CONDIÇÕES GERAIS
CONTRATO DE FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA E/OU GÁS NATURAL

Artigo 1.º — Objeto do Contrato

a. O presente Contrato tem por objeto o fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural, no âmbito da atuação conjunta da EZU Energia, Lda. e da CBPOWER – Resultbest, Lda., ambas comercializadoras de energia devidamente licenciadas pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), adiante designadas, quando referidas em conjunto, por Comercializador, ao(s) ponto(s) de fornecimento de que é o titular o Cliente, para sua utilização na morada indicada nas Condições Particulares, nas condições económicas previstas neste Contrato, incluindo o preço base de energia ativa e a repercussão autónoma de todos os encargos regulatórios, perdas, serviços de sistema e outros custos legalmente determinados, quando aplicável. Para efeitos regulatórios e de relacionamento com os operadores das redes de distribuição e transporte, a EZU Energia, Lda. mantém-se como a entidade legalmente responsável pelo fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural, nos termos da legislação e regulamentação aplicáveis.

b. Constituem parte integrante do presente Contrato as Condições Gerais, as Condições Particulares, as Condições Económicas, e Anexo(s), caso existam, onde se encontram descritas a estrutura tarifária aplicável, incluindo a parcela fixa de energia e as parcelas de encargos regulatórios repercutidos ao Cliente.

c. No caso da alteração de algum dos dados constantes nas condições particulares do contrato, o cliente terá que comunicar ao Comercializador com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data pretendida para a efetivação da alteração. No caso de ser solicitado ao cliente comprovativo da alteração este terá que o fazer.

d. O presente Contrato é pessoal, devendo nesse sentido, o Cliente ser o único e efetivo utilizador da energia elétrica e/ou gás natural fornecidos. O cliente não pode utilizar para outros fins que não os contratados nem ceder, nem alienar, ou colocar, por qualquer meio, à disposição de terceiros, salvo o estipulado na cláusula seguinte.

e. O Cliente poderá ceder, transferir, total ou parcialmente, a sua posição contratual, seja a que título for, com prévio e expresso consentimento do Comercializador e sempre que as faturas referentes a fornecimentos anteriores se encontrem pagas.

f. O presente Contrato rege-se pelas Condições Gerais e Particulares, sendo estas prevalecentes, sem prejuízo das disposições legais e regulamentares aplicáveis, nomeadamente, o Regulamento de Relações Comerciais (doravante designado por RRC) e demais legislação aprovada pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (doravante designada por ERSE).

g. Com a assinatura do presente Contrato, o Cliente autoriza o Comercializador a aceder aos dados utilizados no Sistema Elétrico Nacional, com o objetivo de dar cumprimento legal às atividades relativas ao seu fornecimento.

h. A obrigação de fornecimento ao abrigo do presente contrato só se verifica e se mantém, se as instalações elétricas e/ou de gás natural estiverem devidamente licenciadas e em bom estado de conservação e funcionamento, nos termos das disposições legais aplicáveis e efetuada a respetiva ligação à rede.

i. O Cliente compromete-se e responsabiliza-se por reunir todas as condições legalmente e regulamentarmente exigidas, no(s) ponto(s) de entrega.

Artigo 2.º — Duração do Contrato, Entrada em Vigor, Início de Fornecimento e Renovação

a. O Contrato entra em vigor e produz os seus efeitos na data da sua assinatura, sem prejuízo do fornecimento ocorrer em data posterior, isto é, na data em que os pontos de consumo, individualmente considerados, reunirem todas as condições legais e regulamentares de acesso ao fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural.

b. A duração do Contrato é de 12 (doze) meses, e produz efeitos na data em que se iniciar o fornecimento de energia. No caso de fornecimento de gás natural cujo consumo anual previsto seja igual ou superior a 1 GWh, a referida comunicação deverá ser efetuada com 60 dias de antecedência, relativamente a esse ponto de consumo. No caso de existir prazo definido nas condições particulares este prevalecerá sobre o prazo das condições gerais.

c. Caso as condições técnicas, legais e regulamentares necessárias ao início do(s) fornecimento(s) de energia elétrica e/ou gás natural ao abrigo do presente Contrato não se encontrem reunidas até 30 (trinta) dias após a data de fornecimento do mesmo pelo Cliente, o Comercializador poderá considerar o presente contrato como não celebrado sem que dessa circunstância possa derivar qualquer responsabilidade para este.

d. O Contrato renovar-se-á automaticamente pelo mesmo período de tempo inicialmente acordado, salvo se uma das partes o denunciar, por escrito para o endereço eletrónico ou morada fiscal definidos nas condições particulares, com uma antecedência não inferior a 30 (trinta) dias sobre o termo do prazo ou de qualquer uma das suas renovações.

