

1. OBJECTO E DURAÇÃO DO CONTRATO

1.1. O presente contrato tem como objecto o fornecimento de energia eléctrica em mercado liberalizado pela LUZBOA – Comercialização de Energia Lda., (doravante designada por Comercializador), bem como a prestação de outros serviços complementares descritos nas Condições Particulares.

1.2. O presente contrato não produz efeitos no caso de se verificarem circunstâncias impeditivas da mudança de comercializador por parte do Cliente ou impedimentos associados ao ponto de entrega, nos termos da regulamentação aplicável, nomeadamente o Regulamento das Relações Comerciais (RRC) e os Procedimentos de Mudança de Comercializador, aprovados pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE).

1.3. O fornecimento de energia eléctrica inicia-se na data em que o respetivo ponto de entrega reunir todas as condições legais e regulamentares de acesso ao fornecimento de energia eléctrica por comercializadores em regime de mercado, incluindo os procedimentos de mudança de comercializador.

1.4. O presente contrato tem a duração de 1 (um) ano, renovando-se automática e sucessivamente por períodos iguais.

1.5. O Comercializador pode denunciar o presente contrato nos casos previstos na regulação aplicável e nos termos gerais da lei.

2. INSTALAÇÕES E LIGAÇÃO À REDE

2.1. A obrigação de fornecimento ao abrigo do presente contrato está dependente do licenciamento e ligação à rede das instalações, da sua manutenção em bom estado de conservação, e da existência de condições técnicas e de segurança adequadas nos termos previstos na lei.

2.2. O Cliente deverá utilizar a electricidade apenas para consumo no ponto de entrega correspondente ao presente contrato, não podendo ceder electricidade a terceiros, a título gratuito ou oneroso.

3. POTÊNCIA CONTRATADA

3.1. A potência contratada, discriminação horária e ciclo horário, para fins do fornecimento, são as que figuram nas Condições Particulares do presente contrato.

3.2. O Cliente poderá solicitar a alteração dos opções contratadas nas condições particulares, e constantes do número anterior, junto do Comercializador, cabendo a este transmitir o pedido ao operador da rede de distribuição. A alteração só produzirá efeitos a partir da aprovação e comunicação da ativação pelo operador da rede de distribuição e poderá levar à modificação dos preços fixados nas condições particulares.

4. TARIFAS E PREÇOS

4.1. Os preços a pagar pelo cliente são constantes das condições particulares e têm como referência: (i) a legislação do sector da energia e regulamentação da ERSE ou da DGEG; (ii) as condições de acesso à rede estabelecidas pelo comercializador com o operador da rede de distribuição; (iii) o actual perfil de consumo aprovado pela ERSE no caso de fornecimento em BTN.

4.2. A LUZBOA poderá, livremente e automaticamente, introduzir e fazer reflectir alterações no preço a pagar pelo cliente, caso se verifique alteração, por parte da ERSE, da tarifa de uso global do sistema, das tarifas de uso das redes ou de qualquer outra tarifa regulada, que não dependa exclusivamente da LUZBOA, e aplicável ao regime de mercado liberalizado.

4.3. A LUZBOA pode ainda rever as condições contratuais relativas ao preço, através de notificação escrita ao cliente, considerando-se aceites as novas condições contratuais se, no prazo de 30 (trinta) dias a contar da referida comunicação, não houver oposição escrita ou denuncia do contrato por parte do cliente.

5. MEDIÇÃO DOS CONTADORES

5.1. Os equipamentos e acessórios de medição de energia eléctrica são fornecidos e instalados pelo Operador da Rede de Distribuição, e serão explorados em conformidade com a regulamentação aplicável e, especificamente, com o Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados.

5.2. O cliente permitirá ao Operador da Rede de Distribuição livre acesso às instalações de medida para a realização de tarefas de instalação, leitura, inspeção, manutenção, controle e verificação.

5.3. A comunicação das leituras dos consumos de energia pode ser efetuada pelo cliente através dos meios disponibilizados para o efeito quer pelo Comercializador, quer pelo Operador de Rede de Distribuição.

5.4. Se, por facto imputável ao cliente, não for possível o acesso ao contador de eletricidade até 6 meses consecutivos e este não forneça qualquer informação sobre leituras, pode ser exigido ao cliente a realização de uma leitura extraordinária, mediante notificação.

5.5. O cliente tem um prazo de 20 (vinte) dias, após notificação, para proceder à marcação de uma data para o efeito e, conseqüentemente, ao pagamento dos respetivos encargos.

5.6. Os erros de medição do consumo, resultantes de qualquer anomalia verificada no respectivo equipamento, que não tenham origem em procedimento fraudulento, serão corrigidos em função da melhor estimativa dos fornecimentos efectuados durante o período em que a anomalia se manteve e nos termos previstos no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização da Dados

publicados pela ERSE.

