



## **CONTRATO DE FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA EM BTN (Baixa Tensão normal) CONDIÇÕES GERAIS**

### **1ª - Objeto do Contrato.**

1. O presente Contrato tem por objeto o fornecimento de energia elétrica pela EDP Serviço Universal, S.A (doravante “EDP Serviço Universal”) à instalação do Cliente, nos termos e condições constantes das presentes Condições Gerais e das Condições Particulares.
2. A EDP Serviço Universal observará no exercício da sua atividade 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 obrigação de fornecimento, à segurança do fornecimento, à regularidade, à qualidade e preço dos fornecimentos, bem como à proteção do ambiente.
3. A EDP Serviço Universal obriga-se a fornecer energia elétrica em Baixa Tensão Normal às instalações dos Clientes com potências contratadas iguais ou inferiores a 41,4kVA enquanto forem aplicáveis as tarifas transitórias, às dos Clientes cujo comercializador em regime de mercado tenha ficado impedido de exercer a atividade, às dos Clientes cujas instalações se situam em locais onde não exista oferta dos comercializadores em regime de mercado e ainda nas situações em que seja revertida uma contratação ilegítima por parte de comercializador em regime de mercado, nos termos previstos na legislação e regulamentação aplicável.
4. A EDP Serviço Universal obriga-se ainda a fornecer energia elétrica em Baixa Tensão Normal às instalações dos Clientes finais que optem por ser abastecidos através de um comercializador de último recurso e dos Clientes finais economicamente vulneráveis, sendo considerados como tais as pessoas singulares que se encontrem em situação de carência sócio-económica e que, tendo o direito de acesso ao serviço essencial de fornecimento de energia elétrica, devem ser protegidas, nomeadamente no que respeita a preços, nos termos previstos na legislação aplicável.
5. A obrigação de fornecimento de energia elétrica só existe quando as instalações elétricas estiverem devidamente licenciadas e mantidas em bom estado de conservação e funcionamento, nos termos das disposições legais aplicáveis, e efetuada a respetiva ligação à rede.
6. O disposto nas presentes Condições Gerais relativamente a matérias da responsabilidade do Operador de Rede de Distribuição e a atividades realizadas pelo Operador de Rede de Distribuição, designadamente no âmbito da ligação das instalações, entrega de eletricidade, continuidade, qualidade e interrupção do fornecimento, controlo e alteração de potência, medição e leitura, tem por referência o Contrato de Uso das Redes celebrado entre a EDP Serviço Universal e o Operador de Rede de 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 entre o Cliente e a EDP Serviço Universal, tem a duração de um mês, renovando-se automática e sucessivamente por iguais períodos, sem prejuízo do direito de denúncia por parte do Cliente, a todo o tempo, mediante comunicação escrita nos termos previstos no n.º 4 da cláusula 15.ª.

## **3ª - Medição e leitura**

1. O Operador de Rede de Distribuição de energia elétrica é a entidade responsável pelo fornecimento e instalação dos equipamentos de medição e os respetivos acessórios, ficando o Cliente seu fiel depositário, nomeadamente para efeitos da sua guarda e restituição findo o fornecimento de energia elétrica, desde que terceiros não tenham acesso livre ao equipamento.
2. O fornecimento e a instalação do equipamento de medição constituem encargo do Operador de Rede de Distribuição, nos termos da regulamentação em vigor, o qual não pode cobrar ao Cliente qualquer quantia a título de aluguer ou indemnização pelo uso do referido equipamento.
3. A verificação dos equipamentos de medição é 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”), sendo os encargos com a verificação ou ajuste do equipamento nestes casos da responsabilidade do proprietário do equipamento.
4. Os equipamentos podem ser igualmente sujeitos a verificações extraordinárias, sempre que o Cliente, a EDP Serviço Universal ou o Operador de Rede de Distribuição suspeitem ou detetem defeito no seu funcionamento, nestes casos os encargos são da responsabilidade das seguintes entidades:
  - a) Da entidade que solicitou a verificação extraordinária, se a verificação efetuada ao equipamento vier a comprovar que o mesmo funciona dentro dos limites de tolerância estabelecidos;
  - b) Do proprietário do equipamento, designadamente, o Operador de Rede de Distribuição nas restantes situações.
5. Em caso de verificação obrigatória ou extraordinária, o Operador de Rede de Distribuição deve assegurar, nos termos da regulamentação em vigor, que o Cliente de energia elétrica, não é privado do fornecimento durante o período da verificação.
6. O Operador de Rede de Distribuição de energia elétrica é a entidade responsável pela leitura dos equipamentos de medição das instalações dos Clientes ligados às suas redes, sem prejuízo da faculdade dos Clientes e da EDP Serviço Universal poderem efetuar a leitura e sua comunicação, bem como verificar os respetivos selos.
7. A comunicação das leituras pelo Cliente pode ser efetuada através dos meios que o Operador de Rede de Distribuição disponibilize para o efeito, nomeadamente mediante comunicação telefónica ou eletrónica.
8. As indicações recolhidas através de leitura direta dos equipamentos de medição prevalecem sobre quaisquer outras.
9. O intervalo entre duas leituras consecutivas dos equipamentos de medição não deverá ser superior a 3 meses.

