SU ELETRICIDADE

sueletricidade.pt

Dados para pagamento
800 205 000 (atendimento automático, 24h - chamada grátis)
Apoio ao cliente
210 540 549 (dias úteis das 8h às 20h - rede fixa nacional)

E-REDES
avarias elétricas
800 506 506 (24h - chamada grátis)

U4059031594464

ADL - ASSOCIACAO DESENVOLVIMENTO DO LITORAL ALENTEJANO
ESTR NACIONAL 262, 261 /2
EDF ARBCAS
7565-014 ALVALADE

750067 66 1 100201

Contrato

Fornecimento de Energia Elétrica

Data: 20 de julho de 2022

Código Ponto de Entrega (CPE):
PT0002000111318808TF

Tipo de contrato : Consumo
Número de contrato : 9031594464

Dados do titular

Nome: Adl - Associacao Desenvolvimento Do Litoral Alentejano

NIF: PT503341479 Número cliente: 3008520055

Morada: ESTR NACIONAL 262, 261 /2

Cód. Postal: 7565 - 014 ALVALADE

Email: adl.alentejano@mail.telepac.pt Contacto telefónico:

Cliente com necessidades especiais: ○ Sim ◉ Não CAE: 94991

Dados do local de consumo/instalação

CPE: PT0002000111318808TF Potência contratada: 13,8 kVA

Morada: ZONA ACTIVIDADES MISTAS, 5 LT

Cód. Postal: 7540 - 107 SANTIAGO DO CACEM

Data de início de contrato: 15 de Julho de 2022

Data de fim de contrato:

Categoria de Tarifa: BTN-Simples 3,45 a 20,7 kVA

Ciclo Horário: ○ Diário ○ Semanal ◉ Sem ciclo Tarifa Social: ○ Sim ◉ Não

Tipo de Instalação: N/domestico Nível de Tensão: Baixa Tensao Normal

Dados de correspondência

Periodicidade faturação: ◉ Mensal ○ Bimestral ○ Trimestral ○ Conta Certa

Modo de envio: ○ Eletrónico ◉ Papel Email:

Morada: ESTR NACIONAL 262, 261 /2

Cód. Postal: 7565 - 014 ALVALADE

PROCESSADO POR COMPUTADOR - CONSERVE ESTE DOCUMENTO
SU ELETRICIDADE, S.A. - Sede Social: Rua Camilo Castelo Branco, 45, 1050-044 Lisboa
Capital Social: 10 110 110 euros - Registada na CRC de Lisboa - Matrícula: NIPC 507 846 044

Dados de pagamento

Modalidade: ○ Débito Direto ◉ Multibanco/Payshop/CTT/Loja

Mandato SEPA: 100000614407 IBAN:

! O seu Mandato SEPA 100000614407 encontra-se no estado pré-ativo.Para ativá-lo, basta associar o seu IBAN na Área Reservada, App, Multibanco ou pelo telefone 210 540 549.

Dados do imóvel

Facultou dados: ○ Sim ◉ Não Prédio: ○ Urbano ○ Rústico ○ Omisso

Artigo: Fração/Secção: Árvore/Colónia:

Cliente: ○ Proprietário, Usufruário ou Superficiário ○ Arrendatário ○ Subarrendatário

Dados do proprietário (se diferente do usufrutuário)

Nome: NIF:

Morada:

Cód. Postal: -

Este contrato, celebrado entre a SU ELETRICIDADE, S.A. e o Cliente Adl - Associacao Desenvolvimento Do Litoral Alentejano, destina-se a garantir, nos termos da legislação atualmente em vigor, o fornecimento de energia elétrica na morada do local de consumo acima indicada. Todos os elementos de referência inscritos neste pedido ficam registados no sistema informático da SU ELETRICIDADE e estão sujeitos às disposições legais aplicáveis.

Com os nossos cumprimentos,

Joana Simões
SU ELETRICIDADE, S.A.

Cliente

ADL
Associação de Desenvolvimento do Litoral Alentejano
NIPC 503 341 479
A Direcção

• Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave / Tribunal Arbitral
Rua Capitão Alfredo Guimarães n.º 1
4800-019 GUIMARÃES
Telefone: 253 422 410
E-mail: triave@gmail.com
Sítio da internet: www.triave.pt

• Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo)
Em Braga:
Rua D. Afonso Henriques nº 1 (Edifício Junta de Freguesia da Sé)
4700-030 BRAGA
Telefone: 253 617 604
E-mail: geral@ciab.pt
Sítio da internet: www.ciab.pt/

Em Viana do Castelo:
Avenida Rocha Paris nº 103 (Edifício Vila Rosa)
4900-394 VIANA DO CASTELO
Telefone: 258 809 335
E-mail: ciab.viana@cm-viana-castelo.pt
Sítio da internet: www.ciab.pt

• Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Madeira
Rua Direita n.º 27, 1º
9050-014 FUNCHAL
Telefone: 291 750 330
E-mail: centroarbitragem.sre@madeira.gov.pt
Site: www.madeira.gov.pt/cacc

• Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa
Rua de Santa Marta nº. 43E, 1ºC
1150-293 LISBOA
Telefone: 213 177 660
E-mail: centrodearbitragem@autonoma.pt
Site: arbitragem.autonoma.pt

Dados retirados da lista de entidades de resolução alternativa de litígios constante do sítio eletrónico da Direção-Geral do Consumidor em setembro de 2020. Em www.consumidor.gov.pt pode consultar a lista atualizada.

SU ELETRICIDADE

Anexo às Condições Gerais de Contrato

Lista de centros de resolução alternativa de litígios de consumo

Lista de centros de arbitragem a que a SU ELETRICIDADE, S.A. se encontra vinculada, ao abrigo da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, referida na Cláusula de resolução de conflitos das condições gerais do Contrato:

750067 66 13 100201

• **CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**
Rua D. Afonso Henriques,1
4700-030 BRAGA
Telefone: 253 619 107
E-mail: geral@cniacc.pt
Site: www.cniacc.pt/pt/

• **Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve**
Edifício Ninho de Empresas, Estrada da Penha 3º andar, sala 26
8005-131 FARO
Telefone: 289 823 135
E-mail: info@consumoalgarve.pt
Site: www.consumidoronline.pt

• **Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra**
Avenida Fernão de Magalhães nº 240 - 1º
3000-172 COIMBRA
Telefone: 239 821 690
E-mail: geral@centrodearbitragemdecoimbra.com
Site: www.centrodearbitragemdecoimbra.com

• **Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa**
Rua dos Douradores nº 116 - 2º
1100-207 LISBOA
Telefone: 218 807 030
E-mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt; director@centroarbitragemlisboa.pt
Site: www.centroarbitragemlisboa.pt

002e022_20220720466 000466

• **Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto**
Rua Damião de Góis nº 31 – loja 6
4050-225 PORTO
Telefone: 225 508 349
E-mail: cicap@cicap.pt
Site: www.cicap.pt

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.

24ª – 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.

nomeadamente a informação sobre o consumo, através da leitura de equipamentos de medição dos pontos de consumo. A SU ELETRICIDADE S.A., melhor identificada acima, é a entidade responsável pelo tratamento dos referidos dados pessoais. O Cliente pode contactar a SU ELETRICIDADE S.A. para qualquer questão relacionada com proteção de dados pessoais, através dos seguintes canais:

a) Formulário disponível no site da SU ELETRICIDADE S.A., sueletricidade.pt

b) ou, por correio postal, através do Apartado 12115, loja CTT Picoas, 1061-817 Lisboa.

6. A SU ELETRICIDADE S.A. poderá comunicar dados pessoais a terceiros por si contratados para o cumprimento das finalidades acima descritas.
7. A SU ELETRICIDADE 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 SU ELETRICIDADE 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 SU ELETRICIDADE 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).

22ª - Contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial

Caso o Cliente tenha solicitado a celebração do Contrato, via telefone ou internet, ou celebrado presencialmente fora de quaisquer instalações da SU ELETRICIDADE 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 celebração do contrato, desde que disponibilizadas ao Cliente todas as informações essenciais sobre as condições do contrato e da prestação do serviço, caso contrário a contar da data da receção desta informação.

23ª - Contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial

1. Este contrato submete-se às disposições constantes do Regulamento de Relações

750067 66 12 100201
002e022_20220720465 000465

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 SU ELETRICIDADE está sujeita a arbitragem necessária nos termos da Lei n.º 23/96, de 26 de Julho, na sua redação atual, quando, por opção expressa dos clientes 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 SU ELETRICIDADE 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.
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.

21ª – 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 SU ELETRICIDADE S.A. às autoridades competentes, no cumprimento das suas obrigações legais de comercializador de último recurso.
2. A SU ELETRICIDADE 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 SU ELETRICIDADE S.A. poderá ainda utilizar os dados pessoais para realizar auditorias de qualidade do serviço ou inquéritos de satisfação, para cumprimento das obrigações jurídicas a que está sujeita por lei como comercializador de último recurso.
4. A SU ELETRICIDADE S.A. poderá utilizar o número de telefone e o endereço de correio eletrónico do Cliente para lhe propor inquéritos de satisfação acerca da qualidade do fornecimento e do atendimento prestado, com fundamento na necessidade desses inquéritos para o interesse legítimo da SU ELETRICIDADE S.A. em obter tal informação para sua análise e melhoria do seu desempenho. O Cliente tem o direito de se opor a esses inquéritos em qualquer momento pelos meios abaixo indicados ou quando for contactado para aquele efeito.
5. 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,

fornecimento de energia elétrica objeto do presente Contrato e a tarifa de acesso às redes aplicável a consumidores de energia elétrica fornecidos pela SU ELETRICIDADE no sítio da internet da SU ELETRICIDADE em sueletricidade.pt, podendo ainda consultar informação sobre as tarifas aplicáveis no sítio da internet da ERSE em www.erse.pt.

