

## CONTRATO DE FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉCTRICA EM

**BTN** (Baixa Tensão normal)

### CONDIÇÕES GERAIS

#### 1ª - Objecto do Contrato.

1. O presente Contrato tem por objecto o fornecimento de energia eléctrica pela EDP Serviço Universal<sup>1</sup>.
2. A EDP Serviço Universal observará no exercício da sua actividade o disposto no Regulamento de Relações Comerciais e na demais legislação aplicável em matéria de obrigações de serviço público, nomeadamente no que se refere à segurança do fornecimento, regularidade, qualidade e preço dos fornecimentos, bem como à protecção do ambiente.
3. A EDP Serviço Universal obriga-se a fornecer ao cliente a energia eléctrica necessária ao abastecimento da sua instalação de utilização, até ao limite da potência requisitada para efeitos de ligação, e o cliente ao respectivo pagamento, nos termos e com observância das exigências legais e regulamentares em vigor.
4. A obrigação de fornecimento prevista no número anterior só existe quando as instalações eléctricas estiverem devidamente licenciadas e mantidas em bom estado de conservação e funcionamento, nos termos das disposições legais aplicáveis, e efectuada a respectiva ligação à rede.
5. O disposto nas presentes Condições Gerais relativamente a matérias da responsabilidade da EDP Distribuição<sup>2</sup> e a actividades realizadas pela EDP Distribuição, designadamente no âmbito da ligação das instalações, entrega de electricidade, continuidade, qualidade e interrupção do fornecimento, controlo e alteração de potência, medição e leitura, tem por referência o Contrato de Acesso celebrado entre a EDP Serviço Universal e a EDP Distribuição.

#### 2ª - Duração do contrato

O contrato entra em vigor na data de início do fornecimento por parte da EDP Serviço Universal e, salvo acordo em contrário constante das condições particulares, tem a duração de um mês se a tarifa for não sazonal, e de um ano se a tarifa for sazonal, sendo

---

<sup>1</sup> EDP Serviço Universal S.A., Comercializador de Último Recurso, a quem compete a venda de electricidade com tarifas fixadas pela ERSE, incluindo a contratação, a facturação e a cobrança.

<sup>2</sup> EDP Distribuição – Energia S.A., na qualidade de Operador de Rede de Distribuição, a quem compete, nomeadamente, a entrega de energia eléctrica, a instalação de contadores e as leituras.

automática e sucessivamente renovado por iguais períodos, sem prejuízo do direito de denúncia por parte do cliente, a todo o tempo, por meio de que fique registo escrito.

### **3ª – Medição e leitura**

1. Salvo acordo em contrário, os equipamentos de medição de energia eléctrica e de controlo de potência, bem como os respectivos acessórios, são fornecidos e instalados nos termos regulamentares pela EDP Distribuição, ficando o cliente seu fiel depositário, nomeadamente para efeitos da sua guarda e restituição findo o fornecimento de energia eléctrica, desde que terceiros não tenham acesso livre ao equipamento.

2. O fornecimento e a instalação do equipamento de medição constituem encargo da EDP Distribuição nos termos da regulamentação em vigor, a qual não pode cobrar ao cliente qualquer quantia a título de aluguer ou indemnização pelo uso do referido equipamento.

3. Os equipamentos de medição são submetidos a verificação obrigatória nos termos e com a periodicidade estabelecida na legislação em vigor e no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados, doravante denominado Guia de Medição, podendo igualmente ser sujeitos a verificações extraordinárias, sempre que o cliente, a EDP Serviço Universal ou a EDP Distribuição suspeitem ou detectem defeito no seu funcionamento.

4. Solicitada a verificação extraordinária mencionada no número anterior, e se vier a confirmar que os equipamentos de medição funcionam dentro dos limites de tolerância estabelecidos, é da responsabilidade da parte que requereu a verificação o pagamento dos respectivos encargos. Se a verificação extraordinária confirmar o defeito de funcionamento, o pagamento é da responsabilidade do proprietário do equipamento.

5. Em caso de verificação obrigatória ou extraordinária, a EDP Distribuição deve assegurar nos termos da regulamentação em vigor que o cliente de energia eléctrica, não é privado do fornecimento durante o período da verificação.

