

## **Contrato tipo de fornecimento de energia eléctrica em Baixa Tensão Normal**

### **Condições Gerais**

#### **1º - Objecto do Contrato**

1. Este contrato tem por objecto o fornecimento de energia eléctrica em BTN.
2. O distribuidor 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.

#### **2º - Duração do Contrato**

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 registado 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 decorrido doze meses sobre a cessação do anterior contrato, este contrato terá a duração de um ano.

#### **3º - 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 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, malfetoria 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, o distribuidor deve apresentar justificação das medidas tomadas, quando solicitada pelo cliente.
6. A interrupção do fornecimento por facto imputável ao cliente pode ocorrer, nomeadamente, nas seguintes situações:
  - a) Não pagamento, no prazo estipulado, dos montantes devidos em caso de mora, de acerto de facturação e de procedimento fraudulento;
  - b) Falta de prestação ou de actualização da caução, quando exigível nos termos do Regulamento de Relações Comerciais;
  - c) Cedência, a 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 10 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 10 dias em relação à data em que irá ocorrer, salvo nos casos previstos nas alíneas e), f) e 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. O distribuidor 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.

#### **4º - Medição da energia e controlo da potência**

1. Salvo acordo em contrário, os equipamentos de medição de energia eléctrica e de controlo de potência, bem como, os respectivos acessórios, são fornecidos e instalados pelo distribuidor, 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 do distribuidor, o 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 metroológico, 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, o distribuidor 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 pelo distribuidor para o efeito, nomeadamente, mediante comunicação telefónica e electrónica.
8. Salvo acordo entre o cliente e o distribuidor, constante das condições particulares, a periodicidade de leitura é estabelecida pelo distribuidor, devendo este dar conhecimento da mesma ao cliente e promovê-la, no mínimo, quatro vezes por ano.
9. Se, por facto imputável ao cliente e após uma tentativa de leitura não for possível o acesso ao equipamento de medição para efeitos de leitura, durante um período que não deve ultrapassar os 6 meses consecutivos o distribuidor deve acordar com o cliente a marcação de uma data para o efeito e o pagamento do serviço de leitura extraordinária.
10. Na impossibilidade de acordo sobre uma data para a leitura extraordinária, num prazo máximo de 20 dias após notificação, o distribuidor pode interromper o fornecimento de energia eléctrica.
11. 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.
12. 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.
13. Cessado o contrato, o distribuidor goza do direito de proceder ao levantamento do material ou equipamento que lhe pertencer.

#### **5º - 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, do qual o distribuidor informará o cliente.
2. Salvo se o distribuidor 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, envolvendo facturações que abrangam um período inferior ao acordado para facturação, considerar-se-á uma distribuição diária uniforme dos encargos com valor fixo mensal.
4. 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.
5. 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.

- 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.
- Os eventuais acertos decorrentes das estimativas serão repercutidos na primeira facturação subsequente que seja estabelecida a partir da leitura dos equipamentos de medição.
- A interrupção do fornecimento de energia eléctrica, por facto imputável ao cliente, não suspende a facturação da potência.

Mediante solicitação do cliente, por escrito, o distribuidor deve informar o cliente da desagregação do valor total resultante da aplicação das tarifas de venda a clientes finais.

## 6º - Pagamento

- O pagamento das facturas é efectuado nos locais que o distribuidor coloca à disposição do cliente e nas modalidades de pagamento acordadas entre as partes.
- A data limite de pagamento indicada na factura contempla o prazo de pagamento de 10 dias úteis a contar da data de apresentação da factura.
- 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.
- 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.