3. As notificações e comunicações a efetuar pela SU ELETRICIDADE ao Cliente são preferencialmente feitas por correio eletrónico, exceto se outro meio de contacto preferencial for indicado nas Condições Particulares, podendo também ser feitas por correio normal ou, quando este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da notificação ou comunicação, por sms ou contacto telefónico.
4. As citações e notificações efetuadas em caso de litígio serão realizadas para a morada de correspondência identificada nas Condições Particulares do presente contrato, obrigando-se o Cliente a proceder à comunicação da alteração do mesmo por escrito, através dos canais de contacto disponibilizados pela SU ELETRICIDADE para o efeito.
5. Para os efeitos previstos no presente Contrato, as comunicações do Cliente à SU ELETRICIDADE, devem ser efetuadas por correio normal dirigido à SU ELETRICIDADE, SA, Apartado 12115 - Loja CTT Picoas, 1061-817 Lisboa ou por correio eletrónico no sítio na internet em sueletricidade.pt.

18ª – Reclamações

A apresentação de reclamações decorrentes do presente contrato pode ser efetuada, sem qualquer custo, através das modalidades de atendimento disponibilizadas pela SU ELETRICIDADE, nomeadamente: por escrito, incluindo formulário no sítio da internet da SU ELETRICIDADE em sueletricidade.pt ou na área reservada do cliente, por telefone ou pessoalmente nos locais de atendimento da SU ELETRICIDADE identificando claramente o remetente, o local de consumo e as questões colocadas e outros elementos informativos que facilitem o seu tratamento, às quais a SU ELETRICIDADE 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.

19ª – 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, através do sítio na internet www.sueletricidade.pt.

20ª – 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, na sua redação atual (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

750067 66 11 100201
002e022_20220720464 000464

mudança de comercializador aprovada pela ERSE.

16ª – Registo de Clientes com necessidades especiais e Clientes prioritários

1. O Cliente pode solicitar à SU ELETRICIDADE que proceda ao seu registo, junto do Operador de Rede de Distribuição, como Cliente com necessidades especiais ou cliente prioritário.
2. Nos termos da regulamentação e legislação aplicáveis ao setor elétrico, são considerados Clientes com necessidades especiais, aqueles que 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. São considerados clientes prioritários aqueles para os quais a sobrevivência ou a mobilidade dependam de equipamentos cujo funcionamento é assegurado pela rede elétrica, e clientes que coabitem com pessoas nestas condições, no âmbito do setor elétrico, e aqueles clientes que prestam serviços de segurança ou saúde fundamentais à comunidade e para os quais a interrupção do fornecimento de energia elétrica cause graves alterações à sua atividade, designadamente, (i) estabelecimentos hospitalares, centros de saúde ou entidades que prestem serviços equiparados; (ii) forças e serviços de segurança; (iii) instalações de segurança nacional; (iv) bombeiros; (v) proteção civil; (vi) equipamentos dedicados à segurança e gestão do tráfego marítimo ou aéreo; (vii) instalações penitenciárias; (viii) outros clientes que se enquadrem nos princípios definidos nos números acima. Serão excluídas da classificação de cliente prioritário todas as instalações que, ainda que pertencente a clientes prioritários, não sirvam os fins que justificam o seu carácter prioritário.
5. O pedido de registo e renovação do mesmo deverá ser efetuado junto da SU ELETRICIDADE.
6. O registo ou reconhecimento das condições previstas nos números anteriores é da exclusiva responsabilidade do Cliente.
7. Sem prejuízo dos direitos consignados aos clientes prioritários na regulamentação aplicável, estes devem tomar medidas de precaução adequadas à sua situação, nomeadamente no que se refere a sistemas de alimentação de socorro ou de emergência, ou a sistemas alternativos de alimentação de energia.

17ª – 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 SU ELETRICIDADE, nomeadamente: por escrito, através de correio normal, ou de formulário no sítio da internet da SU ELETRICIDADE em sueletricidade.pt ou na área reservada do cliente, ou por telefone ou pessoalmente nos locais de atendimento da SU ELETRICIDADE 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

direito do cliente à denúncia do contrato ou à oposição à renovação, em ambos os casos sem encargos, caso não aceite as novas condições.