6. As indicações recolhidas através de leitura directa dos equipamentos de medição prevalecem sobre quaisquer outras.

7. Nos termos da regulamentação do sector eléctrico, a EDP Distribuição é a entidade responsável pela leitura dos equipamentos de medição das instalações dos clientes ligados às suas redes.

8. Sem prejuízo do estabelecido no número anterior, podem realizar a leitura dos equipamentos de medição e efectuar a sua comunicação, bem como verificar os respectivos selos, as seguintes entidades:

- O cliente;
- A EDP Distribuição;
- A EDP Serviço Universal.

9. A comunicação das leituras pelo cliente pode ser efectuada através dos meios que a EDP Distribuição disponibilize para o efeito, nomeadamente mediante comunicação telefónica ou electrónica.

10. O intervalo entre duas leituras consecutivas dos equipamentos de medição não deverá ser superior a 3 meses.

11. A EDP Distribuição deve diligenciar no sentido dos clientes serem avisados da data em que irá proceder a uma leitura directa do equipamento de medição, ou de que essa leitura foi tentada sem êxito, utilizando os meios que considere adequados para o efeito.

12. O aviso previsto no número anterior deve conter informação sobre os meios disponíveis para o cliente transmitir à EDP Distribuição os seus dados de consumo, fixando um prazo para o efeito.

13. Nos casos em que não haja leituras dos equipamentos de medição de clientes, podem ser utilizados métodos para estimar o consumo, nos termos e condições definidos no Guia de Medição.

14. Se, por facto imputável ao cliente, e após duas tentativas, não for possível efectuar a leitura do equipamento de medição, durante um período que não deve ultrapassar os 6 meses, a EDP Distribuição pode exigir, nos termos estipulados regulamentarmente, que o cliente marque uma data para efeitos da realização de leitura extraordinária.

15. Na situação prevista no número anterior, o pagamento dos encargos com a leitura extraordinária é da responsabilidade do cliente.

16. A data da realização da leitura extraordinária deve ser acordada entre as partes.

17. Na impossibilidade de acordo sobre uma data para a leitura extraordinária dos equipamentos de medição, num prazo máximo de 20 dias após a notificação, a EDP Distribuição pode interromper o fornecimento de energia eléctrica nos termos da alínea d) do número 6 da cláusula 9<sup>a</sup>.

18. Caso na data acordada para a realização da leitura extraordinária não seja possível o acesso ao equipamento de medição para esse efeito, por facto imputável ao Cliente, a EDP Distribuição pode interromper o fornecimento, nos termos da alínea e) do número 6 da cláusula 9<sup>a</sup>.

19. Os erros de medição da energia e da potência, resultantes de qualquer anomalia verificada no equipamento de medição, ou de erro de ligação do mesmo, que não tenham origem em procedimento fraudulento, serão corrigidos em função da melhor estimativa das grandezas durante o período em que a anomalia se verificou.

20. Para efeitos da estimativa prevista no número anterior, são considerados relevantes as características da instalação, o seu regime de funcionamento, os valores das grandezas anteriores à data da verificação da anomalia e, se necessário, os valores medidos nos primeiros três meses após a sua correcção.

21. Cessado o contrato de fornecimento, a EDP Distribuição goza do direito de proceder ao levantamento do material ou equipamento que lhe pertencer.

#### **4<sup>a</sup> – Controlo e alteração da potência**

1. Nos termos regulamentares, a EDP Distribuição deve colocar, na entrada das instalações de utilização, sem qualquer encargo para o cliente, alguns dispositivos,

designadamente disjuntores, destinados a impedir que seja tomada uma potência superior aos limites estabelecidos no contrato.

2. Se o cliente impedir, sem fundamento, a instalação dos dispositivos referidos no número anterior, a EDP Distribuição pode interromper o fornecimento de energia eléctrica, nos termos da alínea f) do número 6 da cláusula 9.<sup>a</sup>.

3. Quando, por razões técnicas, a EDP Distribuição entender ser a alimentação trifásica a forma mais adequada de efectuar o fornecimento, e não havendo oposição do cliente a esse tipo de alimentação, será concedida uma margem de potência, utilizando-se um disjuntor de calibre superior em 3 x5 A ao correspondente à potência contratada.