10. O Cliente deve ser avisado pelo Operador de Rede de Distribuição, através dos meios que este considere adequados para o efeito, da data em que irá proceder a uma leitura direta do equipamento de medição, ou de que essa leitura foi tentada sem êxito.
11. O aviso previsto no número anterior deve conter informação sobre os meios disponíveis para o Cliente transmitir ao Operador de Rede de Distribuição os seus dados de consumo, fixando um prazo para o efeito.
12. 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.
13. Se, por facto imputável ao Cliente, e após uma tentativa de leitura, observando o disposto nos números anteriores não for possível o acesso ao equipamento de medição, para efeitos de leitura do equipamento de medição, durante um período máximo de 6 meses e não existindo qualquer comunicação por parte do Cliente sobre os dados de consumo durante o mesmo período, o Operador de Rede de Distribuição pode promover a realização de uma leitura extraordinária sendo o pagamento dos encargos com a leitura extraordinária da responsabilidade do Cliente.
14. A data da realização da leitura extraordinária deve ser acordada entre as partes.
15. O Operador de Rede de Distribuição pode interromper o fornecimento, nas seguintes situações:
  - a) Na impossibilidade de acordo sobre uma data para a leitura extraordinária dos equipamentos de medição, num prazo máximo de 20 dias após a notificação, nos termos da alínea e) do número 6 da cláusula 10.<sup>a</sup>;
  - b) 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, nos termos da alínea f) do número 6 da cláusula 10.<sup>a</sup>.
16. 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.
17. 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 correção.

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

1. O Operador de Rede de Distribuição deve colocar, na entrada das instalações de utilização, sem qualquer encargo para o Cliente, 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, o Operador de Rede de Distribuição pode interromper o fornecimento de energia elétrica, nos termos da alínea g) do número 6 da cláusula 10.<sup>a</sup>.
3. Quando, por razões técnicas, o Operador de Rede de Distribuição entender ser a alimentação trifásica a forma mais adequada de efetuar 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. Para efeitos do disposto no número anterior o valor da potência contratada não pode ser inferior a 3,45 kVA ou superior a 13,8 kVA.

5. A margem de potência não será concedida se a alimentação trifásica for efetuada a pedido do Cliente.
6. O Operador de Rede de 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 elétrica do Cliente, suportando os respetivos encargos.
7. O Cliente pode solicitar, a todo o tempo, a alteração da potência contratada, estando o Operador de Rede de Distribuição obrigado a proporcioná-la, desde que verificadas as condições técnicas e legais estabelecidas na legislação e regulamentação aplicáveis.
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, o Operador de Rede de Distribuição deve apresentar ao Cliente um orçamento discriminado, relativo aos encargos respetivos.

