

CONTRATO TIPO DE FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉCTRICA EM BAIXA TENSÃO NORMAL

CONDIÇÕES GERAIS

1ª

Objecto do Contrato

1. Este contrato tem por objecto o fornecimento de energia eléctrica em BTN.
2. A concessionária do transporte e distribuição da RAA obriga-se a fornecer ao cliente em BTN a energia eléctrica necessária ao abastecimento da sua instalação, até ao limite da potência requisitada, e o cliente ao respectivo pagamento, nos termos e com observância das exigências legais e regulamentares em vigor.

2ª

Duração do contrato

(Opção Tarifária não Sazonal)

1. Salvo acordo em contrário nas condições particulares, este contrato tem a duração de um mês, sendo automática e sucessivamente renovado por iguais períodos, sem prejuízo de denúncia por parte do cliente, a todo o tempo, por meio de que fique registo escrito.
2. Ressalvando o acordo entre as partes, se o contrato celebrado nos termos do n.º 1 resultar de um pedido de fornecimento pelo mesmo cliente, antes que tenham decorridos doze meses sobre a cessação do anterior contrato, este contrato terá a duração mínima de um ano.

3ª

Duração do contrato

(Opção Tarifária Sazonal)

1. Salvo acordo em contrário nas condições particulares, este contrato terá a duração de um ano, sendo automática e sucessivamente renovado por iguais períodos, sem prejuízo do direito de denúncia por parte do cliente.
2. A denúncia do contrato está sujeita à forma escrita, devendo ser feita com dois meses de antecedência mínima em relação ao termo do contrato ou da sua renovação.

4ª

Obrigações de serviço público e serviço universal

1. A concessão do transporte e distribuição de energia eléctrica na RAA é exercida em regime de serviço público, sendo as suas actividades consideradas para todos os efeitos de utilidade pública.
2. No âmbito da concessão, a concessionária deve desempenhar as actividades de acordo com as exigências de um regular, contínuo e eficiente funcionamento do serviço, devendo adoptar, para o efeito, os melhores meios e tecnologia geralmente utilizados no sector eléctrico, cumprindo com todas as disposições e normas regulamentares em vigor respeitantes ao exercício da actividade através das entidades competentes, incluindo as que se referem à protecção do ambiente.
3. A concessionária do transporte e distribuição de energia eléctrica na RAA deverá adquirir a energia necessária à prestação do serviço público aos produtores, quer vinculados quer não vinculados ao serviço público, em condições não discriminatórias.
4. A obrigação de fornecimento 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. No caso de fornecimentos a instalações provisórias e eventuais, a obrigação de fornecimento fica limitada à existência e à capacidade disponível de rede.

5ª

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, com a antecedência mínima de 36 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 que proporcionem adequada divulgação, com a antecedência mínima de 36 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 concessionária do transporte e distribuição da RAA deve apresentar justificação das medidas tomadas, quando solicitada pelo cliente.
6. A interrupção do fornecimento por facto imputável ao cliente pode ocorrer 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 título gratuito ou oneroso, de energia eléctrica a terceiros, quando não autorizada pelas autoridades administrativas competentes;
 - d) Impossibilidade de acordar uma data para a leitura dos equipamentos de medição, nos termos do n.º 12 da cláusula seguinte;
 - e) Impedimento de acesso aos equipamentos de medição de energia ou de controlo de potência;
 - f) Falta de celebração do contrato de fornecimento de energia eléctrica, nos casos em que tenha havido transmissão da instalação de utilização de energia eléctrica;
 - g) A instalação de utilização seja causa de perturbações que afectem a qualidade técnica do fornecimento a outros utilizadores da rede;
 - h) Alteração da instalação de utilização não aprovada pela entidade competente;
 - i) Incumprimento das disposições legais e regulamentares relativas às instalações eléctricas, no que respeita à segurança de pessoas e bens;
 - j) 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 8 dias em relação à data em que irá ocorrer, salvo nos casos previstos na alínea i). No caso da alínea g), 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 concessionária do transporte e distribuição da RAA pode exigir, como condição de restabelecimento do fornecimento de energia eléctrica, 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.

