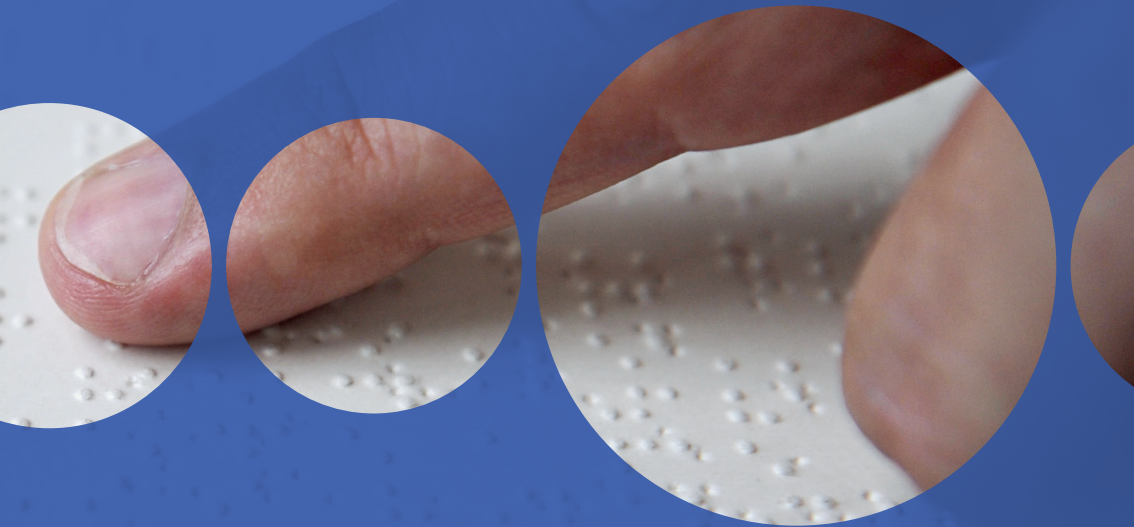




Olá, Inclusividade. Olá, Futuro.

Saiba mais sobre clientes
com necessidades especiais.

Quem são os clientes com necessidade 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.

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.

* (ERSE - Regulamento da Qualidade de Serviço, Capítulo X, Secção I)



Quais as obrigações do Operador de Rede de Distribuição para com os clientes com necessidades especiais?

Manter atualizado um registo dos clientes com necessidades especiais.

Perante situações em que o cliente apresenta limitações no domínio do olfato que impossibilitam 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.

Que outros serviços disponibiliza o Operador de Rede de Distribuição aos clientes com necessidades especiais?

Com o propósito de promover a inclusão a Floene, em parceria com a Serviin, disponibiliza um serviço de atendimento dedicado à comunidade surda, através do qual é assegurada a tradução e comunicação em Língua Gestual Portuguesa (LGP).



**Operadores de Rede
de Distribuição (ORD)
da Floene**

**Atendimento
Emergências e Avarias
24h | Gratuito**

**Atendimento
Comercial***

● BEIRAGÁS	800 508 800	211 166 855 / 808 200 339
● DIANAGÁS	800 020 039	211 164 445 / 808 200 341
● DURIENSEGÁS	800 209 999	211 164 449 / 808 200 342
● LISBOAGÁS	800 201 722	211 164 437 / 808 200 343
● LUSITANIAGÁS	800 200 157	211 164 447 / 808 200 344
● MEDIGÁS	800 500 063	211 164 441 / 808 200 345
● PAXGÁS	800 020 041	211 164 443 / 808 200 346
● SETGÁS	800 273 030	211 164 439 / 808 200 347
● TAGUSGÁS	800 500 005	211 163 871 / 808 505 152

*Dias úteis das 9h às 21h | Chamadas para a rede fixa nacional, custo da chamada definido pelas condições do seu tarifário.

O cliente deverá contactar o Operador da sua área de residência.