### **5ª - Faturação**

1. A periodicidade da faturação é mensal, salvo se, mediante acordo com o Cliente constante das condições particulares, for acordada outra periodicidade.
2. A faturação será feita por via eletrónica, para o endereço de correio eletrónico indicado nas Condições Particulares, exceto se o Cliente optar pela modalidade de faturação em papel, opção que deve constar das Condições Particulares.
3. A faturação terá por base a informação sobre os dados de consumo disponibilizada pelo Operador de Rede de Distribuição, obtidos por leitura direta ou por estimativa. A estimativa de consumos é feita com base no Consumo Médio Diário, salvo se o cliente optar por Consumo Fixo, opção que deve constar das condições particulares.
4. Para efeitos do disposto no número anterior, os dados de consumo disponibilizados pelo Operador de Rede de Distribuição que seja obtido por utilização de estimativas de consumo devem ter em conta o direito do Cliente à escolha da metodologia a aplicar, entre as opções existentes, nos termos previstos no Guia de Medição, as quais devem ser apresentadas ao Cliente pela EDP Serviço Universal no momento da celebração do presente contrato.
5. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, designadamente no que se refere à faturação por estimativa, não haverá lugar à cobrança de consumos mínimos.
6. Em cada nível de tensão são colocadas à disposição dos Clientes da EDP Serviço Universal as opções tarifárias estabelecidas no Regulamento Tarifário (RT).
7. A opção tarifária é da escolha do Cliente, não podendo ser alterada durante um período mínimo de um ano, salvo acordo em contrário entre as partes.
8. Nas situações em que a seleção de uma nova opção tarifária ou ciclo horário determine a adaptação ou substituição do equipamento de medição, o Operador da rede de distribuição deve proceder às alterações necessárias no prazo máximo de 30 dias a contar da data de solicitação do Cliente.
9. A interrupção do fornecimento de energia elétrica, por facto imputável ao Cliente, não suspende a faturação da potência contratada e do termo tarifário fixo.
10. As faturas conterão os elementos necessários a uma completa, clara e adequada compreensão dos valores faturados, incluindo a sua desagregação, nomeadamente, os valores relativos às tarifas de acesso às redes, bem como o valor do desconto correspondente à tarifa social, quando aplicável.
11. A EDP Serviço Universal, poderá através da fatura, disponibilizar ao cliente informações consideradas essenciais ao fornecimento de energia elétrica, designadamente sobre preços,

modalidades de faturação e pagamento, serviços opcionais, padrões de qualidade de serviço e procedimentos sobre resolução de conflitos, inserindo no seu conteúdo ou acompanhando o seu envio aos Clientes.

12. Os acertos de faturação podem ser motivados, designadamente pelas seguintes situações: anomalia de funcionamento do equipamento de medição; procedimento fraudulento; faturação baseada em estimativa de consumo; correção de erros de medição, de leitura e de faturação.
13. Aos acertos de faturação motivados pelas situações previstas no número anterior, aplicam-se as regras estabelecidas para o efeito no Guia de Medição.
14. Quando o valor apurado para o acerto de faturação for a favor do Cliente, o seu pagamento deve ser efetuado por compensação de crédito na própria fatura que tem por objeto o acerto, salvo declaração expressa em sentido diverso por parte do Cliente.
15. Quando o valor apurado com o acerto de faturação for a favor da EDP Serviço Universal, o seu pagamento pode ser fracionado em prestações mensais, a pedido do Cliente, considerando o período de faturação apresentado a pagamento, não devendo acrescer àquele valor quaisquer juros legais ou convencionados.
16. Os acertos de faturação a efetuar pela EDP Serviço Universal subsequente à faturação que tenha tido por base a estimativa de consumos devem utilizar os dados disponibilizados pelo Operador da rede de distribuição, ou comunicados pelo Cliente, recolhidos a partir de leitura direta do equipamento de medição, sem prejuízo do regime aplicável em sede de prescrição e caducidade.
17. A EDP Serviço Universal não será responsável pela inobservância do disposto no número anterior se, cumprido o disposto nos números 10 e 11 da cláusula 3ª do presente contrato, por facto imputável ao Cliente, não for possível obter os dados de consumo recolhidos a partir da leitura direta do equipamento de medição.
18. Sempre que o acerto de faturação baseada em estimativas de consumo resulte em valor igual ou superior ao do consumo médio mensal da instalação consumidora nos seis meses anteriores ao mês em que é realizado esse acerto, o operador de rede de distribuição deve informar desse facto a EDP Serviço Universal.
19. Nas situações previstas no número 18 anterior, a EDP Serviço Universal deve apresentar ao Cliente, na fatura de acerto, um plano de regularização plurimestral do valor em dívida, num máximo de 12 frações nos termos do qual o valor a regularizar em cada fatura individualmente considerada não deve exceder a percentagem do consumo médio mensal aprovada pela ERSE.
20. A obrigação de fracionamento do pagamento prevista no número anterior não prejudica o direito de opção do Cliente pelo pagamento integral do valor em dívida.
21. A aplicação do disposto nos números 17 e 18 da presente cláusula, será efetuada de acordo com os procedimentos operativos de detalhe aprovados pela ERSE, prevendo, nomeadamente a existência de valores mínimos de faturação de acerto, a percentagem do consumo médio mensal e os limiares de aplicação do fracionamento dos acertos de faturação.
22. Para efeitos de acerto de faturação, no início e no final do contrato, envolvendo faturas que abranjam um período inferior ao acordado para faturação, considerar-se-á uma distribuição diária uniforme dos encargos com valor fixo mensal.

