



DISTRIBUÍMOS ENERGIAS DE FUTURO

**Programa de Apoio à Reparação e Manutenção  
de Instalações e Aparelhos de Gás**

**- Guia Explicativo -**

## Enquadramento

Aos operadores da rede de distribuição de gás natural, detentores de licenças e concessões de distribuição de gás em regime de serviço público cabe a responsabilidade pelo projeto, pela construção e pela operação do sistema de infraestruturas necessárias ao abastecimento público de gás natural.

O serviço de abastecimento de gás deve ser realizado em condições de segurança, com elevado nível de fiabilidade e de conforto a proporcionar aos consumidores finais de energia. Tal serviço é eficaz quando disponibilizado ininterruptamente nos aparelhos a gás natural, propriedade dos consumidores finais, através das suas instalações de gás natural.

Às entidades instaladoras de gás (doravante, as “EI”), na aceção da Lei n.º 15/2015, de 16 de fevereiro, compete realizar a construção das instalações de gás natural, montagem de aparelhos a gás natural, a manutenção e reparações desses equipamentos.

As EI desenvolvem a sua atividade em regime de mercado livre, em estrito cumprimento dos requisitos legais aplicáveis.

É incontornável o facto de que as intervenções das EI devem realizar-se em condições de segurança e da forma mais célere e eficaz possível, considerando, entre outros a zona geográfica da atuação de cada uma das EI e a adequação técnica da proposta de intervenção, devidamente alinhada com as respetivas competências e valências técnicas, em normais condições de mercado.

Considerando que, na sequência da interrupção do abastecimento de gás natural, o consumidor final de energia deve estar privado de gás durante o menor período de tempo possível, cumprindo-se, em permanência, a legislação aplicável, bem como as normas e os regulamentos de segurança aplicáveis.

Nessa medida, os operadores da rede de distribuição de gás do Grupo Floene Energias, S.A., mais bem identificados abaixo (doravante, os “**ORD**”), decidiram desenvolver o Programa de Apoio à Reparação e Manutenção de Instalações de Gás (doravante, o “**Programa**”), no qual qualquer EI pode participar mediante preenchimento do formulário de inscrição aqui junto.

Desenvolveram o Programa os seguintes ORD:

- Beiragás – Companhia de Gás das Beiras, S.A., sociedade anónima com sede na Urbanização da Quinta do Bosque, Lote 147/148, R/C, 3510-010 Viseu, pessoa coletiva n.º 504355660, matriculada sob o mesmo número na Conservatória do Registo Comercial de Viseu, com o capital social de 11.579.500 EUR
- Dianagás – Sociedade Distribuidora de Gás Natural de Évora, S.A., sociedade anónima com sede na Rua Tomás da Fonseca, Torre C,

1600-209 Lisboa, pessoa coletiva n.º 504733273, matriculada sob o mesmo número na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, com o capital social de 250.000 EUR

- Duriensegás – Sociedade Distribuidora de Gás Natural do Douro, S.A., sociedade anónima com sede na Avenida da Europa, Edifício Encostas do Rio, Bloco C, Entrada 7, 4.º piso, 5000-557 Vila Real, pessoa coletiva n.º 504744216, matriculada sob o mesmo número na Conservatória do Registo Comercial de Vila Real, com o capital social de 4.950.000 EUR
- Lisboagás GDL – Sociedade Distribuidora de Gás Natural de Lisboa, S.A., sociedade anónima com sede na Rua Tomás da Fonseca, Torre C, 1600-209 Lisboa, pessoa coletiva n.º 503517666, matriculada sob o mesmo número na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, com o capital social de 60.000.000 EUR
- Lusitaniagás – Companhia de Gás do Centro, S.A., sociedade anónima com sede na Avenida dos Congressos da Oposição Democrática, n.º 52, 1.º, 3800-365 Aveiro, pessoa coletiva n.º 502761024, matriculada sob o mesmo número na Conservatória do Registo Comercial de Aveiro, com o capital social de 20.500.000 EUR
- Medigás – Sociedade Distribuidora de Gás Natural do Algarve, S.A., sociedade anónima com sede na Rua Tomás da Fonseca, Torre C, 1600-209 Lisboa, pessoa coletiva n.º 504733354, matriculada sob o mesmo número na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, com o capital social de 500.000 EUR
- Paxgás – Sociedade Distribuidora de Gás Natural de Beja, S.A., sociedade anónima com sede na Rua Tomás da Fonseca, Torre C, 1600-209 Lisboa, pessoa coletiva n.º 504733281, matriculada sob o mesmo número na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, com o capital social de 250.000 EUR
- Setgás – Sociedade de Distribuição de Gás Natural, S.A., sociedade anónima com sede na Avenida Alexandre Herculano, n.º 36, R/C dto., 2900-205 Setúbal, pessoa coletiva n.º 502404124, matriculada sob o mesmo número na Conservatória do Registo Comercial de Setúbal, com o capital social de 9.000.000 EUR
- Tagusgás – Empresa de Gás do Vale do Tejo, S.A., sociedade anónima com sede no Parque de Negócios do Cartaxo, E.N. 114-2, Lote 26 a 29, 2070-046 Cartaxo, pessoa coletiva n.º 503956538, matriculada sob o mesmo número na Conservatória do Registo Comercial do Entroncamento, com o capital social de 12.500.00 EUR