6ª

Medição da energia

1. Salvo acordo em contrário, os equipamentos de medição de energia eléctrica, bem como os respectivos acessórios, são fornecidos e instalados pela concessionária do transporte e distribuição da RAA, ficando o cliente seu fiel depositário, nomeadamente para efeitos da sua guarda e restituição findo o contrato, desde que terceiros não tenham acesso livre ao equipamento.
2. O fornecimento e a instalação dos equipamentos de medição constituem encargo da concessionária do transporte e distribuição da RAA, a qual não pode cobrar qualquer quantia a título de aluguer ou indemnização pelo uso dos referidos aparelhos.
3. Os equipamentos de medição submetem-se à verificação obrigatória nos termos e com a periodicidade estabelecida na legislação em vigor sobre controlo metrológico, podendo igualmente ser sujeitos a verificações extraordinárias, sempre que o cliente ou o distribuidor suspeitem ou detectem defeito no seu funcionamento.
4. Solicitada a verificação extraordinária, se esta confirmar que os equipamentos de medição funcionam dentro dos limites de tolerância, 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 concessionária do transporte e distribuição da RAA deve providenciar de forma a não privar o cliente de energia eléctrica, durante o período da verificação.
6. Qualquer das partes tem o direito de efectuar a leitura dos equipamentos de medição e verificar os respectivos selos.
7. A comunicação das leituras pelo cliente pode ser efectuada através dos meios disponibilizados pela concessionária do transporte e distribuição da RAA para o efeito, nomeadamente mediante comunicação telefónica e electrónica.
8. Salvo acordo entre o cliente e a concessionária do transporte e distribuição da RAA, constante das condições particulares, a periodicidade de leitura é, em regra, trimestral.

9. A concessionária do transporte e distribuição da RAA deve assegurar que o intervalo entre duas leituras não seja superior a 6 meses.
10. Caso não tenha sido possível efectuar a leitura, por facto imputável ao cliente, a concessionária do transporte e distribuição da RAA providenciará a entrega de folheto com a indicação dos meios de comunicação disponíveis, a identificação da instalação e o prazo para a comunicação da leitura. Complementarmente, será remetida informação da ocorrência na factura seguinte.
11. Se, durante 12 meses consecutivos, por facto imputável ao cliente, enquanto utilizador das instalações em que se situe o equipamento de medição, não tiver sido possível efectuar a respectiva leitura, a concessionária do transporte e distribuição da RAA pode exigir ao cliente a marcação de uma data para o efeito e o pagamento do serviço de leitura extraordinária.
12. Na impossibilidade de acordo sobre uma data para a leitura extraordinária, num prazo máximo de 30 dias após notificação, a concessionária do transporte e distribuição da RAA pode interromper o fornecimento de energia eléctrica.
13. Os erros de medição da energia, resultantes de qualquer anomalia verificada no respectivo equipamento, que não tenham origem em procedimento fraudulento, serão corrigidos em função da melhor estimativa do fornecimento durante o período em que a anomalia se manteve.
14. Para efeitos da estimativa prevista no número anterior, são considerados relevantes as características da instalação, o seu regime de funcionamento, os fornecimentos anteriores à data da verificação da anomalia e, se necessário, os valores medidos nos primeiros três meses após a sua correcção.
15. Cessado o contrato, a concessionária do transporte e distribuição da RAA goza do direito de proceder ao levantamento do material ou equipamento que lhe pertencer.

7ª

Potência Contratada

1. A potência contratada é a potência aparente colocada à disposição do cliente no ponto de entrega e não poderá ser superior à potência requisitada.
2. Os clientes em BTN podem, a todo o tempo, solicitar a alteração da potência contratada.
3. A concessionária do transporte e distribuição da RAA colocará, sem qualquer encargo para o cliente, na entrada das instalações de utilização, dispositivos, designadamente disjuntores, destinados a impedir que seja tomada uma potência superior aos limites estabelecidos no contrato.
4. Para potências contratadas compreendidas entre 3,45 kVA e 13,8 kVA, se, por razões técnicas, a concessionária do transporte e distribuição da RAA entender ser a alimentação

trifásica a forma mais adequada de efectuar um fornecimento, e desde que o cliente não se oponha a esse tipo de alimentação, será concedida uma margem de potência, utilizando-se um disjuntor de calibre superior em 3 X 5 A ao correspondente à potência contratada.

5. A margem de potência, referida no número anterior, não será concedida se a alimentação trifásica for efectuada a pedido do cliente.