### **6ª - Rotulagem de energia elétrica**

A EDP Serviço Universal disponibilizará aos Clientes, nas faturas de energia elétrica e na documentação que as acompanhe ou outro material promocional as seguintes informações:

- a) A contribuição de cada fonte de energia para o total de energia elétrica fornecida no ano civil anterior;

- b) As emissões de CO2 associadas à produção de energia;
- c) Os métodos e as fontes de consulta em que se baseiam as informações acima referidas.

### **7ª - Pagamento**

1. O pagamento das faturas é efetuado nos locais e através dos meios que a EDP Serviço Universal coloca à disposição do Cliente, de acordo com modalidades de pagamento acordadas com este, designadamente sistema de débito bancário e multibanco.
2. O prazo limite de pagamento mencionado na correspondente fatura é de 10 dias úteis, a contar da data da apresentação da fatura, com exceção do caso dos Clientes economicamente vulneráveis, situação em que prazo limite de pagamento é alargado para 20 dias úteis.
3. O não pagamento da fatura dentro do prazo estipulado para o efeito constitui o Cliente em mora, podendo ser causa de interrupção do fornecimento de energia elétrica, nos termos da alínea a) do número 6 da cláusula 10ª 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 fatura.
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, de modo a cobrir exclusivamente os custos de processamento administrativos originados pelo atraso.
6. No caso de faturação conjunta do fornecimento de energia elétrica e de outros serviços funcionalmente dissociáveis, o Cliente pode pagar apenas a parte relativa àquele fornecimento, podendo exigir quitação parcial da fatura.

### **8ª - Caução**

1. Exceto no que respeita aos Clientes com instalações eventuais e com instalações provisórias, 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 imputável ao Cliente.
2. O Cliente pode obstar à prestação de caução exigida nos termos do número anterior se, regularizada a dívida objeto do incumprimento, optar 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 objeto de devolução, findo este prazo.
4. Salvo acordo em contrário, a caução é prestada em numerário, cheque ou transferência eletrónica, ou através de garantia bancária ou seguro-caução.
5. O valor da caução deve corresponder aos valores médios de faturação, por Cliente, opção tarifária e potência contratada, num período de consumo igual ao período de faturação acrescido o prazo de pagamento da fatura.
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, quando o Cliente interpelado para o pagamento da sua dívida, se mantiver em situação de

- incumprimento, podendo ainda exigir, posteriormente, a sua reconstituição ou o seu reforço, mediante comunicação escrita e enviar ao Cliente num prazo não inferior a 10 dias úteis após acionada a caução.
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 caução prestada considera-se válida até ao termo ou resolução do contrato de fornecimento, qualquer que seja a entidade que nessa data assegure o serviço de fornecimento de energia elétrica, ainda que não se trate daquela com quem o Cliente contratou inicialmente o serviço, podendo o Cliente exigir da EDP Serviço Universal a restituição da caução.
  11. A quantia a restituir relativa à caução prestada através de numerário ou outro meio de pagamento à vista, resultará da atualização do valor da caução, com base no Índice de Preços no Consumidor, depois de deduzidos os montantes eventualmente em dívida.
  12. Para efeitos do disposto no número anterior, a atualização do valor da caução a restituir é reportada à data da respetiva 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, exceto habitação, relativo a Portugal Continental.