e. Em caso de comunicação escrita ao Cliente por parte do Comercializador relativamente a uma alteração no preço de energia contratualizado, aplicável à renovação do contrato, esta deve ser feita com uma antecedência mínima 45 (quarenta e cinco) dias relativamente à data de finalização do contrato.

f. Na ausência de comunicação por escrito, comprovado e fundamentado por parte do cliente manifestando a sua oposição face aos novos preços de energia, com um prazo de 30 (trinta) dias de antecedência face à data de vencimento ou de qualquer das renovações, procede-se à renovação do contrato com o novo preço comunicado ao cliente.

g. Caso o Comercializador não apresente novas condições, manter-se-ão, para o período da renovação, as condições contratadas no Contrato inicial ou da última renovação, conforme o caso.

h. No caso de o Contrato ser celebrado à distância, o fornecimento pode iniciar-se antes do decurso do prazo de 14 (catorze) dias, ou, no caso de contratos celebrados fora do estabelecimento comercial mencionados nas subalíneas ii) e v) da alínea i) do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, na sua versão atual, do prazo de 30 (trinta) dias, contados do dia da celebração do Contrato se o Cliente assim o pedir expressamente por escrito, podendo o pedido ser feito em suporte eletrónico.

i. Caso o Cliente exerça o direito de resolução após ter apresentado o pedido previsto no número anterior, deve pagar à EZU um montante proporcional ao que lhe foi fornecido até ao momento da comunicação da resolução, em relação ao conjunto das prestações previstas no Contrato.

Artigo 3.º — Pontos de Consumo

b. A instalação de utilização da energia e/ou gás natural fornecidos nos termos do presente Contrato deve cumprir as disposições legais e regulamentares relativas às instalações elétricas e de gás natural, nomeadamente no que respeita à segurança de pessoas e bens.

a. Para os efeitos do disposto no presente Contrato, entende-se por Ponto de Entrega o ponto de ligação ou de entrega situado na instalação do Cliente, conforme identificado nas Condições Particulares, onde se encontra o equipamento de medição através do qual se efetua a leitura do consumo da energia fornecida pelo Comercializador (adiante designado "Ponto de Entrega").

Artigo 4.º — Medição, Leitura e Equipamentos

a. O Cliente, enquanto utilizador, tem, para todos os efeitos legais, a respetiva direção efetiva e utiliza-a no seu próprio interesse, pelo que é o único responsável pela sua correta operação e manutenção, sendo-lhe imputáveis quaisquer prejuízos que possam ocorrer como consequência da utilização da mesma.

b. O Cliente fica obrigado a permitir o livre acesso às instalações de medida para realização das tarefas de instalação, leitura, inspeção, manutenção, controlo e verificação, e facilitará o acesso aos dados de consumo ao Operador da Rede de Distribuição e ao Comercializador, bem como para verificar o cumprimento, por parte do Cliente, das condições estabelecidas e retirar, se necessário, os equipamentos e/ou instalações do Comercializador que o Cliente tenha em seu poder.

c. O Comercializador faturará com base nas quantidades apuradas pelo Operador de Rede de Distribuição (doravante designado por ORD).

d. Sem prejuízo do referido na cláusula anterior, no caso de não existirem leituras dos equipamentos de medição do Cliente ou no caso de existirem erros nas leituras efetuadas e enviadas pelo ORD, o Comercializador reserva-se no direito de faturar com base em estimativas de consumo de acordo com o Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados (doravante designado por GMLDD).

e. Caso exista dupla medição e apenas um equipamento apresente defeito de funcionamento comprovado, serão consideradas as indicações dadas pelo equipamento que não apresente defeito de funcionamento.

f. Os erros de leitura dos equipamentos de medição resultantes de qualquer anomalia verificada no respetivo equipamento ou erro de ligação do mesmo que não tenham origem em procedimento fraudulento, serão corrigidos em função da melhor estimativa das grandezas durante o período em que a anomalia se verificou.

g. Para efeitos da estimativa prevista na cláusula anterior, são consideradas relevantes as caraterísticas da instalação, o seu regime de funcionamento, os valores das grandezas anteriores à data da verificação da falta de leitura e, se necessário, os valores medidos nos primeiros 3 (três) meses após a sua correção.

h. Se por facto imputável ao Cliente, enquanto utilizador das instalações onde se encontra o equipamento de medição, não tiver sido possível efetuar a leitura do consumo de energia e/ou gás natural, o Comercializador reserva-se no direito de solicitar uma leitura extraordinária, ficando a cargo do Cliente o pagamento deste serviço, nos termos estabelecidos no RRC. Os consumos estimados faturados serão calculados utilizando o método de estimativa (consumo fixo) indicado no GMLDD publicado pela ERSE.

i. O valor do consumo médio mensal será calculado dividindo o consumo total anual por 12 (doze), e pró-rateado ao número de dias a faturar por estimativa.

j. O perfil de consumo aplicado será o indicado pela Distribuidora no momento da ativação do contrato e, nos casos em que a mesma não tenha atribuído à instalação um perfil de consumo, será aplicada a segmentação indicada pela ERSE.

k. O Comercializador reserva-se o direito de passar ao Cliente final as possíveis correções de consumos ou variações de sobrecustos do sistema que sejam estabelecidos pela empresa Distribuidora ou pelo Operador do sistema (REN), conforme legislação e prazos aplicáveis em cada momento.

