparar significa que é esse o aparelho que origina a avaria ou a sobrecarga do circuito elétrico.

Mantenha todos os aparelhos desligados, volte a ligar o disjuntor parcial e o disjuntor geral. Ligue somente o aparelho que origina a avaria. Se o disjuntor disparar novamente – o aparelho está avariado e deve providenciar a sua reparação. Se os disjuntor não dispararem – em princípio, trata-se de uma sobrecarga elétrica, significando que não o poderá ter ligado em simultâneo com os restantes aparelhos do mesmo circuito.



#### Gás natural

As principais razões para interrupção de fornecimento de gás natural prendem-se com:

#### Casos fortuitos ou de força maior

Decorrem de situações exteriores e imprevisíveis ao comercializador e ao próprio Operador da Rede de Distribuição (ORD).

### **Razões de serviço**

Interrupções em que é necessário manobras, trabalhos de ligação, reparação ou conservação da rede.

### **Razões de segurança**

Situações que possam colocar em risco a segurança de pessoas e bens, como fugas de gás: monóxido de carbono ( $\geq 50$ ppm).

### **Facto imputável ao Cliente**

Não pagamento de faturas ou incumprimento de disposições legais relativas às instalações de gás. Rearmar o redutor.

No caso de estar sem gás, e não perceber qual a razão que possa estar na origem desta situação, tal pode dever-se ao bloqueio do redutor de gás, localizado junto ao contador. Assim, procure rearmar o redutor.

Caso não saiba como efetuar o rearme, contacte a linha de emergências e avarias do seu Operador da Rede de Distribuição (ORD).

### **Fugas de gás**

Se sentir cheiro a gás no interior do prédio ou da habitação, proceda conforme indicado no capítulo Emergência (ver página 45).

## IV. Apoio ao Cliente

1. Clientes Prioritários
2. Clientes com Necessidades Especiais
3. Apoios Sociais
4. Visitas Técnicas e Ligações à Rede
5. Pedidos e Reclamações
6. Assistências técnica Gás e Eletricidade



## IV. 1. Clientes Prioritários

### Clientes prioritários são:

- > Hospitais, centros de saúde ou outras entidades equiparadas;
- > Forças de segurança e instalações de segurança nacional;
- > Proteção civil;
- > Instalações penitenciárias;
- > Bombeiros.

### São ainda Clientes prioritários no gás natural

- > Estabelecimentos de ensino básico;
- > Instalações destinadas ao abastecimento de gás natural de transportes públicos coletivos.

### São ainda Clientes prioritários na eletricidade

- > Clientes para os quais a sobrevivência ou a mobilidade dependam de equipamentos cujo funcionamento é assegurado pela rede elétrica ou Clientes que coabitem com pessoas nesta situação;
- > Equipamentos dedicados à segurança e gestão de tráfego marítimo ou aéreo.

**ATENÇÃO:** Estão excluídas todas as instalações que, pertencendo aos Clientes prioritários, não sirvam finalidades que justifiquem o seu carácter prioritário. (ERSE, Regulamento da Qualidade de Serviço do Gás Natural, Secção VII, Artigos 56º, 57º e 59º) (ERSE, Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico, Secção VII, Artigos 63º, 65º e 67º).

### Registo dos Clientes prioritários

O pedido de registo deve ser efetuado junto do comercializador com o qual o Cliente tem o contrato de fornecimento. Cabe aos Operadores da Rede de Distribuição (ORD) identificarem e manterem atualizado o registo dos Clientes prioritários.

### Deveres 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 imputáveis a estes Clientes.

## IV. 2. Clientes com necessidades especiais

Para assegurar os seus direitos devem registar-se voluntariamente junto da Galp, apresentando o formulário e uma declaração médica que comprove as condições em que se encontram, para o Apartado 4039 EC São Domingos de Benfica, 1501-001 Lisboa ou numa das lojas Galp.

No caso de incapacidade temporária, o registo tem a validade de um ano, devendo ser renovado ao fim desse período, caso se mantenha a situação.