### **9ª - Tarifas e preços**

1. Aos fornecimentos de energia elétrica, 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;
  - Energia ativa.
3. Aos Clientes com consumos sazonais aplicam-se as tarifas sazonais estabelecidas no Regulamento Tarifário.
4. A EDP Serviço Universal coloca à disposição dos Clientes as opções tarifárias estabelecidas no Regulamento Tarifário.
5. A opção tarifária é da escolha do Cliente, não podendo ser alterada durante um período mínimo de um ano, salvo acordo contrário entre as partes.
6. A EDP Serviço Universal disponibilizará aos Clientes as informações relevantes para que estes possam optar pelas condições que considerem mais vantajosas no âmbito das tarifas e preços aplicáveis, designadamente sobre as opções tarifárias, períodos tarifários, ciclos horários e outras informações que se revelem úteis à utilização eficiente de energia.
7. Os preços das leituras extraordinárias e dos serviços de interrupção e restabelecimento do fornecimento de energia elétrica são publicados anualmente pela ERSE.
8. Aos Clientes economicamente vulneráveis, definidos como tal pelo Decreto-Lei n.º 138A/2010, de 31 de dezembro, aplica-se a tarifa social, calculada pela ERSE nos termos estabelecidos naquele diploma e de acordo com as regras constantes do Regulamento Tarifário.
9. A EDP Serviço Universal divulgará junto dos seus Clientes a informação disponível sobre a existência e as condições de acesso à tarifa social de acordo com a legislação em vigor.

## 10ª - Continuidade e interrupção do fornecimento

1. O fornecimento de energia elétrica 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 e de segurança, por facto imputável aos operadores de outras redes e por acordo com o Cliente ou por facto que lhe seja imputável.
2. Para efeitos do disposto no número anterior, consideram-se casos fortuitos as ocorrências que, não tendo acontecido por circunstâncias naturais não poderiam ser previstas e casos de força maior as circunstâncias de um evento natural ou de ação humana que, embora pudesse prevenir-se, não poderia ser evitado conforme previsto no Regulamento da Qualidade de Serviço e demais legislação aplicável.
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 elétrica poderá ser interrompido, sem aviso prévio, quando a sua continuação possa pôr em causa a segurança de pessoas e bens. Nestes casos, o Operador de Rede de 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 e de acerto de faturação
  - b) Verificação da existência de procedimento fraudulento ou na falta de pagamento devido, nos termos da legislação aplicável;
  - c) Falta de prestação ou de atualização da caução, quando exigível nos termos do Regulamento de Relações Comerciais;
  - d) Cedência de energia elétrica a terceiros, a título gratuito ou oneroso, da energia elétrica que adquire, quando não autorizada pelas autoridades administrativas competentes. Considera-se cedência a terceiros a veiculação de energia elétrica entre instalações de utilização distintas ainda que tituladas pelo mesmo Cliente;
  - e) Impossibilidade de acordar uma data para a leitura dos equipamentos de medição, nos termos da alínea a) do n.º 15 da cláusula 3ª;
  - f) Impossibilidade de acesso ao equipamento de medição, após acordo de data para realização de leitura extraordinária, nos termos alínea b) do n.º 15 da cláusula 3ª;
  - g) Impedimento de instalação e de acesso aos equipamentos de medição de energia ou de controlo de potência;
  - h) 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;
  - i) A instalação de utilização seja causa de perturbações que afetem a qualidade técnica do fornecimento a outros utilizadores da rede;
  - j) Alteração da instalação de utilização não aprovada pela entidade administrativa competente;
  - k) Incumprimento das disposições legais e regulamentares relativas às instalações elétricas, no que respeita à segurança de pessoas e bens;



- l) Nas situações de mudança para outro comercializador, caso o Cliente não proceda ao pagamento da fatura de acerto final de contas emitida pelo comercializador cessante, desde que a fatura não tenha sido objeto de contestação.
- 7. A interrupção do fornecimento, pelos factos previstos no número anterior, só pode ter lugar após um pré-aviso de interrupção, por escrito, a efetuar pela EDP Serviço Universal com a antecedência mínima de 20 dias em relação à data em que irá ocorrer ou de 15 dias úteis quando se tratarem de Clientes economicamente vulneráveis, salvo nos casos previstos nas alíneas h) e k). No caso da alínea i), a antecedência mínima deve ter em conta as perturbações causadas e as ações 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 devidos por facto imputável ao Cliente.
- 9. A EDP Serviço Universal, como condição de restabelecimento do fornecimento de energia elétrica, 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 elétrica não isenta o Cliente da responsabilidade civil e criminal em que haja incorrido.