Artigo 5.º — Alteração do Contrato

a. A EZU reserva-se o direito de alterar o conteúdo ou teor de qualquer cláusula do Contrato, designadamente o Preço, desde que comunique ao Cliente a sua intenção de fazer essa alteração com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à sua entrada em vigor, informando-o da possibilidade de denunciar o Contrato no prazo previsto no número seguinte.

b. O Cliente pode denunciar o Contrato no prazo de 30 (trinta) dias contados da receção da notificação referida no número anterior.

c. Quaisquer alterações à legislação ou regulamentação aplicável, designadamente ao Regulamento das Relações Comerciais ou Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e do Gás Natural, são automaticamente aplicáveis ao Contrato, sem dependência do disposto nos números anteriores.

d. Não constituem alteração contratual, nem conferem direito de denúncia, as variações de tarifas, preços, fatores ou encargos: Fixados pela ERSE; Determinados pelo Operador de Rede (ORD); Pelo Operador do Sistema (REN); Pelo Operador de Mercado; Ou decorrentes de legislação ou regulamentação aplicáveis; Incluindo, entre outros: tarifas de acesso às redes, perdas, serviços de sistema, custos de desvios, CIEG, tarifas sociais, ajustamentos regulamentares, regularizações de consumo e outros mecanismos tarifários ou setoriais em vigor.

e. As alterações referidas na alínea anterior aplicar-se-ão automaticamente ao Cliente, não sendo exigível comunicação prévia por parte da EZU, sem prejuízo da respetiva discriminação na fatura.

Artigo 6.º — Alteração da Potência e Gestão de Acesso à Rede

a. O Cliente autoriza expressamente o Comercializador para que esta, em sua representação, promova junto do ORD todas as ações necessárias à ativação, modificação, alteração e cancelamento do(s) ponto(s) de fornecimento, bem como proceda à consulta das características técnicas do(s) mesmo(s).

b. O Comercializador, com o objetivo de levar a cabo o fornecimento da energia e/ou gás natural, e dando cumprimento às obrigações legais e regulamentares estipuladas pela ERSE, transmitirá ao ORD todos os dados do Cliente eventualmente necessários a esse fim. Por seu turno, o Cliente autoriza expressamente a transmissão de tais dados, nos termos e para os efeitos agora consignados, aceitando também a sua incorporação no registo dos pontos de consumo, obrigando-se ainda a fornecer todos os documentos eventualmente necessários à realização do registo junto do citado operador.

Artigo 7.º — Faturação e Acertos de Faturação

a. Salvo acordo em contrário previsto nas Condições Particulares, a faturação é emitida com periodicidade mensal, sendo 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, opção que deve constar das Condições Particulares.

b. O Cliente pode a todo o tempo solicitar à EZU a alteração da modalidade de faturação, podendo também a EZU cancelar a modalidade de faturação eletrónica quando se mostre impossível confirmar a entrega de qualquer fatura no correio eletrónico do Cliente.

c. A faturação tem por base a informação sobre o consumo real ou estimado de energia elétrica e/ou gás natural do Cliente no mês anterior disponibilizada pelos operadores das redes ou diretamente pelo Cliente. A EZU pode realizar estimativas de consumo para efeitos de faturação aos seus clientes, desde que estas se refiram a um período não abrangido pelos dados de consumo ou estimativas disponibilizadas pelos operadores das redes e que utilize as metodologias de estimativa escolhidas pelo Cliente no seu contrato de fornecimento. A leitura de equipamentos de medição em instalações de consumo que estiverem associadas a unidades de produção para autoconsumo, e a respetiva faturação, tem em consideração o disposto na regulamentação aplicável.

d. Os valores faturados incluem: o preço base da energia ativa contratado; as tarifas de acesso às redes aplicáveis ao nível de tensão do Cliente (BTN/BTE/MT); as perdas regulatórias; os serviços de sistema; os custos de desvios; os CIEG e demais encargos regulatórios; quaisquer regularizações ou correções determinadas pelo ORD, Operador do Sistema (REN) ou ERSE. Tais valores não constituem alteração contratual e são automaticamente repercutidos ao Cliente.