### São considerados Clientes com necessidades especiais no gás natural

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

### São considerados Clientes com necessidades especiais na eletricidade

- a) Com limitações no domínio da visão (cegueira total ou hipovisão);
- b) Com limitações no domínio da audição (surdez total ou hipoacusia);
- c) Com limitações no domínio da comunicação oral;
- d) Com limitações nos domínios da mobilidade, impossibilitados de se deslocarem sem recurso a cadeira de rodas ou a outras ajudas técnicas necessárias para tal;
- e) Clientes (ou quem coabite com o Cliente) com alteração nas funções e estruturas do corpo dependentes de equipamentos, produtos e tecnologias médicas, equipamentos de diálise, concentradores de oxigénio ou ventiladores artificiais, imprescindíveis à sua sobrevivência ou para melhorar a sua funcionalidade e qualidade de vida, cujo funcionamento é assegurado pela rede elétrica.

## IV. 3. Apoios Sociais

### Tarifa social

A tarifa social de energia elétrica e de gás natural, visa garantir o acesso ao serviço essencial de fornecimento de eletricidade e gás natural, a todos os consumidores economicamente vulneráveis, concedendo descontos no valor a pagar pelas tarifas de acesso às redes, cujo montante é fixado pelo membro do Governo responsável pela área da energia e calculado nos termos definidos pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE).

### Quem pode beneficiar

Os requisitos necessários para beneficiar da Tarifa Social de eletricidade, no termos do Decreto-Lei n.º 138-A/2010, de 28 de dezembro, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 172/2014 de 14 de novembro, e pela Lei n.º 7-A/2016, de 30 de março, são os seguintes:

a) O Cliente deve beneficiar de, pelo menos, um dos seguintes apoios sociais:

- > Complemento Solidário para idosos;
- > Rendimento Social de Inserção;
- > Subsídio Social de Desemprego;
- > Abono de Família;
- > Pensão Social de Invalidez; ou
- > Pensão Social de Velhice.

b) Integre um agregado familiar cujo rendimento total anual seja igual ou inferior ao rendimento anual máximo (RAM), atualmente fixado em 6.272,64€, acrescido de 50% (3.136,32€) por cada elemento do agregado familiar que não afigure qualquer rendimento, até um máximo de 10.

Para efeitos desse cálculo, o regime legal dispõe que se considera agregado familiar, em cada ano, o conjunto de pessoas constituído pelo Cliente final e os dependentes a seu cargo nos termos definidos no Código do IRS.

Os requisitos necessários para beneficiar da Tarifa Social de gás natural, no termos do Decreto-Lei n.º 101/2011, de 30 de setembro, na redação dada pela Lei n.º 7-A/2016, de 30 de março são os seguintes:

- > Complemento Solidário para idosos;
- > Rendimento Social de Inserção;
- > Subsídio Social de Desemprego;
- > Primeiro escalão do Abono de Família;
- > Pensão Social de Invalidez.

O Cliente considerado elegível nos termos acima indicados tem ainda que cumulativamente reunir as seguintes condições:

- > Ser titular de um contrato de fornecimento de eletricidade e/ou gás natural;

> Observar determinado escalão de consumo:

1. No caso do fornecimento de gás natural, o Cliente tem de estar associado ao 1º ou 2º escalão de consumo – consumo anual inferior a 500 m<sup>3</sup>;
  2. No caso do fornecimento de eletricidade, o Cliente tem que ter uma potência contratada inferior ou igual a 6,9 kVA;
- > O Consumo de gás natural e/ou de eletricidade destinar-se exclusivamente a uso doméstico e em habitação permanente (1ª habitação) e somente num único ponto de consumo relativo ao gás natural e/ou à eletricidade.

**Para assegurar a atribuição automática da tarifa social** deve proceder à verificação das condições de elegibilidade com o apoio dos comercializadores de energia, das instituições de Segurança Social competentes e a Autoridade Tributária e Aduaneira.