#### **11ª - Padrões de qualidade de serviço e compensações**

- 1. O fornecimento de energia elétrica pela EDP Serviço Universal deve obedecer aos padrões de qualidade estabelecidos no Regulamento da Qualidade de Serviço.
- 2. A EDP Serviço Universal deve compensar o Cliente quando se verifique o incumprimento dos padrões de qualidade de serviço a que está obrigada nos termos do Regulamento da Qualidade de Serviço, nomeadamente, no que respeita à continuidade do serviço de fornecimento de energia elétrica e em matéria de relacionamento comercial.
- 3. Quando houver lugar a uma compensação por incumprimento do padrão individual de qualidade relativo à continuidade de serviço, o operador de rede deve creditar aos comercializadores as compensações relativas aos seus clientes até ao dia 12 de março, exceto para os clientes afetados por eventos relativamente aos quais foi solicitada a classificação de evento excepcional e cuja decisão da ERSE ainda não tenha ocorrido, neste último caso as situações pendentes de pagamento devem ser creditadas aos comercializadores até 70 dias após a última decisão da ERSE sobre eventos excecionais relativa ao ano em causa.
- 4. Quando houver lugar a uma compensação por incumprimento do padrão individual de continuidade do serviço de fornecimento de energia elétrica, os comercializadores devem creditar as compensações aos seus clientes na primeira fatura emitida após 30 dias do momento em que recebem a compensação do operador de rede.
- 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 efetuadas na primeira fatura emitida após decorridos 45 dias contados a partir da data em que ocorreu o facto que fundamenta o direito à compensação.

## **12ª - Procedimentos fraudulentos**

1. Qualquer procedimento suscetível de falsear o funcionamento normal ou a leitura dos equipamentos de medição de energia elétrica ou de controlo da potência constitui violação do contrato de fornecimento de energia elétrica.
2. Nos termos da legislação em vigor, pode constituir procedimento fraudulento suscetível de falsear a medição de energia elétrica 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 elétrica 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 correções efetuadas.
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 efetuados, designadamente, as características da instalação de utilização, o regime de funcionamento e os fornecimentos antecedentes, se os houver.

## **13ª - Cessação do contrato**

1. 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 efetuado a todo o tempo;
  - c) Pela celebração de contrato de fornecimento com outro comercializador ou agente externo;
  - 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 elétrica, por facto imputável ao Cliente, que se prolongue por um período superior a 60 dias;
  - f) Por extinção da entidade ou morte do titular deste contrato, salvo nos casos de transmissão por via sucessória, quando demonstrada a vivência em economia comum, desde que esse facto seja comunicado, por escrito, à EDP Serviço Universal.
2. Os Clientes são livres de rescindir o contrato celebrado com a EDP Serviço Universal sempre que não aceitem as novas condições contratuais que lhes forem comunicadas, nos termos do n.º 4 da cláusula 15.ª, devendo ser informados do direito à rescisão do contrato nas referidas circunstâncias.
3. A cessação do contrato de fornecimento por iniciativa da EDP Serviço Universal só pode ocorrer depois de decorrido um prazo definido na metodologia a adotar na gestão do processo de mudança de comercializador aprovada pela ERSE, nos termos do Capítulo VIII daquele regulamento.

#### **14ª - Registo de Clientes com necessidades especiais**

1. O Cliente pode solicitar à EDP Serviço Universal que proceda ao seu registo, junto do Operador de Rede de Distribuição, como Cliente com necessidades especiais mediante a apresentação de documentos que comprovem essas qualidades.
2. Nos termos da regulamentação e legislação aplicáveis ao setor elétrico, são considerados Clientes com necessidades especiais, aqueles que possuam limitações no domínio da visão (cegueira total ou hipovisão), da audição (surdez ou hipoacusia) ou da comunicação oral.
3. Nos casos de incapacidade temporária, o registo tem a validade máxima de um ano, devendo ser renovado ao fim desse período caso se mantenha a situação que justificou a sua aceitação, sob pena do registo ser cancelado.
4. O pedido de registo e renovação do mesmo deverá ser efetuado junto da EDP Serviço Universal.
5. O registo ou reconhecimento das condições previstas nos números anteriores é da exclusiva responsabilidade do Cliente.