## 7º - Caução

- O distribuidor tem o direito de exigir a prestação de caução nas seguintes situações:
  - 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;
  - Para Clientes com potências contratadas superiores a 41,4 kVA, no acto da contratação, para o cumprimento das obrigações decorrentes deste contrato.
- 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.
- Quando prestada a caução ao abrigo do disposto no n.º 1, 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.
- 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.
- Prestada a caução, o distribuidor pode exigir a alteração do seu valor quando se verifique uma alteração da potência contratada ou da opção tarifária.
- 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.
- A utilização do valor da caução impede o distribuidor de exercer o direito à interrupção do fornecimento de energia eléctrica, ainda que o valor da caução prestada não seja suficiente para o pagamento integral do montante em dívida, sem prejuízo da aplicação do disposto na alínea a) do n.º 6 da cláusula 3.ª, relativamente ao valor remanescente que ainda se mantenha em dívida.
- 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.

## 8º - Procedimentos Fraudulentos

- 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.
- Nos termos da legislação em vigor, pode constituir procedimento fraudulento susceptível de falsear a medição de energia eléctrica ou o controlo de potência, designadamente, a captação de energia a montante do equipamento de medição e a viciação, por qualquer meio, do funcionamento normal dos equipamentos de medição ou de controlo de potência.
- 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.
- Os procedimentos inerentes à inspecção e à vistoria das instalações são os estabelecidos na legislação aplicável.
- 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.

## 9º - Padrões de Qualidade de Serviço e Compensações

- O serviço prestado pelo distribuidor deve obedecer aos padrões de qualidade estabelecidos no Regulamento da Qualidade de Serviço.
- O distribuidor 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 ao número e duração das interrupções do fornecimento de energia e em matéria de relacionamento comercial.

## 10º - Cessão de Posição Contratual

- O cliente só pode transmitir a terceiros a sua posição neste contrato, desde que obtenha do distribuidor consentimento escrito para o efeito, devendo o cliente

comunicar ao distribuidor, também por escrito, a sua vontade na cessão da sua posição contratual.

- A comunicação a que se refere o número anterior deve ser efectuada com a antecedência mínima de 20 dias em relação à data prevista para a cessão, devendo o distribuidor responder dentro do referido prazo.
- Se a cessão da posição contratual envolver a transmissão de dívidas, o anterior cliente só é exonerado das mesmas se o distribuidor o declarar expressamente.

## 11º - Cessão do Contrato

A cessação deste contrato pode verificar-se:

- Por acordo entre o distribuidor e o cliente;
- Por denúncia do cliente;
- Pela interrupção do fornecimento de energia eléctrica, por facto imputável ao cliente, que se prolongue por um período superior a 60 dias;
- Pela alteração das circunstâncias em que as partes fundaram a decisão de contratar, designadamente uma modificação do sistema tarifário que implique alteração ou interfira com o clausulado contratual;
- 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, ao distribuidor.

## 12º Reclamações e Resoluções de Conflitos

- As reclamações decorrentes deste contrato podem ser apresentadas por escrito, por telefone ou pessoalmente nas instalações do distribuidor 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.
- Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais, nos termos da lei, se não for obtida junto do distribuidor 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.
- No âmbito do disposto no número anterior, as partes podem igualmente recorrer à arbitragem voluntária.

## 13º - Dados Pessoais

- 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.
- Qualquer alteração dos elementos constantes do contrato relativos à identificação, residência ou sede do cliente, deve ser comunicada por este ao distribuidor, 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 pelo distribuidor.

## 14º - Legislação Aplicável

- Este contrato submete-se às disposições constantes do Regulamento de Relações Comerciais e da demais legislação aplicável, nomeadamente da Lei n.º 23/96, de 26 de Julho, com as alterações introduzidas pela Lei n.º 12/2008 de 26 de Fevereiro.
- As condições deste contrato devem ser, nos termos gerais do direito, sistematicamente interpretadas à luz das disposições legais e regulamentares referidas no número anterior.
- 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.

## 15º - 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.

A EEM à sua disposição:

Leituras e Facturação – 800 221 187  
(dias úteis das 8:30 às 12:30 e das 13:30 às 17:00)

Piquete de Avarias – 800 211 341

(todos os dias das 8:00 às 24:00)

Iluminação Pública – 800 229 200

(todos os dias das 8:00 às 24:00)

Endereço da Internet: [www.eem.pt](http://www.eem.pt)