4. A margem de potência não será concedida se a alimentação trifásica for efectuada a pedido do cliente.

5. A EDP Distribuição só poderá eliminar a margem concedida ao abrigo do número 3 anterior, se obtiver do cliente o seu consentimento, e, se necessário, proceder a modificações da instalação eléctrica do cliente, suportando os respectivos encargos.

6. O cliente pode solicitar, a todo o tempo, a alteração da potência contratada, estando a EDP Distribuição obrigada a proporcioná-la, desde que verificadas as condições técnicas e legais estabelecidas na legislação e regulamentação aplicáveis.

7. Sempre que a EDP Distribuição recusar o aumento de potência contratada, com fundamento na não verificação das condições técnicas e legais, deverá justificar a sua decisão.

8. A satisfação do pedido de aumento de potência requisitada obriga ao pagamento, pelo cliente, de encargos relativos ao reforço das redes, bem como, se necessário, à construção dos elementos de ligação.

9. Na sequência de um pedido de aumento de potência requisitada, a EDP Distribuição deve apresentar ao cliente um orçamento discriminado, relativo aos encargos respectivos.

## **5<sup>a</sup> – Facturação**

1. A periodicidade de facturação será acordada entre o comercializador e o cliente, sendo, na falta de acordo, adoptada a periodicidade mensal.

2. A facturação terá por base a informação sobre os dados de consumo disponibilizada pela EDP Distribuição.

3. Se, no período a que a factura respeita, não tiver havido leitura do equipamento de medição, os dados disponibilizados pela EDP Distribuição para efeitos de facturação podem ser estimados segundo a metodologia seleccionada pelo cliente, de entre as opções que a EDP Serviço Universal lhe deverá apresentar no momento da celebração do presente contrato.

4. A metodologia seleccionada pelo cliente nos termos do número anterior consta das condições particulares do presente contrato, as quais só podem ser alteradas por acordo expresso entre a EDP Serviço Universal e o cliente.

5. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, designadamente no que se refere à facturação por estimativa, não haverá lugar à cobrança de consumos mínimos.
6. As facturas conterão os elementos necessários a uma completa, clara e adequada compreensão dos valores facturados, incluindo a sua desagregação, que deve evidenciar, nomeadamente, os valores relativos às tarifas de acesso às redes.
7. A interrupção do fornecimento de energia eléctrica, por facto imputável ao cliente, não suspende a facturação da potência contratada e do termo tarifário fixo.
8. Os acertos de facturação podem ser motivados, designadamente pelas seguintes situações: anomalia de funcionamento do equipamento de medição; procedimento fraudulento; facturação baseada em estimativa de consumo; correcção de erros de medição, de leitura e de facturação.
9. O valor apurado para o acerto de facturação deverá ser liquidado em prazo idêntico ao estipulado para pagamento da primeira factura posterior à data de comunicação da correcção que motivou o acerto de facturação.
10. Quando o valor apurado para o acerto de facturação for a favor da EDP Serviço Universal, o seu pagamento pode ser fraccionado em prestações mensais, a pedido do cliente, em número não superior ao número de meses objecto do acerto de facturação.
11. Nas situações em que a necessidade de acerto de facturação resulte de facto não imputável ao cliente, às prestações mensais previstas no número anterior não deve acrescer quaisquer juros legais ou convencionados.
12. Nos acertos de facturação a efectuar pela EDP Serviço Universal subsequentes à facturação que tenha tido por base a estimativa de consumos deve utilizar-se os dados disponibilizados pela EDP Distribuição, ou comunicados pelo cliente, recolhidos a partir de leitura directa do equipamento de medição, e ter em conta os prazos de prescrição e caducidade.
13. A EDP Serviço Universal não será responsável pela inobservância do disposto no número anterior se, cumprido o disposto nos números 11 e 12 da cláusula 3ª anterior, por facto imputável ao cliente, não for possível obter os dados de consumo recolhidos a partir da leitura directa do equipamento de medição.
14. Para efeitos de acertos, no início e no final do contrato, envolvendo facturações que abranjam um período inferior ao acordado para facturação, considerar-se-á uma distribuição diária uniforme dos encargos com valor fixo mensal.