4. As alterações à legislação ou regulamentação aplicável, designadamente aos Regulamentos de Relações Comerciais e da Qualidade de Serviço, são automaticamente aplicáveis ao Contrato, sem dependência do disposto nos números anteriores.

15ª – 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) 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 SU ELETRICIDADE.
   f) Por oposição à renovação por parte da SU ELETRICIDADE, se tiverem ocorrido pelo menos três incumprimentos de pagamento tempestivo no período de doze meses imediatamente anteriores, mediante notificação escrita à outra parte com uma antecedência mínima de 45 dias relativamente à data da cessação do contrato;
   g) Por resolução da SU ELETRICIDADE, em caso de incumprimento definitivo do Cliente, na sequência de duas ou mais interrupções do fornecimento de energia elétrica por causa imputável ao Cliente, num período de doze meses imediatamente anteriores ou de uma interrupção que se prolongue por um período superior a 30 dias, devendo a resolução ser notificada por escrito ao Cliente com uma antecedência de, pelo menos, 20 (vinte) dias úteis relativamente à data da sua produção de efeitos;
   h) Por resolução da SU ELETRICIDADE, caso exista uso da energia elétrica fornecido para uso distinto do contratado ou cedência, alienação ou colocação à disposição de terceiros ou de outras instalações de consumo, que não as indicadas nas Condições Particulares, de qualquer dessas energias, e caso haja uma prática de atos suscetíveis de falsear o funcionamento normal ou a leitura dos contadores;
   i) Por cessação do evento, no caso das instalações eventuais;
   j) Por caducidade da respetiva licença no caso de instalações provisórias.
2. O Cliente é livre de resolver o contrato celebrado com a SU ELETRICIDADE sempre que não aceite as novas condições contratuais que lhes forem comunicadas, nos termos do n.º 3 da cláusula 14.ª, devendo ser informados do direito à rescisão do contrato nas referidas circunstâncias. O Cliente pode igualmente resolver o contrato de acordo com o previsto na Cláusula 22.ª.
3. A cessação do contrato de fornecimento por iniciativa da SU ELETRICIDADE só pode ocorrer depois de decorrido um prazo definido na metodologia a adotar na gestão do processo de

750067 66 10 100201
002e022_20220720463 000463

para os clientes afetados por eventos relativamente aos quais foi solicitada a classificação de evento excecional e cuja decisão da ERSE ainda não tenha ocorrido, neste último caso as situações pendentes de pagamento devem ser creditadas à SU ELETRICIDADE 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, a SU Eletricidade deve 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, o Cliente deve ser informado do direito à compensação e o seu valor creditado o mais tardar na primeira fatura emitida após decorridos 45 dias contados a partir da data em que ocorreu o facto que fundamenta o direito à compensação ou do momento em que a SU ELETRICIDADE tome dele conhecimento.

13ª – 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.

14ª – Alteração do contrato

1. A SU ELETRICIDADE, no final de cada período contratual, pode propor a alteração das condições contratuais aplicáveis ao período contratual seguinte.
2. A SU ELETRICIDADE apenas proporá alterações das condições contratuais, no decurso de um período contratual, em situações excecionais e objetivamente justificadas.
3. Nos casos previstos no n.º 1 e n.º 2 da presente cláusula, a SU ELETRICIDADE enviará as novas condições contratuais ao cliente com uma antecedência mínima de 30 dias relativamente à data em que passem a aplicar-se, juntamente com a indicação expressa do

competente;

k) Incumprimento das disposições legais e regulamentares relativas às instalações elétricas, no que respeita à segurança de pessoas e bens.

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 SU ELETRICIDADE com a antecedência mínima de 20 dias em relação à data em que irá ocorrer ou de 30 dias 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. Para os clientes com fornecimento de energia elétrica em baixa tensão normal, o pré-aviso referido no ponto anterior deve conter uma antecedência mínima de 5 dias para a concretização de redução da potência contratada para o escalão de potência contratada de 1,15 kVA, e de 20 (vinte) dias para a concretização de interrupção se não for possível concretizar a referida redução de potência, ou de 30 (trinta) dias no caso dos clientes economicamente vulneráveis. Nas situações em que é concretizada esta redução da potência, a contagem do prazo para interrupção inicia-se na data em que é efetuada esta redução de potência contratada.
9. 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.
10. A SU ELETRICIDADE, 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.
11. 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.
12. A interrupção do fornecimento de energia elétrica não isenta o Cliente da responsabilidade civil e criminal em que haja incorrido.

