



## **CONTRATO DE FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA EM BTE (Baixa Tensão Especial) e MT (Média Tensão)**

### **CONDIÇÕES GERAIS**

#### **1ª - Objeto do Contrato.**

1. O presente Contrato tem por objeto o fornecimento de energia elétrica pela 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 Especial às instalações dos Clientes, com potências contratadas superior a 41,4kVA e Média Tensão às instalações dos Clientes, com potências contratadas superior a 1kV e igual ou inferior a 45kV, enquanto forem aplicáveis as tarifas transitórias, dos Clientes cujo comercializador em regime de mercado tenha ficado impedido de exercer a atividade e dos Clientes cujas instalações se situam em locais onde não exista oferta dos comercializadores em regime de mercado, nos termos previstos na legislação e regulamentação aplicável.
4. 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.
5. 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 ano, 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, bem como os respectivos 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. Sempre que a medição da potência e das energias ativa e reativa não seja efetuada à tensão de fornecimento, as quantidades medidas devem ser referidas à tensão de fornecimento, tendo em conta as perdas nos transformadores de potência
3. 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.
4. É possível a instalação, por conta do cliente, e para efeitos de dupla medição, de um segundo equipamento de características idênticas ou superiores às do equipamento fornecido pela EDP Distribuição, que deverá ser preparado para leitura remota caso a EDP Distribuição efetue desse modo a recolha da leitura.
5. 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 ajusto do equipamento nestes casos da responsabilidade do proprietário do equipamento.
6. 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.
7. 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.
8. 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 têm a faculdade de efetuar a leitura e sua comunicação, bem como verificar os respetivos selos, as seguintes entidades:
  - O cliente;
  - O Operador de Rede de Distribuição;
  - A EDP Serviço Universal.
9. 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.

10. As indicações recolhidas através de leitura direta dos equipamentos de medição prevalecem sobre quaisquer outras.
11. O intervalo entre duas leituras consecutivas dos equipamentos de medição não deverá ser superior a 1 mês.
12. 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.
13. 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.
14. Sempre que não seja possível a recolha de dados dos equipamentos de medição integrados em sistemas de leitura remota, serão aplicados os procedimentos previstos no Guia de Medição.
15. 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.
16. Se, por facto imputável ao cliente, e após duas tentativas 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.
17. A data da realização da leitura extraordinária deve ser acordada entre as partes.
18. 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>.
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 de acordo com o Guia de Medição.
20. Caso exista dupla medição, e apenas um equipamento apresente defeito de funcionamento comprovado, serão consideradas as indicações do equipamento que não apresente defeito de funcionamento.

#### **4ª – Controlo e alteração da potência**

1. A potência contratada é a potência que o Operador de Rede de Distribuição coloca à disposição no ponto de entrega e não pode ser i) superior à potência requisitada e ii) no caso de clientes MT, inferior, em kW, a 50% da potência instalada, em kVA, medida pela soma das potências nominais dos transformadores relativos aos pontos de entrega, salvo acordo escrito entre as partes.

2. O valor da potência contratada nos pontos de entrega em BTE e MT é atualizado para a máxima potência tomada, registada nos 12 meses anteriores, incluindo o mês a que a fatura respeita.
3. Na mudança de fornecedor, a potência contratada a considerar no momento da mudança corresponde ao último valor desta grandeza utilizado na faturação do uso de redes, sendo considerada, para efeitos de atualização da potência contratada, prevista no número anterior, a máxima potência tomada, registada nos 12 meses anteriores, incluindo o mês a que a fatura respeita.
4. O cliente pode solicitar, a todo o tempo, a alteração da potência contratada, estando o Operador de Rede de Distribuição obrigada a proporcioná-la, desde que verificadas as condições técnicas e legais estabelecidas na legislação e regulamentação aplicáveis.
5. Sempre que o Operador de Rede de Distribuição recusar o aumento de potência contratada, com fundamento na não verificação das condições técnicas e legais, deve justificar a sua decisão.
6. 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, de encargos relativos à construção dos elementos de ligação.
7. 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.
8. Nos casos em que nas instalações do cliente se tenha procedido a investimentos, com vista à utilização mais racional de energia elétrica, da qual tenha resultado uma redução da potência contratada com carácter permanente, o cliente pode solicitar à EDP Serviço Universal a redução da mesma, sendo o pedido satisfeito no mês seguinte ao do pedido.
9. No caso previsto no número anterior, o aumento de potência contratada, antes de decorrido o prazo de 12 meses, concede à EDP Serviço Universal o direito de atualizar a potência contratada para o valor anterior à redução, bem como o de cobrar, desde a data da redução, a diferença entre o encargo de potência que teria sido faturado se não houvesse redução da potência contratada e o efetivamente cobrado.