## **6ª - Pagamento**

1. O pagamento das facturas é efectuado nos locais que a EDP Serviço Universal coloca à disposição do cliente e nas modalidades de pagamento acordadas com este.
2. O prazo de pagamento mencionado na correspondente factura é de 10 dias úteis, a contar da data da apresentação da mesma.

3. O não pagamento da factura dentro do prazo estipulado para o efeito constitui o cliente em mora, podendo ser causa de interrupção do fornecimento de energia eléctrica, nos termos da cláusula 9ª do presente contrato.

4. Os atrasos de pagamento ficam sujeitos à cobrança de juros de mora à taxa de juro legal em vigor, calculados a partir do dia seguinte ao do vencimento da factura.

5. Se o valor resultante do cálculo dos juros previsto no número anterior não atingir a quantia mínima a publicar anualmente pela ERSE, os atrasos de pagamento podem ficar sujeitos ao pagamento dessa quantia.

6. No caso de facturação conjunta do fornecimento de energia eléctrica e de outros serviços funcionalmente dissociáveis, o cliente pode pagar apenas a parte relativa àquele fornecimento, podendo exigir quitação parcial da factura.

### **7ª - Caução**

1. Excepto no que respeita aos clientes com instalações eventuais, a EDP Serviço Universal só tem o direito de exigir a prestação de caução nas situações de restabelecimento do fornecimento, na sequência de interrupção decorrente de incumprimento contratual do cliente.

2. Os clientes podem obstar à prestação de caução exigida nos termos do número anterior se, regularizada a dívida objecto do incumprimento, optarem pela transferência bancária como forma de pagamento das suas obrigações para com a EDP Serviço Universal.

3. Quando prestada a caução ao abrigo do disposto no número 1 anterior, se o cliente vier posteriormente a optar pela transferência bancária como forma de pagamento ou permanecer em situação de cumprimento contratual, continuamente durante o período de dois anos, a caução será objecto de devolução, findo este prazo.

4. Salvo acordo em contrário, a caução é prestada em numerário, cheque ou transferência electrónica, ou através de garantia bancária ou seguro-caução.

5. O valor da caução deve corresponder aos valores médios de facturação, por cliente, opção tarifária e potência contratada, correspondentes aos seguintes períodos de consumo:

- 74 dias, no caso dos clientes com facturação bimestral;
- 44 dias, no caso dos clientes com facturação mensal.

6. A metodologia de cálculo do valor da caução é estabelecida pela ERSE.

7. Prestada a caução, a EDP Serviço Universal pode exigir a alteração do seu valor quando se verifique um aumento da potência contratada ou a alteração da opção tarifária.

8. A EDP Serviço Universal deve utilizar o valor da caução para a satisfação do seu crédito, e pode exigir, posteriormente, por escrito, a sua reconstituição ou o seu reforço, em prazo não inferior a 10 dias úteis.

9. Cessado o contrato, o cliente tem direito à restituição da caução, salvo no caso em que esta seja necessária para assegurar o cumprimento das obrigações pecuniárias que à data da cessação do contrato não se encontrem regularizadas.

10. A quantia a restituir relativa à caução prestada através de numerário ou outro meio de pagamento à vista, resultará da actualização do valor da caução, com base no Índice de Preços no Consumidor, depois de deduzidos os montantes eventualmente em dívida.

11. Para efeitos do disposto no número anterior, a actualização do valor da caução a restituir é reportada à data da respectiva prestação ou da última alteração do seu valor, não podendo ser anterior a 1 de Janeiro de 1999 e terá por base o último índice mensal de preços no consumidor, publicado pelo Instituto Nacional de Estatística, excepto habitação, relativo a Portugal Continental.

## **8ª - Tarifas e preços**

1. Aos fornecimentos de energia eléctrica, são aplicadas as tarifas de Venda a Clientes Finais, estabelecidas pela ERSE nos termos do Regulamento Tarifário.

2. As tarifas aplicáveis são compostas pelos preços relativos a:

- Potência contratada e Termo Tarifário Fixo;
- Energia activa.

3. Aos clientes com consumos sazonais aplicam-se as tarifas sazonais estabelecidas no Regulamento Tarifário.

4. Em cada nível de tensão são colocadas à disposição dos clientes as opções tarifárias estabelecidas no Regulamento Tarifário.