12ª – Padrões de qualidade de serviço e compensações

1. O fornecimento de energia elétrica pela SU ELETRICIDADE deve obedecer aos padrões de qualidade estabelecidos no Regulamento da Qualidade de Serviço.
2. A SU ELETRICIDADE 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, e o Cliente deve compensar a SU ELETRICIDADE quando estiver ausente nas visitas combinadas às instalações de utilização ou incumprir com o prazo previsto para cancelamento os reagendamento das mesmas.
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 à SU ELETRICIDADE as compensações relativas aos seus clientes até ao dia 12 de março, exceto

7500067 66 9 100201
002e022_20220720462 000462

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 ou fora dos limites confinados da instalação de consumo;
   e) Impossibilidade de acordar uma data para a leitura dos equipamentos de medição, nos termos da alínea a) do n.º 16 da cláusula 4ª;
   f) Impossibilidade de acesso ao equipamento de medição, após acordo de data para realização de leitura extraordinária, nos termos alínea b) do n.º 16 da cláusula 4ª;
   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

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 SU ELETRICIDADE 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 e terá por base o último índice mensal de preços no consumidor, publicado pelo Instituto Nacional de Estatística, exceto habitação, relativo a Portugal Continental.

750067 66 8 100201

10ª – 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 SU ELETRICIDADE 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 SU ELETRICIDADE 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 na lei, aplica-se a tarifa social, calculada pela ERSE de acordo com as regras constantes do Regulamento Tarifário.
9. A SU ELETRICIDADE 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.

11ª – 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

002e022_20220720461 000461

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 a quitação parcial da fatura.

9ª – Caução

1. Exceto no que respeita aos Clientes com instalações eventuais e com instalações provisórias, a SU ELETRICIDADE 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 SU ELETRICIDADE.
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, continuadamente 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, verificado nos últimos 12 meses, num período de consumo igual ao período de faturação, acrescido do prazo de pagamento da fatura. — Caso o cliente não disponha de histórico de consumo de pelo menos 12 meses para a opção tarifária, potência contratada ou tomada, o valor do consumo a considerar no cálculo da caução é estimado pela SU ELETRICIDADE com base nas características e condições de funcionamento da instalação indicada pelo cliente, devendo o valor ser alterado assim que o cliente disponha de um histórico de consumo de 12 meses.
6. A metodologia de cálculo do valor da caução é estabelecida pela ERSE.
7. Prestada a caução, a SU ELETRICIDADE pode exigir a alteração do seu valor quando se verifique um aumento da potência contratada ou a alteração da opção tarifária.
8. A SU ELETRICIDADE 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

18. A SU ELETRICIDADE não será responsável pela inobservância do disposto no número anterior se, cumprido o disposto nos números 10 e 11 da cláusula 4ª 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.
19. 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, a SU ELETRICIDADE, informada desse facto pelo operador da rede de distribuição, 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.
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 no n.º 19 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 faturações que abranjam um período inferior ao acordado para faturação, considerar-se-á uma distribuição diária uniforme dos encargos com valor fixo mensal.

7ª – Rotulagem de energia elétrica

1. A SU ELETRICIDADE disponibilizará aos Clientes, nas faturas de energia elétrica e na documentação que as acompanhe ou outro material promocional as seguintes informações:
   a) Contribuição de cada fonte de energia para o total de energia elétrica fornecida no trimestre 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.

8ª – Pagamento

1. O pagamento das faturas é efetuado nos locais e através dos meios disponibilizados pela SU ELETRICIDADE, designadamente através de débito bancário, multibanco, lojas SU ELETRICIDADE e meios de pagamento especificamente acordados nas Condições Particulares.
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 o 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 11ª do presente contrato.

750067 66 7 100Z01
002e022_20220720460 000460

5. 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.
6. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, designadamente no que se refere à faturação por estimativa, não haverá lugar à cobrança de consumos mínimos.
7. Em cada nível de tensão são colocadas à disposição dos Clientes da SU ELETRICIDADE as opções tarifárias estabelecidas no Regulamento Tarifário (RT).
8. 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.
9. 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.
10. A interrupção do fornecimento de energia elétrica, por facto imputável ao Cliente, suspende a faturação das respetivas tarifas de acesso às redes, não suspendendo a faturação da parcela referente à comercialização incluída na potência contratada.
11. As faturas serão detalhadas, contendo os elementos necessários a uma completa, clara e adequada compreensão dos valores faturados, de acordo com o disposto na legislação e na regulamentação aplicáveis.
12. A SU ELETRICIDADE, 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, nos termos previstos na legislação e regulamentação aplicáveis.
13. 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, e atualização de dados disponibilizados por outras entidades ao operador de rede de distribuição.
14. Aos acertos de faturação motivados pelas situações previstas no número anterior, aplicam-se as regras estabelecidas para o efeito no Guia de Medição.
15. 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.
16. Quando o valor apurado com o acerto de faturação for a favor da SU ELETRICIDADE, 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.
17. Os acertos de faturação a efetuar pela SU ELETRICIDADE 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.

anteriores à data da verificação da anomalia e, se necessário, os valores medidos nos primeiros três meses após a sua correção.