5.7. É também aplicável à medição dos consumos de eletricidade o disposto para o efeito no Regulamento de Relações Comerciais.

6. FACTURAÇÃO

6.1. A facturação terá por base a informação sobre os dados de consumo disponibilizada pela Operador da Rede de Distribuição à LUZBOA.

6.2. A facturação é realizada mensalmente, salvo se as partes acordarem noutra periodicidade nas condições particulares do presente contrato.

6.3. Se, no período a que a factura respeita, não tiver havido leitura do contador, o consumo para efeitos de faturação será estimado.

6.4. Os eventuais acertos decorrentes das estimativas serão emitidos na primeira facturação emitida após a leitura do contador.

7. PAGAMENTOS

7.1. O prazo limite de pagamento das facturas é de 10 (dez) dias úteis, após recepção da mesma pelo Cliente. No caso da factura electrónica, considera-se recebida pelo cliente na data do envio.

7.2. O prazo é aumentado para 20 (vinte) dias úteis para consumidores com necessidades especiais, nos termos da regulação do sector.

7.3. O pagamento deve ser efetuado na modalidade acordada nas condições particulares do presente contrato.

7.4. O não pagamento da factura no prazo estipulado confere à LUZBOA o direito de cobrar juros de mora sobre o valor da dívida, à taxa legal máxima em vigor, calculados a partir do dia seguinte ao do vencimento da fatura até ao dia de pagamento efectivo.

8. CAUÇÃO

8.1. A LUZBOA poderá exigir a prestação de uma caução para garantir o cumprimento das obrigações decorrentes do presente contrato e solicitar a sua atualização durante o período de vigência.

8.2. No caso de cliente doméstico, o comercializador só tem o direito de exigir a caução nas situações de restabelecimento de fornecimento, na sequência da interrupção decorrente de incumprimento contratual imputável ao cliente. Se o cliente vier posteriormente a optar por pagamento através de débito direto, a caução será devolvida.

8.3. O valor da caução corresponderá à faturação de um período de 90 dias, calculados com base nos valores médios de faturação do cliente.

8.4. A caução será utilizada para regularizar o valor de qualquer montante em dívida.

9. CEDÊNCIA DA POSIÇÃO CONTRATUAL

9.1. A LUZBOA, mediante notificação ao cliente, poderá ceder, parcial ou totalmente, a terceiras empresas com as quais se encontre em relação de grupo ou associada, os direitos e obrigações decorrentes do presente contrato, mantendo-se as presentes condições contratuais em vigor.

10. INTERRUPTÃO DE FORNECIMENTO

10.1. A interrupção do fornecimento será precedida do envio, por meio escrito ou eletrónico, de um pré-aviso de corte, no mínimo 20 dias antes do corte efectivo.

10.2. O não pagamento da factura no prazo estipulado confere ao Comercializador o direito de requerer junto do Operador da Rede de Distribuição a interrupção do fornecimento de energia eléctrica.

10.3. Nos termos da cláusula número 5.4, o fornecimento de electricidade pode ser interrompido ao abrigo da regulamentação aplicável, se o cliente não proceder à marcação de uma data para a leitura dos consumos de energia, num prazo máximo de 30 (trinta) dias após notificação.

10.4. A interrupção do fornecimento de electricidade por facto imputável ao Cliente não suspende a facturação da potência contratada.

10.5. Caso o Comercializador pretenda exercer o direito de interrupção de fornecimento, junto do Operador da Rede de Distribuição, este não está

obrigado à sua reposição sem que o cliente tenha efectuado o pagamento dos montantes em dívida.

10.6. A interrupção do fornecimento de electricidade por facto imputável ao Cliente não suspende a facturação da potência contratada.

10.7. Caso o Comercializador pretenda exercer o direito de interrupção de fornecimento, junto do Operador da Rede de Distribuição, este não está obrigado à sua reposição sem que o cliente tenha efectuado o pagamento dos montantes em dívida.

11. TERMO DO CONTRATO

11.1. O termo deste contrato pode verificar-se:

- a. Por acordo entre as partes;
- b. Por denúncia do cliente ou do Comercializador, nos termos da cláusula 1ª;
- c. Pela transmissão a qualquer título do uso das instalações de utilização;
- d. Pela interrupção do fornecimento de electricidade, por facto imputável ao Cliente.
- e. Por activação de mudança de comercializador do mercado liberalizado.

11.2. Caso o cliente tenha solicitado telefónica ou electrónicamente a celebração do presente contrato, tem o direito de resolver o contrato no prazo de 14 dias a contar da data de recepção das condições gerais e particulares do mesmo na morada de correspondência indicada aquando da sua celebração.

11.3. Podem ser impostas compensações por parte do Cliente à LUZBOA no caso de termo do contrato antes do prazo acordado.