O Cliente poderá opor-se, a qualquer momento, ao tratamento de dados para a finalidade de atribuição da tarifa social, bastando para tal comunicá-lo à Petrogal através de qualquer um dos contactos abaixo indicados ou ainda para o contacto telefónico **800 200 200**.

Para além da verificação das condições de elegibilidade e atribuição automática da tarifa social, promovida pela DGEG, informamos que, caso preencha os requisitos acima indicados, pode pedir um comprovativo da sua condição de beneficiário

junto das instituições de Segurança Social competentes ou da Autoridade Tributária e Aduaneira, consoante o caso, e apresentá-lo à Petrogal, através de correio para a morada: Apartado 4039, EC S.Domingos de Benfica, 1501-001 Lisboa

Poderá encontrar mais informações sobre as condições de elegibilidade e processamento da tarifa social na Galp em [casa.galp.pt](http://casa.galp.pt), bem como na Segurança Social em [www.seg-socil.pt](http://www.seg-socil.pt) e na Direção-Geral de Energia e Geologia em [www.dgeg.pt](http://www.dgeg.pt).

## IV. 4. Visitas Técnicas e Ligações à Rede

### Religação após interrupção por facto imputável ao Cliente

Quando existe interrupção de fornecimento por factos imputáveis ao Cliente os custos associados quer à interrupção, quer ao restabelecimento do serviço são suportados pelo mesmo.

Após os pagamentos determinados legalmente, o Operador de Rede de Distribuição (ORD) procederá à reposição do fornecimento, no prazo previsto e aprovado pela ERSE.

No caso do Cliente solicitar o restabelecimento do serviço num período máximo de 4 horas, após a regularização da situação, acresce ainda uma taxa de urgência.

Estes valores são revistos e publicados anualmente pela ERSE em [www.erse.pt](http://www.erse.pt) ou em <https://floene.pt/>

### Visitas técnicas gás natural

Nos casos em que o titular do contrato de gás natural é alterado ou se faz pela primeira vez um contrato de gás natural, a Portaria 362/2000 de junho, Art. 3º obriga a uma inspeção feita por entidade inspetora reconhecida pela DGEG (Direção Geral de Energia e Geologia).

Com o objetivo de garantir um serviço completo a Galp estabeleceu protocolos com entidades para a realização de serviços de inspeção a instalações de gás. O valor a pagar por este serviço é de 60€\* para Clientes domésticos

(IVA incluído), pago diretamente à entidade na realização do serviço. Contudo, poderá recorrer diretamente ao mercado e consultar no site da DGEG ([www.dgeg.pt](http://www.dgeg.pt)) a lista de entidades reconhecidas para prestar este serviço.

Além das inspeções acima mencionadas, e de acordo com a Portaria 362/2000, todas as instalações de gás executadas há mais de 20 anos e que não tenham sido objeto de remodelação têm que ser inspecionadas de 5 em 5 anos. Em caso de aprovação, a entidade inspetora emitirá um certificado de inspeção, previsto na legislação aplicável (Portaria 362/2000 de 20 de junho).

### Ligação inicial à rede de gás natural

Em caso de não existir rede de distribuição ou ramal de ligação, o Cliente pode pedir acesso junto do Operador de Rede de Distribuição (ORD). Este requisito é essencial para o ORD analisar as condições técnicas necessárias para efetuar a ligação da rede e/ou do ramal ao imóvel que o Cliente pretende abastecer. Depois de efetuada a requisição, o Operador de Rede de Distribuição (ORD) apresenta as condições necessárias à ligação à rede, que poderá implicar encargos para o requisitante. Após aceitação das condições previstas, a execução da obra decorrerá de acordo com as condições apresentadas. No caso de requisitantes com consumos previstos de 10.000 m<sup>3</sup>/ano é celebrado um contrato entre partes.

Para consultar os preços em vigor ou para obter mais informações contacte o seu Operador de Rede de Distribuição (ORD).