5ª – 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 11.ª.
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 x 5 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.

6ª – Faturação

1. A periodicidade da faturação é mensal, salvo acordo em contrário no interesse do cliente, constante das condições particulares.
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, sem acréscimo de despesa, opção que deve constar das Condições Particulares. A SU ELETRICIDADE pode cancelar a modalidade de faturação eletrónica quando se mostre impossível confirmar a entrega de qualquer fatura no correio eletrónico do Cliente.
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.
4. Os dados de consumo disponibilizados pelo Operador de Rede de Distribuição que sejam obtidos 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 SU ELETRICIDADE no momento da celebração do presente contrato.

750067 66 6 100201
002e022_20220720459 000459

dos equipamentos de medição das instalações dos Clientes ligados às suas redes, sem prejuízo da faculdadedos Clientes e da SU ELETRICIDADE poderem efetuar a leitura e sua comunicação, bem como verificar os respetivos selos.

8. 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.
9. As indicações recolhidas através de leitura direta dos equipamentos de medição prevalecem sobre quaisquer outras.
10. O intervalo entre duas leituras consecutivas dos equipamentos de medição não deverá ser superior a 3 meses.
11. 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.
12. 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.
13. Nos casos em que não haja leituras dos equipamentos de medição de Clientes, podem ser utilizados métodos para estimar o consumo, nos termos e condições definidos no Guia de Medição e no Regulamento dos Serviços das Redes Inteligentes de Distribuição de Energia Elétrica.
14. 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, durante um período que não deve ultrapassar os 4 meses consecutivos e não existindo qualquer comunicação por parte do Cliente sobre os dados de consumo durante o mesmo período, o Operador de Rede de Distribuição deve promover a realização de uma leitura extraordinária sendo o pagamento dos encargos com a leitura extraordinária da responsabilidade do Cliente.
15. A data da realização da leitura extraordinária deve ser acordada entre o cliente e o Operador da Rede de Distribuição.
16. 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 11ª;
    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 11.ª.
17. 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.
18. Para efeitos da estimativa prevista no número anterior, são considerados relevantes as caraterísticas da instalação, o seu regime de funcionamento, os valores das grandezas

3ª - Duração do contrato

1. O contrato entra em vigor na data de início do fornecimento por parte da SU ELETRICIDADE e, salvo acordo em contrário entre o Cliente e a SU ELETRICIDADE, 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 o envio de comunicação escrita à SU ELETRICIDADE.
2. A duração do contrato de fornecimento de energia elétrica fica, no caso de instalações eventuais, condicionada à duração do evento que a origina e, no caso de instalações provisórias, aos termos e prazos constantes da respetiva licença, de acordo com o descrito no número 7 da Cláusula 2.ª.

4ª - 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 SU ELETRICIDADE 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. A verificação extraordinária a que se refere o número anterior deve ser realizada num laboratório acreditado pelo Instituto Português de Acreditação, I.P. (www.ipac.pt).
6. 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.
7. O Operador de Rede de Distribuição de energia elétrica é a entidade responsável pela leitura

750067 66 5 100201
002e022_20220720458 000458

7. 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 SU ELETRICIDADE e o Operador de Rede de Distribuição.

2ª – Instalações provisórias e instalações eventuais

1. No caso de contrato de fornecimento de energia elétrica a uma instalação provisória ou eventual, o início do fornecimento fica condicionado à apresentação da documentação, em suporte físico ou eletrónico, que ateste o carácter provisório ou a realização do evento, designadamente a licença de obra (no caso das instalações provisórias), e à verificação do cumprimento de todas as exigências e requisitos técnicos.
2. Consideram-se ligações provisórias as que se destinam a alimentar instalações de carácter provisório, nomeadamente as instalações para obras e estaleiros, sendo desmontadas, deslocadas ou substituídas por ligações definitivas findo o período e o objeto a que se destinavam.
3. Consideram-se ligações eventuais as que se destinam a alimentar instalações de caráter eventual, nomeadamente eventos temporários de natureza social, cultural ou desportiva.
4. A obrigação de ligação de instalações provisórias ou instalações eventuais é limitada à existência de capacidade da rede no momento da requisição.
5. Os encargos com as ligações provisórias e instalações eventuais que não sejam previstas para ligações definitivas são integralmente suportados pelos requisitantes, independentemente do seu comprimento.
6. Os encargos que decorram exclusivamente das alterações necessárias à conversão de ligações de caráter provisório em definitivas são da responsabilidade dos requisitantes, o mesmo sucedendo com o encargo relativo à comparticipação nas redes.
7. Sem prejuízo da duração do contrato prevista na cláusula 3.ª, o fornecimento de energia poderá ser interrompido pelo Operador de Rede de Distribuição após a cessação do evento, no caso das instalações eventuais. No caso das instalações provisórias, o fornecimento de energia poderá ser interrompido pelo Operador de Rede de Distribuição após a caducidade da respetiva licença referente à instalação provisória, desde que avise o Cliente por escrito com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da interrupção, informando-o do fundamento da interrupção e meios que tem ao seu dispor para a evitar. A renovação do contrato de fornecimento nas instalações provisórias fica condicionada aos termos constantes da respetiva licença, pelo que, findo o período de vigência da licença referente à instalação provisória o fornecimento poderá ser interrompido pelo Operador de Rede de Distribuição, salvo se o Cliente solicitar a prorrogação do contrato, mediante a apresentação da documentação respetiva com uma antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis em relação à data do termo.

