

Clientes prioritários

De acordo com o disposto no artigo 114.º do Regulamento da Qualidade de Serviço do setor elétrico e do gás natural, são considerados clientes prioritários aqueles que prestam serviços de segurança ou saúde fundamentais à comunidade, e aqueles para os quais a interrupção de fornecimento de energia elétrica causa graves alterações à sua atividade, nomeadamente:

- a) Estabelecimentos hospitalares, centros de saúde ou entidades que prestem serviços equiparados;
- b) Forças e serviços de segurança;
- c) Instalações de segurança nacional;
- d) Bombeiros;
- e) Proteção Civil;
- f) Equipamentos dedicados à Segurança e gestão de tráfego marítimo ou aéreo;
- g) Instalações penitenciárias;
- h) Clientes para os quais a sobrevivência ou a mobilidade dependam de equipamentos cujo funcionamento é assegurado pela rede elétrica, e clientes que coabitem com pessoas nestas condições, no âmbito do setor elétrico;
- i) Estabelecimentos de ensino básico, no âmbito do setor do gás natural;
- j) Instalações destinadas ao abastecimento de gás natural de transportes públicos coletivos, no âmbito do setor do gás natural;
- k) Outros clientes que se enquadrem nos princípios definidos no artigo 114.º/1, b) do Regulamento da Qualidade de Serviço do setor elétrico e do gás natural.

Estão excluídas todas as instalações que, pertencendo aos clientes prioritários, não sirvam os fins que justificam o seu caráter prioritário.

Em caso de interrupção de fornecimento, os operadores de redes devem dar prioridade aos restabelecimentos do fornecimento de energia elétrica ou de gás natural aos clientes prioritários.

Nas situações de assistência técnica após comunicação de avaria em que seja necessária a deslocação do operador de rede de distribuição, este deve dar prioridade aos clientes prioritários.

De modo a que seja possível assegurar um tratamento personalizado aos clientes prioritários, estes devem solicitar o seu registo à Plenitude, que transmitirá essa informação ao Operador de Rede de Distribuição, para que este efetue o registo na sua base de dados, através do seguinte [formulário](#).

O formulário deve ser enviado para o e-mail clientes@eniplenitude.pt, juntamente com a respetiva declaração comprovativa emitida por entidades oficiais

Clientes com necessidades especiais

De acordo com o disposto no artigo 111º do Regulamento de Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e do Gás Natural, são considerados clientes com necessidades especiais os seguintes clientes:

- a) Clientes com limitações no domínio da visão - cegueira total ou hipovisão;
- b) Clientes com limitações no domínio da audição - surdez total ou hipoacusia;
- c) Clientes com limitações no domínio da comunicação oral;
- d) Clientes com limitações no domínio do olfato, que impossibilitem a deteção da presença de gás natural ou clientes que coabitem com pessoas com estas limitações, no âmbito do setor do gás natural.

Os comercializadores devem adotar medidas concretas, adequadas às especificidades dos clientes com necessidades especiais, para garantir que cada categoria de cliente com necessidades especiais tenha acesso à mesma informação e aos mesmos níveis de qualidade de serviço e direitos que os restantes clientes.

De modo a que seja possível assegurar um tratamento personalizado aos clientes com necessidades especiais, estes devem solicitar o seu registo à Plenitude, que transmitirá essa informação ao Operador de Rede de Distribuição, para que este efetue o registo na sua base de dados, através do e-mail clientes@eniplenitude.pt, indicando o tipo de limitação, com base nas alíneas acima, juntando a respetiva declaração médica comprovativa da limitação.

No caso de incapacidade temporária, o registo tem a validade de um ano. Este deve ser renovado ao fim desse período, caso se mantenha a situação que justificou a sua aceitação.