e. A leitura dos equipamentos de medição é da responsabilidade do operador de rede, sem prejuízo de o Cliente e a EZU o poderem fazer diretamente. No sentido de evitar a faturação por estimativa, a EZU deve incluir na fatura mensal as indicações necessárias para que o Cliente possa transmitir ao operador da rede ou diretamente à EZU as leituras por si feitas diretamente.

f. São feitos acertos de faturação após leituras por estimativa ou após a verificação de erros de medição, leitura ou faturação, de anomalias de funcionamento dos equipamentos de medição ou de procedimento fraudulento. Os acertos de faturação são feitos, sempre que possível, na primeira fatura emitida depois da verificação da necessidade do acerto.

g. Salvo no caso de procedimento fraudulento, quando o valor do acerto for a favor da EZU, sempre que o acerto de faturação baseada em estimativas de consumo resulte em valor igual ou superior ao do consumo médio mensal da instalação de consumo nos seis meses anteriores ao mês em que é realizado esse acerto, a EZU apresentará ao Cliente, na fatura de acerto, um plano de regularização mensal do valor em dívida, num máximo de 12 prestações, nos termos do qual o valor a regularizar em cada fatura individualmente considerada não deve exceder a percentagem do consumo médio.

h. Nas situações em que a necessidade de acerto de faturação resulte de facto não imputável ao Cliente, às prestações mensais previstas na cláusula anterior, não devem acrescer quaisquer juros legais ou convencionados.

i. No caso do acerto originar um crédito ao Cliente, o respetivo valor será descontado nas faturas subsequentes.

j. Para efeitos de acertos, 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.

k. Aos valores faturados pelo Comercializador pelo fornecimento de energia e/ou gás natural, serão acrescentados os impostos legais em vigor.

Artigo 8.º — Fidelização

a. O presente Contrato contempla a possibilidade de existência de um período de fidelização (opcional), com termo na data identificada nas Condições Particulares, Ficha Normalizada ou Proposta Comercial (o "Período de Fidelização").

b. A tarifa de cancelamento antecipado, se aplicável, será faturada na última fatura emitida ao Cliente pelo fornecimento realizado nos termos do presente Contrato.

c. Em caso de resolução antecipada durante o período de fidelização, por iniciativa ou facto imputável ao Cliente, sem fundamento legal ou contratual que o isente, poderá ser aplicada uma compensação de 0,04 €/kWh sobre o consumo estimado até ao termo da fidelização, calculado com base na média de consumo registada durante a vigência do contrato, desde que expressamente prevista na oferta contratada.

d. A compensação não poderá exceder as perdas económicas diretas resultantes da cessação antecipada, nos termos da legislação e regulamentação aplicáveis.

Artigo 9.º — Pagamento

a. O pagamento terá lugar na modalidade de débito direto ou referência multibanco, salvo acordo entre as partes, em conformidade com o disposto e acordado nas Condições Económicas.

b. Salvo disposição em contrário contida nas Condições Económicas, o prazo limite de pagamento pelo fornecimento e serviços contratados é de 10 (dez) dias úteis a contar da data da emissão e apresentação da fatura.

c. O não pagamento da fatura dentro do prazo estipulado sujeita o Cliente ao pagamento de juros de mora, sem prejuízo de também poder levar à interrupção do fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural, à obrigação de prestação de caução, à mudança das condições comerciais iniciais ou à cessação do presente Contrato. Adicionalmente poderá ser incluído na fatura o custo de até 25€ (vinte e cinco euros) / fatura pelos encargos de gestão de cobrança ocasionados.

d. Em caso de mora, o Comercializador poderá cobrar os gastos de gestão de cobrança, os juros moratórios, à taxa de juro legal aplicável, calculados a partir do dia seguinte ao do vencimento da fatura até ao dia, inclusive, do seu pagamento integral.

e. A EZU pode ainda solicitar ao operador de rede a interrupção do fornecimento com fundamento na falta de pagamento pelo Cliente de qualquer quantia devida ou falta de prestação ou atualização da caução, quando exigível, desde que avise o Cliente por escrito com a antecedência mínima de 20 (vinte) dias relativamente à data da interrupção, ou de 30 (trinta) dias, no caso dos clientes economicamente vulneráveis, informando-o do fundamento da interrupção e meios que tem ao seu dispor para a evitar.

f. Para os clientes do fornecimento de energia elétrica em baixa tensão normal, o pré-aviso referido no ponto anterior deve conter uma antecedência mínima de 5 (cinco) 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

g. Em caso de interrupção do fornecimento, a EZU não fica obrigada a retomar o fornecimento se o Cliente não pagar todos os valores em dívida, incluindo juros de mora, o valor estabelecido na alínea d) e as despesas resultantes da interrupção e do restabelecimento do fornecimento.

h. Em caso de litígio sobre qualquer parcela faturada, o Cliente não se encontra dispensado do pagamento das quantias não contestadas, devendo pagar as restantes até decisão final da entidade competente.