SU ELETRICIDADE

CONTRATO DE FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA EM BAIXA TENSÃO NORMAL
CONDIÇÕES GERAIS
SU ELETRICIDADE

750067 66 4 100201

1ª – Objeto do Contrato

1. O presente Contrato tem por objeto o fornecimento de energia elétrica pela SU ELETRICIDADE S.A. (doravante "SU ELETRICIDADE") à instalação do Cliente, nos termos e condições constantes das presentes Condições Gerais e das Condições Particulares.
2. A SU ELETRICIDADE 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 SU ELETRICIDADE obriga-se a fornecer energia elétrica em Baixa Tensão Normal às instalações dos Clientes:
   a) com potências contratadas iguais ou inferiores a 41,4kVA enquanto forem aplicáveis as tarifas transitórias;
   b) com tarifa social;
   c) cujo comercializador em regime de mercado tenha ficado impedido de exercer a atividade;
   d) que 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 SU ELETRICIDADE obriga-se ainda a fornecer energia elétrica em Baixa Tensão Normal às instalações dos Clientes finais que optem pelo regime de preços equiparado ao das tarifas transitórias ou reguladas e que não encontrem um comercializador que o disponibilize, bem como aos Clientes finais economicamente vulneráveis que beneficiem de tarifa social 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. A celebração do contrato fica condicionada à disponibilização pelo cliente, em suporte físico ou eletrónico, de documentação que ateste a sua legitimidade para a celebração do contrato naquele local, salvo no caso das instalações eventuais e instalações provisórias, para as quais a legitimidade para contratar é aferida por documento que ateste o caráter provisório ou a realização do evento.

002e022_20220720457 000457

SU ELETRICIDADE

EXCEÇÕES

As compensações não são devidas nas seguintes situações:

- Eventos excecionais;
- Casos fortuitos ou de força maior[1];
- Impossibilidade de aceder às instalações do cliente, caso o acesso se revele indispensável ao cumprimento dos padrões individuais de qualidade;
- Não disponibilização, pelo cliente, da informação mínima indispensável ao tratamento das reclamações;
- Inobservância, pelo cliente, dos procedimentos definidos regulamentarmente para solicitação de serviços ou apresentação de reclamações;
- No caso de instalações de utilização classificadas de eventuais.

Se considerar que os seus direitos e as suas expectativas respeitantes às exigências de qualidade de serviço de natureza técnica e comercial não estão a ser acautelados, contacte-nos através dos canais disponibilizados pela SU ELETRICIDADE.

Em qualquer contacto, não se esqueça de indicar:

- Identificação do cliente;
- Identificação do local de consumo;

750067 66 3 100201

EDPU405-
PROCESSADO POR COMPUTADOR - CONSERVE ESTE DOCUMENTO
SU ELETRICIDADE, S.A. - Sede Social: Rua Camilo Castelo Branco, 45, 1050-044 Lisboa
Capital Social: 10 110 110 euros - Registada na CRC de Lisboa - Matrícula: NIPC 507 846 044

000456

002e022_20220720456

[1] Consideram-se casos fortuitos ou de força maior aqueles que reúnam simultaneamente as condições de exterioridade, imprevisibilidade e irresistibilidade face às boas práticas ou às regras técnicas aplicáveis e obrigatórias. Estão nestas circunstâncias as ocorrências que, não tendo causas naturais, não poderiam ser previstas, ou tendo causas naturais ou de ação humana, embora se pudessem prever, não poderiam ser evitadas, nem em si nem nas consequências danosas que provocam.