## Programa de Apoio à Reparação e Manutenção de Instalações de Gás Natural

### 1. Quais os objetivos do Programa e a quem se direciona?

- Perante a deteção de um defeito ou a necessidade de manutenção numa instalação de gás natural, o Programa visa proporcionar o encontro entre o consumidor final de energia e as EI mais vocacionadas e adequadas para a respetiva resolução.
- O Programa pretende minimizar o período em que o abastecimento de gás se encontra suspenso ou em risco, mitigando, dessa forma, as perturbações que essa circunstância gera e as dificuldades de resposta que surgem e recaem sobre o consumidor final de energia em tal momento.
- Além de assegurar que as qualificações e competências técnicas são as ajustadas a cada caso em concreto, o Programa visa ainda que a intervenção técnica na instalação de gás do consumidor final de energia ocorra num período de tempo curto, bem como que aquela se realize em condições de mercado.
- O Programa encontra-se aberto a todas as EI, devidamente credenciais nos termos da lei.

### 2. Quais os critérios de adesão ao Programa?

- Para efeitos de adesão ao Programa, as EI devem preencher o formulário de inscrição aqui junto, anexando-lhe toda a documentação aí solicitada.
- Também no formulário de inscrição aqui junto, deve a EI selecionar as categorias de intervenção técnica para as quais está mais vocacionada, indicando ainda as zonas geográficas onde atua.
- A EI pode, a qualquer momento durante a sua participação no Programa, alterar as categorias de intervenção técnicas, bem como as zonas geográficas indicadas no formulário de inscrição, devendo, para o efeito, enviar uma comunicação para o contacto indicado, para o efeito, no número 5 abaixo.

### **3. Quais os critérios de suspensão do Programa?**

- Caso, durante a vigência do Programa, a EI deixe de ser titular da credenciação legalmente exigida para prossecução da respetiva atividade, a sua participação no Programa será suspensa.
- Logo que a EI demonstre que é titular da credenciação referida no ponto anterior, a sua participação no Programa será readmitida.

### **4. Como funciona o Programa?**

- Os ORD, no desempenho da sua atividade, procedem à suspensão de abastecimento de gás por motivos de segurança. Nessa deslocação, caso o consumidor final de energia manifeste que necessita de ajuda para a reparação da sua instalação de gás, o ORD solicita um contacto telefónico para que, posteriormente, seja contactado pelo ORD no âmbito do presente Programa.
- O ORD, no contacto telefónico a estabelecer com o consumidor final de energia, informa-o quanto às EI vocacionadas geográfica e tecnicamente – em conformidade com a informação indicada no formulário de inscrição de cada uma das EI – para realizar a intervenção pretendida, disponibilizando-lhe ainda os respetivos contactos.
- Com vista a alcançar os objetivos que o Programa de propõe atingir, a EI aderente obriga-se a:
  - agendar a visita de diagnóstico e orçamento no dia em que seja contactada pelo consumidor final de energia;
  - realizar a visita de diagnóstico e orçamento no dia e hora acordados com o consumidor final de energia ou, se possível e aceite pelo consumidor final de energia, efetuar de imediato a reparação e procedimento da respetiva religação do abastecimento;
  - se necessário, elaborar o orçamento no momento da visita de diagnóstico e orçamento agendada com o consumidor final de energia ou, no máximo, durante o dia útil seguinte, caso a natureza da intervenção necessária assim o exija;
  - realizar a intervenção técnica no dia e hora acordados com o consumidor final de energia.
- O serviço da Entidade Inspetora de Gás (EIG), quando necessário, deverá ser incluído na prestação do serviço ao cliente e coordenado pela EI que garante a presença da EIG aquando da reabertura do gás

## 5. Como podem os ORD ajudar a atingir os objetivos do Programa?

- Os ORD disponibilizam um serviço de atendimento telefónico, todos os dias úteis, entre as 09h00 e as 21h00, em particular, para o agendamento da reabertura do gás natural, uma vez realizada a intervenção técnica e a inspeção legalmente exigida à instalação de gás.
- Os ORD apoiam a EI, sempre que lhes seja solicitado, quer telefonicamente, quer presencialmente, conforme seja acordado.
- Os ORD disponibilizam os seguintes contactos:
  - Apoio dos serviços técnicos: **Supervisores**
  - Agendamentos e pedidos de religação: **211 163 351**
  - Centro de despacho nacional (em emergência): **800 201 722**
- Quaisquer questões relacionadas com a adesão, gestão, execução e cessação da participação no presente Programa devem ser enviadas pela EI para [gam@floene.pt](mailto:gam@floene.pt)

## 6. Qual a vigência do Programa?

- Os ORD podem decidir terminar com o Programa, a qualquer momento, devendo, para o efeito, comunicar tal decisão às EI, através de comunicação escrita com 30 (trinta) dias de antecedência para os contactos fornecidos no formulário de inscrição aqui junto.
- Qualquer EI pode decidir, a qualquer momento, não pretender continuar a participar no Programa, devendo, para o efeito, comunicar tal decisão aos ORD, através de comunicação escrita com 30 (trinta) dias de antecedência para o contacto indicado, para o efeito, no número 5 acima.