Artigo 10.º — Preços

a. O preço base da energia elétrica fornecida ao Cliente é o indicado nas Condições Particulares, expresso em €/kWh, e corresponde exclusivamente ao custo da energia ativa adquirida pelo Comercializador.

b. Para além do preço de base referido na alínea anterior, serão faturados ao Cliente, de forma autónoma, todos os encargos tarifários, regulatórios, operacionais e de sistemas aplicáveis ao fornecimento, nomeadamente: tarifas de acesso às redes (TAR); perdas regulatórias; serviços de sistema; custos de desvios (saldo de balanço); CIEG – Custos de Interesse Económico Geral; tarifa social (quando aplicável); ajustamentos tarifários e regularizações; outros mecanismos, taxas ou encargos que venham a ser determinados pela ERSE, ORD, Operador do Sistema (REN), Operador de Mercado (OMIE/MIBEL) ou outra entidade competente.

c. Os encargos referidos na alínea anterior não constituem alteração contratual, sendo automaticamente repercutidos ao Cliente, nos termos da legislação e regulamentação aplicáveis, não conferindo o direito de denúncia previsto para alterações do preço base da energia.

d. O comercializador poderá rever o preço base da energia quando tal se revele necessário ou sempre que ocorram variações relevantes nos mercados grossistas ou nas condições de contratação, comunicando ao Cliente a alteração com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

e. Em caso de alteração do preço base da energia, o Cliente poderá denunciar o Contrato sem penalização, desde que o faça por escrito no prazo de 15 (quinze) dias após a receção da comunicação referida na alínea anterior. A ausência de comunicação será considerada aceitação das novas condições.

f. Qualquer preço resultante de leituras extraordinárias, serviços de interrupção ou restabelecimento será aplicado de acordo com os valores publicados pela ERSE e/ou cobrados pelo ORD.

g. No caso das tarifas associadas a preços indexados ao mercado OMIE, o preço horário da energia será determinado pelos preços horários do mercado diário e/ou intradiário, sendo utilizado para faturação o diagrama de carga medido pelo ORD. O Cliente autoriza, para este efeito, o acesso aos dados horários de consumo.

h. A todas as parcelas faturadas acrescem os impostos, taxas e contribuições legalmente aplicáveis.

Artigo 11.º — Encargos Regulatórios

1. O Cliente reconhece e aceita que, para além do preço fixo acordado para a energia elétrica fornecida, poderão ser acrescidos ao valor faturado os encargos legais e regulatórios aplicados ao Comercializador, fixados por entidades competentes, nomeadamente pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), cuja repercussão no Cliente é permitida pela regulamentação em vigor.

a) Entre estes encargos incluem-se, nomeadamente: o encargo para financiamento da tarifa social; encargos relacionados com serviços de sistema (incluindo, mas não limitando ao mFRR – Mercado de Banda de Reserva de Restabelecimento da Frequência); outros custos de interesse económico geral (CIEG) legalmente instituídos; taxas, contribuições ou encargos previstos em legislação ou regulamentação aplicável ao setor energético.

2. Os encargos regulatórios referidos no número anterior não integram a componente contratual do preço fixo da energia, sendo aplicados de forma autónoma e obrigatória ao Comercializador, podendo este repercuti-los no Cliente final, de forma transparente e justificada, de acordo com os termos previstos pela ERSE.

3. Os encargos eventualmente repercutidos serão discriminados na fatura emitida ao Cliente, com identificação da sua natureza e valor unitário, em conformidade com as obrigações de informação previstas na legislação aplicável e no Regulamento de Relações Comerciais (RRC) da ERSE.

4. A aplicação destes encargos, nos termos desta cláusula, não prejudica a manutenção da natureza fixa do preço contratado para a energia elétrica, nem constitui alteração contratual sujeita a consentimento do Cliente, desde que observadas as regras do RRC, nomeadamente quanto à comunicação prévia.

Artigo 12.º — Continuidade e Interrupção do Fornecimento

1. O fornecimento de eletricidade e/ou gás natural deve ser permanente e contínuo, podendo ser interrompido nas situações previstas no RRC, designadamente, por caso fortuito ou de força maior, por razões de interesse, de serviço, de segurança, por acordo com o Cliente ou por facto que lhe seja imputável.