Natureza técnica

Em termos da continuidade do fornecimento de energia elétrica, as interrupções longas (interrupções acidentais com uma duração superior a três minutos) não deverão exceder, em número e duração, por ponto de entrega, os seguintes valores padrão:

Tipo de Rede	Tipo de Zona	Nº de Interrupções/ano	Duração (horas/ano)
Redes de muito alta tensão	Zona A, B, C	3	0,75
Redes de alta tensão	Zona A, B, C	6	3
Redes de média tensão	Zona A	8	4
	Zona B	12	8
	Zona C	18	12
Redes de baixa tensão	Zona A	10	6
	Zona B	15	10
	Zona C	20	17

No cálculo dos indicadores individuais são excluídas as interrupções de fornecimento de energia elétrica motivadas por:

- Facto imputável ao cliente;
- Acordo com o cliente;
- Interrupções programadas;

Além da publicação antecipada nos órgãos de comunicação social, as interrupções programadas, devidas a razões de serviço, podem ser consultadas nos meios disponibilizados pelo operador de rede de distribuição.

COMPENSAÇÕES

O incumprimento dos padrões individuais de qualidade de serviço implica o pagamento de compensações aos clientes afetados. Salvo acordo em contrário, **as compensações são automaticamente creditadas** de acordo com o previsto no Regulamento das Relações Comerciais.

Em caso de mudança de titular de contrato, o cálculo das compensações baseia-se na data em que foi celebrado o novo contrato.

Caso o valor da compensação a pagar seja inferior a 0,50€, não haverá lugar a pagamento ao cliente, sendo o referido montante considerado para efeitos tarifários, de acordo com o Regulamento das Relações Comerciais.

Valor das compensações por incumprimento de padrões individuais de qualidade de serviço

- De natureza técnica: O valor a pagar por incumprimento dos padrões relativos ao número total de interrupções e à duração total das interrupções é calculado de acordo com os termos definidos no Regulamento de Qualidade de Serviço.
- De natureza comercial: O valor da compensação por cada incumprimento é definido no Regulamento de Qualidade de Serviço.

SU ELETRICIDADE

PADRÕES INDIVIDUAIS DE QUALIDADE DE SERVIÇO

Desejamos corresponder de forma consistente às necessidades e expectativas dos nossos clientes e garantir um relacionamento aberto, transparente e de confiança com o mercado. Para tal, devem observar-se os padrões individuais de qualidade de serviço, que podem ser:

- de **natureza técnica**, quando refletem os períodos de falta de energia elétrica;
- de **natureza comercial**, quando dizem respeito a momentos de contacto com os clientes.

Os critérios de cumprimento dos referidos padrões encontram-se definidos no Regulamento da Qualidade de Serviço, publicado pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE). Para o estabelecimento dos padrões de natureza técnica mencionados, foi considerada a existência de três tipos de zonas:

- Zona A - capitais de distrito e localidades com mais de 25 000 clientes;
- Zona B - localidades com um número de clientes entre 2 500 e 25 000;
- Zona C - os restantes locais.

Para saber em que zona se insere, consulte a sua fatura de eletricidade.

Natureza comercial

Os padrões individuais mínimos de qualidade de serviço de natureza comercial são os que a seguir se indicam:

Visitas às instalações dos clientes

- Cumprimento do intervalo de 2 horas e meia combinado para a realização da visita.

Assistência técnica, após comunicação pelo cliente de avaria na sua alimentação individual de energia elétrica. As intervenções deverão iniciar-se nos seguintes prazos máximos:

- Clientes prioritários - 2 horas.
- Restantes clientes - 4 horas. Para comunicações entre as 0 horas e as 8 horas, o intervalo começa a contar a partir das 8 horas da manhã seguinte.

Tratamento de reclamações

- Resposta ao cliente no prazo máximo de 15 dias úteis.

Retoma do fornecimento de energia elétrica após suspensão por facto imputável ao cliente.

- Solicitar ao operador de rede o restabelecimento até 30 minutos após o momento em que se verificou a regularização da situação.
- **Clientes de baixa tensão normal** - 12 horas a partir do momento em que se verificou a regularização da situação. Para comunicações entre as 24 horas e as 8 horas, o intervalo começa a contar a partir das 8 horas da manhã seguinte (clientes não prioritários).
- **Restantes clientes** - no período de 8 horas a contar do momento da regularização da situação.

Os clientes podem solicitar a retoma urgente do fornecimento contra o pagamento de uma quantia fixada anualmente pela ERSE, com um prazo de 4 horas.

O Operador de Rede pode exigir aos clientes um pagamento nas seguintes circunstâncias:

- Nas visitas às instalações de clientes quando os clientes não se encontrem nas mesmas durante o período acordado para a realização da visita.
- Nas avarias, quando se verifique que as mesmas se situam na instalação de utilização dos clientes e são da responsabilidade destes.

750067 66 2 100201
EDPU405 -
PROCESSADO POR COMPUTADOR - CONSERVE ESTE DOCUMENTO
SU ELETRICIDADE, S.A. - Sede Social: Rua Camilo Castelo Branco, 45, 1050-044 Lisboa
Capital Social: 10 110 110 euros - Registada na CRC de Lisboa - Matrícula: NIPC 507 846 044
002e022_20220720455 000455