#### **15ª - Pedidos de informação e comunicações**

1. A apresentação de pedidos de informação decorrentes do presente contrato pode ser efetuada, sem qualquer custo, através das modalidades de atendimento disponibilizadas pela EDP Serviço Universal, nomeadamente: por escrito, incluindo formulário no sítio da internet da EDP Serviço Universal em [www.edpsu.pt](http://www.edpsu.pt) ou na área reservada do cliente, por telefone ou pessoalmente nos locais de atendimento da EDP Serviço Universal e deverão conter a identificação, a morada do local de consumo e o número de Cliente.
2. O Cliente pode ainda consultar informação atualizada sobre o seu consumo, os preços pelo fornecimento de energia elétrica objeto do presente Contrato e a tarifa de acesso às redes aplicável a consumidores de energia elétrica fornecidos pela EDP Serviço Universal no sítio da internet da EDP Serviço Universal em [www.edpsu.pt](http://www.edpsu.pt), podendo ainda consultar informação sobre as tarifas aplicáveis no sítio da internet da ERSE em [www.erse.pt](http://www.erse.pt).
3. O Cliente aceita que a EDP Serviço Universal o notifique, para todos os efeitos previstos no presente Contrato, através de correio normal, correio eletrónico ou sms (sempre que este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da comunicação), bem como que o contacte, para qualquer outra finalidade conexas ou relacionadas com o presente Contrato, por qualquer daqueles meios ou por via telefónica.
4. Para os efeitos previstos no presente Contrato, as comunicações do Cliente à EDP Serviço Universal, devem ser efetuadas por correio normal dirigido à EDP – Serviço Universal, SA, Rua Pólo Norte, LT 1.06.1.3 A, 1998-034 Lisboa ou por correio eletrónico no sítio na internet em [www.edpsu.pt](http://www.edpsu.pt).

#### **16ª - Reclamações**

A apresentação de reclamações decorrentes do presente contrato pode ser efetuada, sem qualquer custo, através das modalidades de atendimento disponibilizadas pela EDP Serviço Universal, nomeadamente: por escrito, incluindo formulário no sítio da internet da EDP Serviço Universal em [www.edpsu.pt](http://www.edpsu.pt) ou na área reservada do cliente, por telefone ou pessoalmente nos locais de atendimento da EDP Serviço Universal identificando claramente o remetente, o local de consumo e as questões colocadas e outros elementos informativos

que facilitem o seu tratamento, às quais a EDP Serviço Universal deve responder no prazo de 15 (quinze) dias úteis, salvo em caso de impossibilidade, do que deverá dar conta ao Cliente no mesmo prazo, indicando o prazo expetável de resposta.

### **17ª - Provedor do cliente**

O Cliente tem ainda o direito, sem qualquer custo, de submeter qualquer questão, dúvida ou diferendo que tenha surgido na sequência da reclamação apresentada ou decorrente do contrato à apreciação do Provedor de Cliente EDP, através do sítio na internet [www.provedordoCliente.edp.pt](http://www.provedordoCliente.edp.pt).

### **18ª - Resolução de conflitos**

1. O Cliente, quando se trate de um consumidor nos termos definidos na Lei n.º 24/96, de 31 de Julho, com a última redação dada pela Lei n.º 47/2014, de 28 de julho (pessoa singular que dê um uso não profissional ao fornecimento ou serviço contratado), pode submeter os conflitos de consumo, relativos ao presente Contrato, às entidades responsáveis pela defesa e promoção dos direitos dos consumidores, nomeadamente a Direção-Geral do Consumidor, ou aos mecanismos de resolução alternativa de litígios que se encontrem ou venham a ser legalmente constituídos, incluindo os disponibilizados pela ERSE.
2. A EDP Serviço Universal está sujeita a arbitragem necessária nos termos da Lei n.º 23/96, de 26 de Julho, com a última redação dada pela Lei n.º 10/2013 de 28 de janeiro, quando, por opção expressa dos utentes que sejam pessoas singulares, os litígios de consumo sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados. Os centros de arbitragem de consumo, que constituem entidades de resolução alternativa de litígios, e aos quais a EDP Serviço Universal está vinculada, estão identificados na folha anexa ao presente Contrato, que dele faz parte integrante.
3. O Cliente pode obter informação adicional e atualizada sobre estes centros de arbitragem de conflitos de consumo e, bem assim, sobre quaisquer outras entidades de Resolução Alternativa de Litígios (entidades RAL), no sítio eletrónico da Direção-Geral do Consumidor acessível em [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt).
4. Sem prejuízo do definido nos números anteriores, qualquer das partes, incluindo clientes que sejam pessoas singulares ou coletivas, pode sujeitar a resolução dos conflitos de qualquer natureza emergentes ou relacionados com o presente Contrato aos tribunais judiciais competentes.