11.4. Apenas serão impostas compensações que estejam previstas nas condições particulares.

12. SERVIÇO AO CLIENTE

12.1. Os assuntos relacionados com o presente contrato, nomeadamente: alterações contratuais, informações, pagamentos e reclamações, poderão ser tratados através de atendimento presencial em agentes LUZBOA, telefónicamente e por correio electrónico.

12.2. A LUZBOA deve responder aos pedidos de informação e reclamações que lhe sejam dirigidos pelos seus clientes num prazo de 15 (quinze) dias úteis.

12.3. O fornecimento de electricidade observará os parâmetros de qualidade de serviço aplicáveis, definidos no Regulamento da Qualidade de Serviço.

12.4. O incumprimento dos padrões de qualidade de serviço definidos no Regulamento da Qualidade de Serviço confere ao cliente o direito a uma compensação, nos termos do mesmo regulamento.

12.5. O Comercializador, no caso de ausência do Cliente no período de uma visita marcada, pode exigir ao Cliente o pagamento de uma compensação, nos termos do Regulamento da Qualidade de Serviço, devendo informá-lo previamente desta eventualidade e do respetivo valor.

13. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

13.1. Os dados recolhidos serão tratados informaticamente para a gestão do contrato e para informações, notícias e promoções do Comercializador e das empresas em relação de grupo, caso o cliente expressamente o autorize. Ao Cliente é garantido o direito de acesso, alteração ou eliminação dos dados.

14. CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS

14.1. O Cliente pode solicitar que o Comercializador proceda ao seu registo, junto do Operador da Rede de Distribuição, como cliente com necessidades especiais ou cliente prioritário, nos termos e para os efeitos do disposto no Regulamento de Qualidade de Serviço.

15. ACESSO À REDE

15.1. O CLIENTE autoriza o Comercializador para que este, em sua representação, promova junto do Operador da Rede de Distribuição todas as ações necessárias à ativação, alteração e demais ações relacionadas com a gestão do ponto de entrega, bem como proceda à consulta das suas características técnicas.

15.2. O CLIENTE autoriza a transmissão ao Operador da Rede de Distribuição, de todos os dados necessários aos fins mencionados no número anterior, incluindo os dados referentes a clientes prioritários ou com necessidades especiais, aceitando a sua incorporação no registo do ponto de entrega e obrigando-se a fornecer os documentos necessários para o efeito.

16. COMUNICAÇÕES

16.1. O Cliente aceita que a LUZBOA o notifique, para todos os efeitos previstos no presente Contrato, através de correio normal, correio eletrónico ou sms (sempre que este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da comunicação), bem como que o contacte, para efeitos de comercialização de quaisquer produtos e serviços ou qualquer outra finalidade conexa ou relacionada com o presente Contrato, por qualquer daqueles meios ou por via telefónica.

16.2. Em particular, o Cliente aceita que as modificações ao preço a cobrar pela energia eléctrica e/ou pela prestação dos serviços fornecidos pela LUZBOA lhe possam ser notificadas por escrito, em campo autónomo, nas facturas a emitir pela LUZBOA.

16.3. Em particular, o Cliente aceita que as modificações ao preço a cobrar pela energia eléctrica e/ou pela prestação dos serviços fornecidos pela LUZBOA lhe possam ser notificadas por escrito, em campo autónomo, nas facturas a emitir pela LUZBOA.

17. INFORMAÇÕES

17.1. As informações sobre as condições contratuais, incluindo as informações constantes, a cada momento, da página da internet da LUZBOA em www.luzboa.pt para as quais se remeta no presente Contrato e que dele fazem parte integrante, são prestadas ao Cliente antes da celebração do presente Contrato, nos termos legais aplicáveis.

17.2. O Cliente pode, sem custos adicionais, consultar informação atualizada sobre o seu

consumo, os preços pelo fornecimento de energia eléctrica e/ou pela prestação dos serviços objeto do presente Contrato e a tarifa de acesso às redes aplicável a consumidores de energia eléctrica fornecidos por comercializadores do mercado liberalizado na página da internet em www.luzboa.pt, podendo ainda consultar informação sobre as tarifas aplicáveis na página da internet da ERSE em www.erse.pt.

18. RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

18.1. O Cliente e o Comercializador recorrerão, preferencialmente, à via negocial para a resolução de conflitos de qualquer natureza, nomeadamente sobre a interpretação, execução ou aplicação das disposições legais ou contratuais aplicáveis.

18.2. Esgotada a via negocial, as partes acordam submeter a resolução de conflitos ao tribunal judicial de Viseu, com expressa renúncia de qualquer outro.

19. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

19.1. Ao presente contrato, incluindo a sua interpretação, aplicação e execução, bem como às situações omissas, aplica-se a lei Portuguesa, em particular a legislação e regulamentação vigente para o Sistema Eléctrico Nacional.

20. DIREITO DE LIVRE RESOLUÇÃO

20.1. De acordo com o disposto no DL 24/2014, o consumidor tem o direito de livre resolução do presente contrato no prazo de 14 dias de calendário, sem necessidade de qualquer justificação. Este prazo começa a contar no dia seguinte ao dia da contratação.

20.2. A fim de exercer o direito de livre resolução, o cliente terá de comunicar essa decisão por escrito à LUZBOA através de carta ou através de uma comunicação electrónica.

20.3. A comunicação deverá conter além da identificação do cliente, o NIF e o Código do Ponto de Entrega (CPE).

20.4. O consumidor solicita que o fornecimento de energia eléctrica tenha início imediatamente, não obstante ainda não ter ocorrido o termo do prazo

legal de 14 (catorze) dias para o exercício do direito de livre resolução do contrato.

ADESÃO À FACTURA ELECTRÓNICA

1. CONDIÇÕES DE ACESSO E UTILIZAÇÃO

1.1. O Cliente terá direito de acesso e utilização da factura electrónica, especificada na Descrição abaixo, devendo a LUZBOA COMERCIALIZAÇÃO DE ENERGIA LDA (doravante “LUZBOA”) disponibilizar a factura electrónica, nos termos e condições fixadas no presente documento, posto à disposição do cliente e que este declara ter conhecimento e aceitar, passando a fazer parte integrante das Condições Particulares do Contrato de Fornecimento de Energia Eléctrica celebrado pelo Cliente com a LUZBOA.

2. DESCRIÇÃO DA FACTURA ELECTRÓNICA

2.1. A factura electrónica é um documento comercial semelhante à factura convencional, mas reduzido a formato electrónico, isto é, “desmaterializado”. A factura electrónica tem o mesmo valor que a factura em papel, visto que contém as menções obrigatórias para qualquer factura e satisfaz as condições exigidas na lei para garantir a autenticidade da sua origem e a integridade do seu conteúdo, através da aposição de uma assinatura electrónica avançada.

3. ADESÃO E ACEITAÇÃO

3.1. O Cliente poderá aderir à factura electrónica através de registo no site www.luzboa.pt, Agentes LUZBOA ou através da Linha de apoio comercial.

3.2. Ao aderir à factura electrónica, o Cliente está a aceitar os termos e condições para a disponibilização da mesma, considerando-se efectuada a adesão no momento da aceitação das “Condições de Acesso e Utilização da Factura Electrónica”.

3.3. Após a adesão à factura electrónica, a LUZBOA enviará a factura seguinte apenas em formato electrónico.

4. REGRAS E UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PELO CLIENTE

4.1. A disponibilização da factura electrónica é feita por acesso à caixa de correio electrónico indicada pelo Cliente e/ou por meio de username e password (doravante “Códigos de Acesso”) de identificação e acesso do utilizador ao site Balcão Digital presente no site www.luzboa.pt

4.2. Os Códigos de Acesso, bem como o endereço da caixa de correio electrónico, são pessoais, intransmissíveis e para uso exclusivo do Cliente, pelo que este deverá assegurar e proteger em quaisquer circunstâncias a confidencialidade dos mesmos, sendo responsável perante a LUZBOA e terceiros por quaisquer prejuízos resultantes de utilizações abusivas dos mesmos.

4.3. O Cliente reconhece que:

a. Ao aderir à factura electrónica passará a receber a factura LUZBOA em ficheiro electrónico e a mesma deixará de ser enviada em suporte de papel.

b. Ao aderir à factura electrónica para um Contrato pressupõe a adesão à factura electrónica para todos os contratos incluídos na mesma “Conta Contrato”.

c. Poderá a qualquer momento cancelar a adesão à factura electrónica através do site www.luzboa.pt ou através da linha de atendimento comercial, passando a receber, a partir dessa altura, a factura em papel, perdendo qualquer benefício que estivesse adstrito ao uso de factura electrónica.

4.4. O Cliente obriga-se a comunicar à LUZBOA a alteração do endereço de correio electrónico e a manter, na sua caixa de correio, espaço disponível para receber as facturas.

4.5. A LUZBOA poderá a todo o momento suspender ou fazer cessar o acesso à factura electrónica, nomeadamente nos casos de impossibilidade de entrega desta na caixa de correio electrónico indicada pelo Cliente, assim como de solicitar a confirmação de qualquer elemento fornecido pelo Cliente.

4.6. Com excepção do disposto nos artigos anteriores, o presente documento não modifica ou altera qualquer outra disposição do Contrato de Fornecimento de Energia Eléctrica celebrado pelo Cliente com a LUZBOA.

Assinatura _____

Data _____