5. Para efeitos do disposto no número anterior, a EDP Serviço Universal deve informar e aconselhar o cliente sobre a opção tarifária mais favorável para o seu caso específico.

6. A opção tarifária é da escolha do cliente, não podendo ser alterada durante um período mínimo de um ano, salvo acordo contrário.

7. Os preços das leituras extraordinárias e dos serviços de interrupção e restabelecimento do fornecimento de energia eléctrica são publicados anualmente pela ERSE.

## **9ª - Continuidade e interrupção do fornecimento**

1. O fornecimento de energia eléctrica deve ser permanente e contínuo, só podendo ser interrompido nas situações previstas no Regulamento de Relações Comerciais, designadamente, por casos fortuitos ou de força maior, por razões de interesse público, de serviço, de segurança, por acordo com o cliente ou por facto que lhe seja imputável.

2. Para efeitos do disposto no número anterior, consideram-se casos fortuitos ou de força maior os previstos no Regulamento da Qualidade de Serviço, nomeadamente os que resultem da ocorrência de greve geral, alteração da ordem pública, incêndio, terramoto,

inundação, vento de intensidade excepcional, descarga atmosférica directa, sabotagem, malfeitoria e intervenção de terceiros devidamente comprovada.

3. A interrupção do fornecimento por razões de interesse público, deve ser precedida de aviso ao cliente, por intermédio de meios de comunicação social de grande audiência na região ou ainda por outros meios ao seu alcance que proporcionem adequada divulgação, com a antecedência mínima de trinta e seis horas.

4. A interrupção do fornecimento por razões de serviço, deve ser comunicada ao cliente, por aviso individual ou por intermédio de meios de comunicação social de grande audiência na zona ou ainda por outros meios ao seu alcance que proporcionem adequada divulgação, com a antecedência mínima de trinta e seis horas.

5. O fornecimento de energia eléctrica poderá ser interrompido, sem aviso prévio, quando a sua continuação possa pôr em causa a segurança de pessoas e bens. Nestes casos, a EDP Distribuição deve apresentar justificação das medidas tomadas, quando solicitada pelo cliente.

6. A interrupção do fornecimento por facto imputável ao cliente pode ocorrer, nomeadamente, nas seguintes situações:

- a) Não pagamento, no prazo estipulado, dos montantes devidos em caso de mora, de acerto de facturação e de procedimento fraudulento;
- b) Falta de prestação ou de actualização da caução, quando exigível nos termos do Regulamento de Relações Comerciais;
- c) Cedência a terceiros, a título gratuito ou oneroso, da energia eléctrica que adquire, quando não autorizada pelas autoridades administrativas competentes. A cedência a terceiros inclui a veiculação de energia eléctrica entre instalações de utilização distintas ainda que tituladas pelo mesmo cliente;
- d) Impossibilidade de acordar uma data para a leitura dos equipamentos de medição, nos termos do n.º 17 da cláusula 3.ª;
- e) Impossibilidade de acesso ao equipamento de medição, após acordo de data para realização de leitura extraordinária, nos termos do nº18 da cláusula 3.ª;
- f) Impedimento de acesso aos equipamentos de medição de energia ou de controlo de potência;
- g) O cliente deixa de ser titular de um contrato de fornecimento ou, no caso de cliente que seja agente de mercado, de um contrato de uso de redes;
- h) A instalação de utilização seja causa de perturbações que afectem a qualidade técnica do fornecimento a outros utilizadores da rede;
- i) Alteração da instalação de utilização não aprovada pela entidade administrativa competente;
- j) Incumprimento das disposições legais e regulamentares relativas às instalações eléctricas, no que respeita à segurança de pessoas e bens;

k) Impedimento de instalação de equipamento de controlo de potência.

7. A interrupção do fornecimento, pelos factos previstos no número anterior, só pode ter lugar após um pré-aviso de interrupção, por escrito, com a antecedência mínima de 10 dias em relação à data em que irá ocorrer, salvo nos casos previstos nas alíneas g) e j). No caso da alínea h), a antecedência mínima deve ter em conta as perturbações causadas e as acções necessárias para as eliminar.