8ª

Facturação

1. A facturação dos fornecimentos de energia eléctrica é efectuada com base no regime de tarifas e preços, estabelecido pela ERSE, nos termos do Regulamento Tarifário, dos quais o distribuidor informará o cliente.
2. Salvo se a concessionária do transporte e distribuição da RAA e o cliente acordarem noutra periodicidade, indicada nas condições particulares, a facturação do fornecimento de energia eléctrica é feita mensalmente.
3. Para efeitos de acertos, no início e no final do contrato, bem como de alterações de potência contratada, envolvendo facturações que abranjam um período inferior ao acordado para facturação, considerar-se-á uma distribuição diária uniforme dos encargos com valor fixo mensal.
4. Na facturação em períodos que abranjam mudança de tarifário, para efeitos de aplicação dos respectivos preços, os dados de consumo obtidos a partir de leitura ou de estimativa devem ser distribuídos pelos períodos anterior e posterior à data de entrada em vigor do novo tarifário, de forma diária e uniforme. Relativamente à potência contratada aplicam-se os preços vigentes no período de facturação a que a factura respeita
5. O consumo para efeitos de facturação deve ser estabelecido a partir da leitura mais recente, podendo, no entanto, não ser aceites pelo distribuidor as que sejam consideradas inverosímeis ou tenham sido efectuadas com uma antecedência superior a 5 dias em relação à data de emissão da factura.
6. Se, no período a que a factura respeita, não tiver havido leitura do equipamento de medição, o consumo para efeitos de facturação pode ser estimado segundo a metodologia seleccionada pelo cliente, de entre as opções que o distribuidor deverá apresentar-lhe no momento da celebração deste contrato.
7. 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 o distribuidor e o cliente.

8. Os eventuais acertos decorrentes das estimativas serão repercutidos na primeira facturação subsequente que seja estabelecida a partir da leitura dos equipamentos de medição.
9. Os erros de medição da energia e da potência, resultantes de qualquer anomalia verificada no equipamento de medição ou 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. Para o efeito são relevantes as características da instalação, o seu regime de funcionamento, os valores das grandezas anteriores à data de verificação da anomalia e, se necessário, os valores medidos nos primeiros três meses após a sua correcção.
10. A concessionária do transporte e distribuição da RAA não poderá, em forma alguma, proceder à facturação de consumos mínimos.
11. A interrupção do fornecimento de energia eléctrica, por facto imputável ao cliente, não suspende a facturação da potência.
12. Mediante solicitação do cliente, por escrito, a concessionária do transporte e distribuição da RAA deve informar o cliente da desagregação dos valores facturados, evidenciando, nomeadamente, os valores relativos às tarifas de acesso às redes.

9ª

Tarifas a aplicar e opções tarifárias

1. Para BTN são colocadas à disposição dos clientes as opções tarifárias estabelecidas no Regulamento Tarifário.
2. Para efeitos do disposto no número anterior, a concessionária do transporte e distribuição da RAA deve informar e aconselhar o cliente sobre a opção tarifária que se apresenta mais favorável para o seu caso específico.
3. 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.
4. As tarifas aplicáveis aos clientes BTN são compostas pelos preços relativos a:
 - a) Potência contratada, contratação, leitura, facturação e cobrança.
 - b) Energia activa.

10ª

Pagamento

1. O pagamento das facturas é efectuado nos locais que a concessionária do transporte e distribuição da RAA coloca à disposição do cliente e nas modalidades de pagamento acordadas entre as partes.

2. A data limite de pagamento indicada na factura contempla o prazo de pagamento de 10 dias a contar da data de apresentação da factura.
3. Os atrasos de pagamento ficam sujeitos a cobrança de juros de mora, à taxa de juro legal, calculados a partir do dia seguinte ao do vencimento da factura.
4. Se o valor resultante do cálculo dos juros previstos no número anterior não atingir a quantia mínima a publicar anualmente pela ERSE, os atrasos de pagamento ficam sujeitos ao pagamento dessa quantia.
5. O cliente tem o direito de proceder ao pagamento parcial da factura perante serviços funcionalmente dissociáveis do fornecimento de energia eléctrica.

11ª

Caução

1. A concessionária do transporte e distribuição da RAA tem o direito de exigir a prestação de caução para clientes com potências contratadas superiores a 41,4 kVA, no acto da contratação, para o cumprimento das obrigações decorrentes deste contrato.
2. A concessionária do transporte e distribuição da RAA tem o direito de exigir a prestação de caução para clientes com potências contratadas inferiores ou iguais a 41,4 kVA, no restabelecimento do fornecimento, na sequência de interrupção decorrente de incumprimento contratual imputável ao cliente.
3. O cliente pode obstar à prestação da caução exigida nos termos do número anterior se, regularizada a dívida objecto do incumprimento, optar pela transferência bancária como forma de pagamento das suas obrigações para com o distribuidor.
4. Quando prestada a caução ao abrigo do disposto no n.º 2, 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 devolvida.
5. A ser exigível, a caução é prestada pelo meio e com o valor indicados nas condições particulares deste contrato, devendo o cliente ser informado sobre o método de cálculo daquele valor.
6. Prestada a caução, a concessionária do transporte e distribuição da RAA pode exigir a alteração do seu valor quando se verifique uma alteração da potência contratada ou da opção tarifária.
7. O distribuidor 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.