## IV. 5. Pedidos e Reclamações

### Contacte-nos e ajude a melhorar o nosso serviço.

#### O seu contacto deve conter:

Identificação do titular do contrato, morada do local de consumo, número de fornecimento, descrição dos motivos, e outros elementos que facilitem o tratamento do pedido de reclamações:

- > Por telefone, através do número **800 200 200**;
- > Por correio normal, dirigido à Galp: Apartado 4039, EC S. Domingos de Benfica, 1501-001 Lisboa;
- > Nos livros de reclamação existentes nos balcões e lojas da Galp;
- > Preenchendo o formulário do site [casa.galp.pt](http://casa.galp.pt)

Todos os pedidos de informação e reclamações para a Galp são registados e, se não for possível responder de imediato, são endossados às áreas competentes e respondidos posteriormente, no máximo em 15 dias úteis após a data de receção.

Na impossibilidade do cumprimento do prazo estipulado a Galp entrará em contacto com o Cliente, justificando os factos que impossibilitaram a resposta e a nova data prevista para resolução.

#### Serviços disponibilizados pelo operador de rede de distribuição de eletricidade

Interrupção e restabelecimento do fornecimento	
Intervenção ao nível do ponto de alimentação	
Interrupção	12,12 €
Restabelecimento	12,12 €
Adicional para operação de enfiamento/desenfiamento de derivação	13,37 €
Intervenções técnicas especiais ao nível do ramal	
<b>Chegadas aéreas</b>	
Interrupção	15,79 €
Restabelecimento	15,79 €
<b>Chegadas subterrâneas</b>	
Interrupção	58,16 €
Restabelecimento	58,16 €
<b>Adicional para restabelecimento urgente do fornecimento de energia elétrica nos prazos previstos no RQS</b>	<b>33,73 €</b>

Aos valores apresentados acresce IVA à taxa legal em vigor.

#### Serviços disponibilizados pelo operador de rede de distribuição de gás natural

Interrupção e restabelecimento do fornecimento	
Intervenção ao nível do ponto de alimentação	
<b>Restabelecimento do fornecimento</b>	<b>17,01 €</b>
Dias úteis (08h00 – 18h00)	25,51 €
Dias úteis (18h00 – 20h00)	30,32 €
<b>Adicional para restabelecimento urgente do fornecimento</b>	<b>9,81 €</b>

Aos valores apresentados acresce IVA à taxa legal em vigor. Preços em vigor à data de impressão deste guia. Para consultar atualizações e/ou alterações vá a [casa.galp.pt](http://casa.galp.pt)

## IV. 6. Assistências técnica Gás e Eletricidade



### Serviço Galp 360 Casa

A sua casa merece a melhor assistência.

A Galp disponibiliza aos seus Clientes um conjunto de serviços facilitadores do dia a dia.

A gama de serviços inclui os tradicionais serviços de assistência técnica eletricidade e gás natural, disponíveis 24h/dia, 365 dias/ano, e os serviços contratualizados com as propostas de energia, que acrescem maior desconto na energia.



### Serviço Galp 360 Família

Profissionais de excelência, mais perto da sua família.

Ao alcance de um número – **800 200 200** – encontra a experiência de uma vasta a equipa técnica, com formação para corresponder ao nível de qualidade que se pretende para este serviço.

Conheça todas as vantagens dos serviços Galp em [casa.galp.pt](https://casa.galp.pt)

## V. Emergência

1. Situações de Emergência ou Avarias
2. Contactos de Emergência








## V. 1. Situações de Emergência ou Avarias



### Situações de emergência ou avarias

Energia é sinónimo de conforto e bem estar, mas pode também originar situações delicadas e perigosas, para as quais devemos estar prevenidos.

Em situações de emergência relacionados com a instalação elétrica ou de gás natural deverá sempre colocar a sua segurança e da sua família em primeiro lugar,

devido contactar a linha do respetivo Operador da Rede de Distribuição (ORD) (ver Contactos de Emergência na página 42) no exterior do local de consumo, quando já se encontrar em total segurança.