2. Sem prejuízo do disposto na cláusula anterior, no caso de falta de pagamento de qualquer fatura dentro do respetivo prazo, bem como de não pagamento dos montantes devidos em caso de mora, de não prestação ou reforço de garantia e/ou de procedimento fraudulento, o Comercializador pode também solicitar ao ORD a interrupção de fornecimento de eletricidade e/ou gás natural.

3. O Comercializador não tem obrigação de fornecer energia elétrica nem gás natural caso o Cliente tenha valores em dívida, independentemente das instalações a que digam respeito, salvo se essas dívidas tenham sido contestadas pelo Cliente junto de tribunais ou de entidade com competências para a resolução extrajudicial de conflitos.

4. A interrupção do fornecimento por facto imputável ao Cliente pode ocorrer, nomeadamente, nas seguintes situações: i. Não pagamento, no prazo estipulado, dos montantes devidos em caso de mora, de acerto de faturação e de procedimento fraudulento; ii. Cedência a terceiros, a título gratuito ou oneroso, da energia elétrica e/ou gás natural adquiridos, quando não expressamente autorizada. A cedência a terceiros inclui a veiculação de energia elétrica e/ou gás natural entre instalações de utilização distintas ainda que tituladas pelo mesmo Cliente; iii. Impedimento de acesso aos equipamentos de medição de energia ou de controlo de potência; iv. O Cliente deixar de ser titular do contrato de fornecimento; v. A instalação de utilização seja causa de perturbações que afetem a qualidade técnica do fornecimento a outros utilizadores da rede; vi. Alteração da instalação de utilização não aprovada pela entidade competente; vii. Incumprimento das disposições legais e regulamentares relativas às instalações elétricas e/ou gás natural, no que respeita à segurança de pessoas e bens.

5. A interrupção do fornecimento por falta de pagamento só pode ter lugar após um pré-aviso, por escrito, com antecedência mínima de 20 (vinte) dias em relação à data que irá ocorrer.

6. O Comercializador pode exigir, como condição de restabelecimento do fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural, para além da eliminação das causas da interrupção, o pagamento dos serviços de interrupção e de restabelecimento, bem como eventuais juros de mora caso se encontrem quantias em dívida pelo Cliente.

7. Em caso de suspensão de fornecimento, o Comercializador não será obrigado a repor o fornecimento até que tenha recebido as quantias em dívida por parte do Cliente e tenha a confirmação do respetivo e efetivo pagamento, incluindo os juros de mora e o custo da reposição do fornecimento. A solicitação da reposição deve ser efetuada por parte do Comercializador ao ORD logo que possível, não obstante, o restabelecimento efetivo do fornecimento depender dos prazos impostos pelo ORD.

8. A interrupção do fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural não isenta o Cliente da responsabilidade civil e criminal em que haja incorrido.

9. A interrupção do fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural, nos termos da presente cláusula, não suspende a faturação da potência contratada.

Artigo 13.º — Padrões de Qualidade de Serviço e Compensações

a. Os principais parâmetros gerais e individuais de qualidade de serviço de natureza comercial a que o Comercializador, na qualidade de comercializador livre de energia elétrica, se encontra adstrito são, nomeadamente, os seguintes:

- Atendimento: o Comercializador disponibiliza aos Clientes os seguintes meios de atendimento: (i) presencial na sede da empresa; (ii) sistema de atendimento telefónico; e (iii) por escrito, incluindo o correio eletrónico e a utilização de área cliente.

- Prestação de informação: o Cliente tem o direito de solicitar ao Comercializador quaisquer informações sobre aspetos técnicos ou comerciais relacionados com o serviço de fornecimento de energia elétrica e o Comercializador tem o dever de prestar e divulgar informação relevante para o Cliente.

- Visitas combinadas: o Cliente tem o direito a que as visitas às suas instalações sejam combinadas por acordo com o Comercializador, para o que o Comercializador deve comunicar com o operador de rede de distribuição respetivo cujos técnicos efetuarão as visitas.

b. Em caso de solicitação pelo Cliente de pedidos de informação e/ou apresentação de reclamações, a resposta às mesmas pelo Comercializador não deverá exceder o prazo de 15 (quinze) dias úteis.

c. Nas Condições Particulares ou no sítio do Comercializador na Internet, são estabelecidos os termos da compensação devida em caso de incumprimento pelo Comercializador dos parâmetros gerais de qualidade de serviço de natureza comercial.

d. A compensação devida pelo operador de rede de distribuição de energia elétrica ao Cliente em caso de incumprimento das suas obrigações constantes na regulamentação aplicável deverá ser comunicada pelo Comercializador ao seu Cliente e o valor da compensação creditado automaticamente na fatura do Cliente nos termos previstos da referida regulamentação.

e. Sem prejuízo do disposto no número anterior, o Comercializador não será contratualmente responsável por quaisquer lucros cessantes ou danos indiretos, incluindo os resultantes de falhas de fornecimento ou de qualidade dos serviços prestados, ficando a sua responsabilidade limitada, em qualquer caso, aos danos que resultem diretamente do incumprimento com dolo ou culpa grave, de obrigações contratuais, por si ou por representantes, agentes, auxiliares ou quaisquer outras pessoas que utilize para o cumprimento das suas obrigações.