8. 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.

12ª

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 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. Os procedimentos inerentes à inspecção e à vistoria das instalações são os estabelecidos na legislação aplicável.
5. A determinação dos montantes que sejam devidos em caso de procedimento fraudulento deve considerar não só o regime de tarifas e preços aplicável ao período durante o qual perdurou o procedimento fraudulento, mas 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.

13ª

Padrões de qualidade de serviço e compensações

1. O serviço prestado pela concessionária do transporte e distribuição da RAA deve obedecer aos padrões de qualidade estabelecidos no Regulamento da Qualidade de Serviço.
2. A concessionária do transporte e distribuição da RAA deve compensar o cliente, quando se verifique o incumprimento dos padrões de qualidade de serviço previstos no Regulamento da Qualidade de Serviço, nomeadamente no que respeita à continuidade de serviço e em matéria de relacionamento comercial.
3. Sempre que houver lugar ao pagamento de uma compensação, a entidade concessionária do transporte e distribuição deve comunicar essa informação ao cliente e proceder ao crédito de modo automático do valor da compensação nos termos previstos nos números seguintes.

4. Quando houver lugar a uma compensação por incumprimento do padrão individual de qualidade relativo à continuidade de serviço, a informação ao cliente e o pagamento da compensação previstos no número anterior devem ser efectuados na facturação do primeiro trimestre seguinte ao do ano civil a que a compensação se reporta.
5. Quando houver lugar ao pagamento de uma compensação por incumprimento do padrão individual da qualidade de relacionamento comercial, a informação ao cliente e o pagamento da compensação devem ser efectuados na primeira factura emitida após terem decorrido 45 dias úteis contados a partir da data em que ocorreu o facto que fundamenta o direito à compensação.
6. O disposto nos números anteriores não impede que seja acordado um regime de pagamento mais favorável ao cliente.

14ª

Cessação do contrato

A cessação deste contrato pode verificar-se:

- a) Por acordo entre as partes;
- b) Por denúncia do cliente;
- c) Pela interrupção do fornecimento de energia eléctrica, por facto imputável ao cliente, que se prolongue por um período superior a 60 dias;
- d) Por morte do titular deste contrato, salvo nos casos de transmissão por via sucessória ou extinção da entidade titular deste contrato, desde que esses factos sejam comunicados, por escrito, à concessionária do transporte e distribuição da RAA.

15ª

Rescisão do contrato

1. O cliente poderá rescindir o contrato celebrado com a concessionária do transporte e distribuição da RAA sempre que não aceite eventuais alterações ou novas condições contratuais que lhes forem comunicadas.
2. Qualquer intenção, da concessionária do transporte e distribuição da RAA, de alterar as condições contratuais vigentes, incluindo as que consistam no aumento de encargos, deve ser objecto de comunicação directa ao cliente, de forma antecipada e fundamentada e em momento anterior ao período normal de facturação que incluiria esse aumento.

16ª

Reclamações e resolução de conflitos

1. As reclamações decorrentes deste contrato podem ser apresentadas por escrito, por correio electrónico (utilizando para o efeito os formulários disponíveis em www.eda.pt), por telefone (utilizando para o efeito o número de acesso gratuito 800 20 25 25) ou pessoalmente nas instalações da concessionária do transporte e distribuição da RAA e deverão conter a identificação, a morada do local de consumo, o número de cliente, 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 concessionária do transporte e distribuição da RAA uma resposta atempada ou fundamentada 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.

17ª

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. Qualquer alteração dos elementos constantes do contrato relativos à identificação, residência ou sede do cliente, deve ser comunicada por este à concessionária do transporte e distribuição da RAA, 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 concessionária do transporte e distribuição da RAA.

18ª

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 da demais legislação aplicável, nomeadamente da Lei n.º 23/96, de 26 de Julho.

2. As condições deste contrato devem ser, nos termos gerais do direito, sistematicamente interpretadas à luz das disposições legais e regulamentares referidas no número anterior.
3. Em caso de dúvida ou de divergência, considera-se que o sentido interpretativo das condições deste contrato é o que resultar da prevalência das disposições legais e regulamentares enunciadas.

19ª

Integração

Salvo disposição legal em contrário, considera-se que o contrato passa a integrar 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.