### **19ª - Proteção de Dados pessoais**

1. Os dados pessoais do Cliente recolhidos no âmbito do presente contrato de fornecimento de energia serão tratados para efetuar o fornecimento de energia, sua medição, faturação, cobrança do respetivo preço e outros atos de cumprimento deste contrato, tratamento esse que é necessário para a execução do contrato, e para comunicação pela EDP Serviço Universal S.A. às autoridades competentes, no cumprimento das suas obrigações legais de comercializador de último recurso.
2. A EDP Serviço Universal S.A. também fará tratamento de dados pessoais na medida do que for necessário para cobrança de dívidas resultantes do fornecimento de eletricidade com fundamento quer na execução deste contrato quer no seu interesse legítimo em fazer valer o seu direito nessa cobrança.

3. A EDP Serviço Universal S.A. poderá ainda utilizar os dados pessoais para realizar auditorias de qualidade do serviço ou inquéritos de satisfação, para cumprimento das suas obrigações legais ou no exercício da sua função de comercializador de último recurso.
4. Os dados pessoais tratados no âmbito do presente contrato de fornecimento de energia são os dados fornecidos pelo Cliente e os obtidos pelo operador de rede respetivo, nomeadamente a informação sobre o consumo, através da leitura de equipamentos de medição dos pontos de consumo.
5. A EDP Serviço Universal, S.A., melhor identificada acima, é a entidade responsável pelo tratamento dos referidos dados pessoais. O Cliente pode contactar a EDP Serviço Universal S.A. para qualquer questão relacionada com proteção de dados pessoais, dirigindo o seu pedido por escrito com o assunto “Privacidade de Dados” para:
  - a) formulário no site da EDP Serviço Universal, [www.edpsu.pt](http://www.edpsu.pt).
  - b) ou, por correio postal, Rua do Pólo Norte, nº 10A, 1998-034 Lisboa.
6. A EDP Serviço Universal S.A. poderá comunicar dados pessoais a terceiros por si contratados para o cumprimento das finalidades acima descritas.
7. A EDP Serviço Universal S.A. cederá dados pessoais aos operadores das redes para cumprimento das obrigações emergentes deste contrato, na medida em que tal for necessário para garantir ao Cliente um fornecimento em condições de segurança adequadas.
8. Caso tal seja solicitado ou autorizado pelo Cliente, o acesso de outro comercializador aos dados do Cliente deve ser efetuado nos termos das leis e regulamentos aplicáveis e será gratuito.
9. Os dados pessoais do Cliente serão conservados durante o prazo de vigência do contrato acrescido dos prazos de prescrição e caducidade dos direitos associados. Após esse prazo, a EDP Serviço Universal S.A. poderá ainda mantê-los para o cumprimento de obrigações legais e para fins estatísticos, devendo para este último efeito anonimizá-los.
10. O Cliente, na qualidade de titular dos dados pessoais, tem o direito de solicitar, através dos contactos mencionados no n.º 5 desta cláusula e nos termos previstos na lei aplicável, o acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito, a retificação dos dados pessoais que forem imprecisos ou incompletos, o apagamento dos dados pessoais, a limitação total ou parcial do tratamento dos dados pessoais, o direito de se opor ao tratamento e o direito à portabilidade dos dados pessoais num formato estruturado, de uso corrente e de leitura automática.
11. Sempre que o Cliente considere que a EDP Serviço Universal, S.A. violou os direitos de que dispõe nos termos da lei aplicável sobre proteção de dados, poderá apresentar reclamação perante a autoridade de controlo competente (Comissão Nacional de Proteção de Dados).

## **20ª - Contratos celebrados à distância**

Caso o Cliente tenha solicitado a celebração do Contrato, via telefone ou internet, dispõe ainda, nos termos da legislação aplicável, de um prazo de 14 (catorze dias) para resolver o Contrato, sem pagamento de indemnização e sem necessidade de indicar o motivo, a contar da data de início de prestação do serviço.

## **21ª - 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 e regulamentação 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 enunciada.

#### **22ª - 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.