Fugas de Gás	
O que não deve fazer	Como deve proceder
 Não acione interruptores ou campainhas.	 Areje de imediato o local, abrindo portas e janelas.
 Não ligue nem desligue aparelhos elétricos.	 Feche a válvula de segurança junto ao contador de gás e aos aparelhos a gás.
 Não utilize o elevador.	 Utilize as escadas para evacuar o local.
 Não use o telefone.	 Assim que estiver em segurança no exterior, contacte o 112
 Não fume.	 e os Bombeiros ou o Piquete de segurança.
 Não faça lume.	

Em caso de incêndio	
O que não deve fazer	Como deve proceder
 Nunca utilize água.	 Desligue de imediato o quadro elétrico.
 Não utilize o elevador.	 Utilize sempre o extintor adequado para apagar fogos.
	 Utilize as escadas para evacuar o local.
	 Assim que estiver em segurança no exterior, contacte o 112
	 e os Bombeiros ou o Piquete de segurança.

## V. 2. Contactos de Emergência

### Operadores de rede de distribuição (ord) e concelhos abastecidos

Empresa	Concelhos abastecidos	Nº emergência e avarias
Beiragás	Castelo Branco, Covilhã, Fundão, Guarda, Lamego, Lousã, Mangualde, Mortágua, Nelas, Santa Comba Dão, Seia, Tondela, Viseu	800 508 800
Dianagás	Évora, Sines	800 020 039
Duriensegás	Amarante, Bragança, Chaves, Marco de Canavezes, Vila Real	800 209 999
Lisboagás	Alenquer, Amadora, Azambuja, Cadaval, Cascais, Lisboa, Loures, Mafra, Odivelas, Oeiras, Sintra, Torres Vedras, Vila Franca de Xira	800 201 722
Lusitaniagás	Águeda, Albergaria-a-Velha, Alcobaça, Anadia, Aveiro, Batalha, Caldas da Rainha, Cantanhede, Coimbra, Condeixa-a-Nova, Espinho, Estarreja, Figueira da Foz, Ilhavo, Leiria, Marinha Grande, Mealhada, Montemor-o-Velho, Murtosa, Nazaré, Óbidos, Oliveira e Azeméis, Oliveira do Bairro, Ovar, Pombal, Porto de Mós, Rio Maior, Santa Maria da Feira, São João da Madeira, Soure, Vagos, Vale de Cambra	800 200 157
Medigás	Faro, Olhão, Portimão	800 500 063
Paxgás	Beja	800 020 041
Portgás	Felgueiras, Gondomar, Lousada, Maia, Matosinhos, Paços de Ferreira, Paredes, Penafiel, Porto, Póvoa de Varzim, Santo Tirso, Trofa, Valongo, Vila do Conde, Vila Nova de Gaia, Barcelos, Braga, Esposende, Fafe, Guimarães, Vila Nova de Famalicão, Vila Verde, Vizela, Caminha, Paredes de Coura, Ponte de Lima, Valença, Viana do Castelo, Vila Nova de Cerveira	800 215 215
Setgás	Alcochete, Almada, Barreiro, Benavente, Moita, Montijo, Palmela, Seixal, Sesimbra, Setúbal	800 273 030
Sonorgás	Macedo de Cavaleiros, Mirandela, Peso da Régua, Santa Marta de Penaguião, Arcos de Valdevez, Ponte da Barca e Póvoa de Lanhoso	800 207 815
Tagusgás	Ansião, Figueiró dos Vinhos, Castanheira de Pera, Alvaiázere, Pedrógão Grande, Ferreira do Zêzere, Ourém, Tomar, Sardoal, Mação, Constância, Golegã, Abrantes, Gavião, Torres Novas, Alcanena, Santarém, Chamusca, Alpiarça, Cartaxo, Almeirim, Salvaterra de Magos, Coruche, Ponte de Sôr, Avis, Nisa, Castelo de Vide, Crato, Marvão, Portalegre, Alter do Chão, Fronteira, Monforte, Sousel, Elvas, Campo Maior, Arronches	800 500 005

Operador de Rede Elétrica

E-Redes

Linha de Avarias Elétricas

800 506 506



# Guia do Cliente

[casa.galp.pt](http://casa.galp.pt)