8. Do pré-aviso de interrupção devem constar o motivo da interrupção, os meios ao dispor do cliente para evitar a interrupção, as condições de restabelecimento, bem como os preços dos serviços de interrupção e de restabelecimento do fornecimento.

9. A EDP Serviço Universal, como condição de restabelecimento do fornecimento de energia eléctrica, pode exigir, além da eliminação das causas da interrupção, o pagamento dos serviços de interrupção e de restabelecimento.

10. Por razões de segurança, em caso de interrupção, as instalações devem ser sempre consideradas em tensão, ou seja, como se o fornecimento não tivesse sido interrompido.

11. A interrupção do fornecimento de energia eléctrica não isenta o cliente da responsabilidade civil e criminal em que haja incorrido.

### **10ª - Padrões de qualidade de serviço e compensações**

1. A entrega de energia eléctrica ao cliente é da responsabilidade da EDP Distribuição, nos termos da legislação aplicável.

2. O serviço prestado pela EDP Distribuição e pela EDP Serviço Universal deve obedecer aos padrões de qualidade estabelecidos no Regulamento da Qualidade de Serviço.

3. A EDP Distribuição e a EDP Serviço Universal devem compensar o cliente quando se verifique o incumprimento dos padrões de qualidade de serviço a que estão obrigados nos termos do Regulamento da Qualidade de Serviço, nomeadamente, no que respeita à continuidade do serviço de fornecimento de energia eléctrica (EDP Distribuição) e em matéria de relacionamento comercial (EDP Distribuição e EDP Serviço Universal).

4. Quando houver lugar a uma compensação por incumprimento do padrão individual de qualidade relativo à continuidade de serviço, a informação ao cliente e a compensação devem ser efectuados na facturação do 1º trimestre do ano seguinte a que a compensação se reporta.

5. Quando houver lugar a uma compensação por incumprimento do padrão individual de qualidade de relacionamento comercial, a informação ao cliente e a compensação devem ser efectuadas na primeira factura emitida após decorridos 45 dias úteis contados a partir da data em que ocorreu o facto que fundamenta o direito à compensação.

### **11ª - Procedimentos fraudulentos**

1. Qualquer procedimento susceptível de falsear o funcionamento normal ou a leitura dos equipamentos de medição de energia eléctrica ou de controlo da potência constitui violação do contrato de fornecimento de energia eléctrica.

2. Nos termos da legislação em vigor, pode constituir procedimento fraudulento susceptível de falsear a medição de energia eléctrica ou o controlo de potência, designadamente, a captação de energia a montante do equipamento de medição e a viciação, por qualquer meio, do funcionamento normal dos equipamentos de medição ou de controlo de potência.

3. Salvo prova em contrário, presume-se que qualquer procedimento fraudulento é imputável ao utilizador da instalação onde se integre o equipamento de medição de energia eléctrica ou de controlo da potência, desde que terceiros não tenham acesso livre ao equipamento.

4. A verificação do procedimento fraudulento e o apuramento da responsabilidade civil e criminal que lhe possam estar associadas obedecem às regras constantes da legislação específica aplicável.

5. Sem prejuízo do disposto no número anterior, as entidades lesadas com o procedimento fraudulento têm o direito de ser ressarcidas das quantias que venham a ser apuradas em razão das correcções efectuadas.

6. A determinação dos montantes previstos no número anterior deve considerar o regime de tarifas e preços aplicável ao período durante o qual perdurou o procedimento fraudulento, bem como todos os factos relevantes para a estimativa dos fornecimentos realmente efectuados, designadamente, as características da instalação de utilização, o regime de funcionamento e os fornecimentos antecedentes, se os houver.

## **12ª - Cessão da posição contratual**

1. O cliente só pode transmitir a terceiros a sua posição neste contrato desde que obtenha da EDP Serviço Universal consentimento escrito para o efeito, devendo comunicar à EDP Serviço Universal, também por escrito, a sua vontade na cessão da sua posição contratual.

2. A comunicação a que se refere o número anterior deve ser efectuada com a antecedência mínima de 20 dias em relação à data prevista para a cessão, devendo a EDP Serviço Universal responder dentro do referido prazo.