Artigo 14.º — Procedimentos Fraudulentos

a. Qualquer procedimento suscetível de falsear o funcionamento normal ou a leitura dos equipamentos de medição constitui violação do presente Contrato. Nos termos da legislação em vigor, pode constituir procedimento fraudulento suscetível de falsear as medições, designadamente, a captação de energia a montante dos equipamentos de medição e a viciação, por qualquer meio, do funcionamento normal dos equipamentos de medição ou de controlo de potência e a alteração dos dispositivos de segurança, nomeadamente, quebra de selos e violação dos fechos e fechaduras.

b. Salvo prova em contrário, presume-se que qualquer procedimento fraudulento é imputável ao utilizador da instalação onde se integrem os equipamentos de medição, desde que terceiros não tenham acesso livre aos equipamentos.

c. 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.

d. 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 devidas em razão das correções efetuadas.

e. A determinação dos montantes previstos no número anterior deve considerar o regime de tarifas e preços aplicáveis ao período durante o qual perdurou o procedimento fraudulento, bem como todos os factos relevantes para a estimativa dos fornecimentos realmente efetuados, designadamente, as caraterísticas da instalação de utilização, o regime de funcionamento e os fornecimentos antecedentes, se os houver.

Artigo 15.º — Cessação da Posição Contratual

a. O Cliente não pode transmitir a terceiros a sua posição neste Contrato, nem nenhum dos seus direitos ou obrigações sem o consentimento expresso e por escrito do Comercializador.

b. A comunicação a que se refere o número anterior deve ser efetuada com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação à data prevista para a cessação, devendo o Comercializador responder dentro de 15 (quinze) dias.

c. O Comercializador poderá livremente ceder, sub-rogar ou transferir, por qualquer forma, total ou parcialmente, a qualquer sociedade por si participada, os direitos e obrigações decorrentes do presente Contrato, bastando para o efeito que comunique ao Cliente, o qual desde já, e de forma expressa, o consente.

Artigo 16.º — Tarifa Social

a. Aos Clientes economicamente vulneráveis, definidos como tal pelos Decreto-Lei n.º 138-A/2010, de 31 de dezembro e Decreto-Lei n.º 101/2011, de 30 de setembro, aplica-se a tarifa social, calculada pela ERSE nos termos estabelecidos naqueles diplomas e de acordo com as regras constantes da demais legislação e regulamentação aplicáveis.

b. O Comercializador divulgará junto dos seus Clientes a informação disponível sobre a existência e as condições de acesso às tarifas sociais de acordo com a legislação e regulamentação aplicáveis.

Artigo 17.º — Clientes com Necessidades Especiais e Clientes Prioritários

a. O Cliente pode solicitar que o Comercializador proceda ao seu registo, junto do operador da rede de distribuição respetivo, como Cliente com necessidades especiais ou Cliente prioritário, mediante a apresentação de documentos que comprovem essa qualidade.

b. São considerados clientes com necessidades especiais aqueles (i) que possuam limitações no domínio da visão (cegueira total ou hipovisão), da audição (surdez ou hipoacusia) ou da comunicação oral, (ii) aqueles que possuam limitações no domínio do olfato que impossibilitem a deteção da presença de gás natural ou clientes que coabitem com pessoas com estas limitações, no âmbito do setor do gás natural.

c. 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.

d. 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 ou de gás 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) estabelecimentos de ensino básico, no âmbito do setor do gás; (ix) instalações destinadas ao abastecimento de gás de transportes públicos coletivos, no âmbito do setor do gás; (x) outros clientes que se enquadrem nos princípios definidos nos números acima. Serão excluídas da classificação de Cliente prioritário todas as instalações que, ainda que pertencentes a clientes prioritários, não sirvam os fins que justificam o seu carácter prioritário.

e. O registo ou reconhecimento das condições previstas nos números anteriores é da responsabilidade do Cliente.

f. 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.