## **5ª – Faturação**

1. A periodicidade da faturação é mensal, salvo se, mediante acordo com o Cliente constante das condições particulares, for prevista outra periodicidade, podendo o Cliente optar pela faturação eletrónica, desde que para o efeito o solicite e indique o endereço de correio eletrónico.
2. 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.
3. 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.
4. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, designadamente no que se refere à faturação por estimativa, não haverá lugar à cobrança de consumos mínimos.
5. Em cada nível de tensão são colocadas à disposição dos clientes da EDP Serviço Universal as opções tarifárias estabelecidas no RT.

6. 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.
7. 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.
8. A interrupção do fornecimento de energia elétrica, por facto imputável ao cliente, não suspende a faturação da potência contratada e do termo tarifário fixo.
9. 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.
10. A EDP Serviço Universal, poderá através da fatura, disponibilizar 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.
11. 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.
12. Aos acertos de faturação motivados pelas situações previstas no número anterior, aplicam-se as regras estabelecidas para o efeito no Guia de Medição.
13. 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.
14. 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.
15. 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.
16. A EDP Serviço Universal não será responsável pela inobservância do disposto no número anterior se, cumprido o disposto nos números 12 e 13 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.
17. Para efeitos de acerto de faturação, no início e no final do contrato, envolvendo faturas que abrangem um período inferior ao acordado para faturação, considerar-se-á uma distribuição diária uniforme dos encargos com valor fixo mensal.

## **6.ª - 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) Os impactes ambientais correspondentes aos fornecimentos de energia elétrica, designadamente 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 26 dias úteis, a contar da data da apresentação da fatura.
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. 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. A EDP Serviço Universal pode exigir a prestação de caução a seu favor, para garantia do cumprimento das obrigações decorrentes do contrato de fornecimento de energia elétrica, podendo ser exigida a caução como condição para a celebração do contrato de fornecimento.
2. O não exercício do direito previsto no número anterior, aquando da celebração do contrato, não prejudica que a EDP Serviço Universal venha a exigir posteriormente a prestação de caução, designadamente quando se verifique um aumento da potência contratada ou a alteração da opção tarifária.
3. Salvo acordo em contrário, a caução é prestada em numerário, cheque ou transferência eletrónica, ou através de garantia bancária ou seguro-caução.
4. 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 do prazo de pagamento da fatura.
5. 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.
6. 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.

7. 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.
8. 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.
9. 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.
10. 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:
  - Termo tarifário fixo.
  - Potência contratada.
  - Potência em horas de ponta.
  - Energia ativa.
  - Energia reativa
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. 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.

#### **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 18 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 18 da cláusula 3ª;
  - g) Impedimento de instalação e de acesso aos equipamentos de medição;
  - 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, 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 estão obrigados 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, a informação ao cliente e a compensação devem ser efetuados na faturação do 1º trimestre do ano seguinte a que a compensação se reporta.
- 4. 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 úteis 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 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 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 - 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 efetuada 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 refere o número 2 anterior.

### **14ª - 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 eléctrica, 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 os contratos celebrados com a EDP Serviço Universal sempre que não aceitem as novas condições contratuais que lhes forem comunicadas, nos

termos do n.º 3 da cláusula 16.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.

#### **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 correio eletrónico, 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).

#### **16.ª - 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 correio eletrónico, por telefone 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.

#### **17.ª 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)

### **18.ª 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 - 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 elétrica e da prestação de serviços afins, podendo os interessados, devidamente identificados, ter acesso à informação que lhes diga respeito, diretamente nos locais de atendimento ou mediante pedido escrito, bem como à sua retificação, nos termos da lei da proteção de dados pessoais.
2. Nos termos da Lei de Proteção de Dados Pessoais, é garantido a todo o tempo ao Cliente, titular dos dados, o direito de acesso, retificação, atualização ou eliminação dos seus dados pessoais, bem como o direito de oposição ao tratamento dos mesmos, mediante

pedido escrito dirigido à EDP – Serviço Universal, SA, Rua Pólo Norte, LT 1.06.1.3 A, 1998-034 Lisboa.

3. Qualquer alteração dos elementos constantes do contratos relativos à identificação, residência ou sede do cliente, deve ser comunicada à EDP Serviço Universal, através de carta registada com aviso de receção, 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.

#### **20.ª 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.

#### **21.ª 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.

#### **22.ª 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.