3. Se a cessão da posição contratual envolver a transmissão de dívidas, o cliente só fica exonerado das mesmas se o declarar expressamente na comunicação a que se o número 2 anterior.

## **13ª - Cessação do contrato**

A cessação deste contrato pode verificar-se:

a) Por acordo entre as partes;

b) Por denúncia por parte do cliente nos termos previstos no contrato, podendo ser efectuado a todo o tempo;

c) Pela celebração de contrato de fornecimento com outro comercializador;

d) Pela entrada em vigor do contrato de uso de redes, no caso de clientes com estatuto de agente de mercado;

e) Pela interrupção do fornecimento de energia eléctrica, por facto imputável ao cliente, que se prolongue por um período superior a 60 dias;

f) Por morte do titular deste contrato, salvo nos casos de transmissão por via sucessória, ou extinção da entidade titular do presente contrato, desde que esses factos sejam comunicados, por escrito, à EDP Serviço Universal.

#### **14ª - Pedidos de informação, reclamações e resolução de conflitos**

1. A apresentação de pedidos de informação e de reclamações decorrentes do presente contrato pode ser efectuada através das modalidades de atendimento disponibilizadas pela EDP Serviço Universal, nomeadamente: por escrito, por telefone (contact center), por e-mail ou pessoalmente nos locais de atendimento da EDP Serviço Universal, e deverão conter a identificação, a morada do local de consumo, o número de cliente, as questões colocadas ou a descrição dos motivos da reclamação e outros elementos informativos que facilitem o seu tratamento.

2. Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais, nos termos da lei, se não for obtida junto da EDP Serviço Universal uma resposta fundamentada num prazo de 15 dias úteis ou a mesma não resolver satisfatoriamente a reclamação apresentada, o cliente pode solicitar a intervenção de entidades com competências na resolução extrajudicial de conflitos, designadamente, da ERSE.

3. No âmbito do disposto no número anterior, as partes podem igualmente recorrer à arbitragem voluntária.

#### **15ª - Dados pessoais**

1. Os dados pessoais relativos ao cliente, recolhidos no âmbito do presente contrato, são processados automaticamente e destinam-se à gestão comercial e administrativa dos contratos de fornecimento de energia eléctrica e da prestação de serviços afins, podendo os interessados, devidamente identificados, ter acesso à informação que lhes diga respeito, directamente nos locais de atendimento ou mediante pedido escrito, bem como à sua rectificação, nos termos da lei da protecção de dados pessoais.

2. Os dados pessoais poderão ser utilizados para prospecção geral e marketing directo, para a realização do objecto da EDP Serviço Universal, podendo ser comunicados a terceiros para estes efeitos. O cliente pode opor-se em qualquer momento a esta utilização bastando, para o efeito, comunicar essa intenção por contacto directo em qualquer loja de atendimento, através da linha comercial, 808 505 505, ou por correio normal para EDP Serviço Universal, Rua Camilo Castelo Branco, 43, 1050-044 Lisboa.

3. Qualquer alteração dos elementos constantes do contrato relativos à identificação, residência ou sede do cliente, deve ser comunicada à EDP Serviço Universal, através de carta registada com aviso de recepção, no prazo de 30 dias a contar da data da

alteração, devendo ainda o cliente apresentar comprovativos da alteração verificada, quando tal lhe for exigido pela EDP Serviço Universal.

### **16ª Legislação aplicável**

1. Este contrato submete-se às disposições constantes do Regulamento de Relações Comerciais, do Regulamento Tarifário, do Regulamento da Qualidade de Serviço e demais legislação aplicável.
2. As condições deste contrato devem ser, nos termos gerais do direito, sistematicamente interpretadas à luz das disposições legais e dos Regulamentos referidas no número anterior.
3. Em caso de dúvida ou de divergência, considera-se que o sentido interpretativo das condições do presente contrato é o que resultar da prevalência de aplicação das disposições legais e regulamentares enunciadas.

### **17ª Integração**

Salvo disposição em contrário, considera-se que o presente contrato integrará automaticamente as condições, direitos e obrigações, bem como todas as modificações decorrentes de normas legais e regulamentares aplicáveis posteriormente publicadas, nomeadamente, ao abrigo do Regulamento de Relações Comerciais.