Artigo 18.º — Ligações Eventuais

a. No caso de contrato de fornecimento de energia elétrica a uma ligação eventual, o início do fornecimento fica condicionado à apresentação da documentação, em suporte físico ou eletrónico, que ateste o carácter provisório previsto na legislação específica aplicável, designadamente a licença de obra, e à verificação do cumprimento de todas as exigências e requisitos técnicos.

b. Consideram-se ligações eventuais 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.

c. A obrigação de ligação de instalações eventuais é limitada à existência de capacidade da rede no momento da requisição.

d. Os encargos com as ligações eventuais que não sejam previstas para ligações definitivas são integralmente suportados pelos requisitantes, independentemente do seu comprimento.

e. Os encargos que decorram exclusivamente das alterações necessárias à conversão de ligações de caráter eventual em definitivas são da responsabilidade dos requisitantes, o mesmo sucedendo com o encargo relativo à comparticipação nas redes.

f. Sem prejuízo do disposto na cláusula que prevê a duração do presente contrato, o fornecimento de energia poderá ser interrompido pelo Operador de Rede de Distribuição após o término da vigência da licença referente à instalação eventual, designadamente a licença de obra, desde que avise o Cliente por escrito com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data da interrupção, informando-o do fundamento da interrupção e meios que tem ao seu dispor para a evitar.

g. A renovação do contrato de fornecimento 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) úteis dias em relação à data do termo.

Artigo 19.º — Prestação de Caução

a. Verificando-se a interrupção do fornecimento de eletricidade por facto imputável ao Cliente, designadamente nas situações previstas na Cláusula I alínea d), a EZU ENERGIA pode exigir-lhe a prestação de uma caução para garantir o cumprimento das obrigações decorrentes do presente contrato.

b. Quando prestada a caução, se o Cliente, uma vez regularizada a dívida vencida, optar pelo sistema de débito direto como forma de pagamento ou permanecer em situação de cumprimento contratual, continuadamente durante o período de 1 (um) ano, a caução será devolvida.

c. Salvo diferente acordo celebrado por escrito entre as Partes, a caução é prestada em numerário, cheque, transferência eletrónica, garantia bancária ou seguro-caução.

d. O valor da caução deve corresponder ao valor médio da faturação verificado nos últimos 12 (doze) meses, num período de consumo igual ao período de faturação, acrescido do prazo de pagamento da fatura.

e. Caso não disponha de histórico de consumo de pelo menos 12 (doze) meses para a opção tarifária, potência contratada ou tomada, escalão de consumo ou capacidade contratada, o valor do consumo a considerar no cálculo da caução é estimado pela EZU ENERGIA com base nas caraterísticas e condições de funcionamento da instalação indicadas pelo Cliente, devendo o valor ser alterado assim que o Cliente disponha de um histórico de consumo de 12 (doze) meses.

Artigo 20.º — Cessação, Resolução do Contrato

a. Sem prejuízo das causas previstas na legislação em vigor, o presente Contrato poderá cessar os seus efeitos antes do seu termo de vigência nas seguintes situações:

i. Por acordo entre as partes;

ii. Por denúncia, a todo o tempo, por iniciativa do Cliente ou do Comercializador, nos termos do RRC, publicado pela ERSE, mediante notificação escrita;

iii. Pela celebração de contrato de fornecimento com outro fornecedor ou agente de mercado, ou seja, quando o Cliente exerça o seu direito de mudar de fornecedor nos termos e condições estabelecidos no RRC;

iv. Pela entrada em vigor do contrato de uso de redes, no caso de clientes com estatuto de agente de ofertas;

v. Pelo Comercializador, por incumprimento de qualquer obrigação emergente do presente Contrato, entre as quais, mas não exclusivamente, a falta de pagamento ou de pagamento atempado, assim como o incumprimento de qualquer obrigação que a legislação e/ou os respetivos regulamentos em vigor imponham ao Cliente como utilizador do serviço, em especial a manipulação de aparelhos e o uso da energia elétrica e/ou gás natural fornecidos para outros fins que não os estabelecidos no presente Contrato;

vi. Por iniciativa do Comercializador por falta de prestação, reconstituição, atualização ou reforço de caução, quando exigida;

vii. Perante a declaração de insolvência ou dissolução;

viii. Apresentação de Processo Especial de Revitalização pelo Cliente;

ix. No caso de ser ordenado um arresto ou uma penhora sobre a totalidade ou parte dos bens pertencentes ao Cliente;

x. No caso de o Cliente cessar a sua atividade;

xi. Por iniciativa do Comercializador, em caso de comunicação por parte do ORD de fraude ou manipulação indevida por parte do Cliente dos equipamentos de medição ou de quaisquer outras irregularidades que afetem a medição do consumo de energia elétrica da instalação;

xii. Pela alteração relevante e anormal das circunstâncias em que as partes fundaram a decisão de contratar;

xiii. 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, no prazo de 30 (trinta) dias da data da ocorrência.

Artigo 21.º — Dados Pessoais

a. O Comercializador será responsável pelo tratamento dos dados pessoais relativos ao Cliente, recolhidos no âmbito do presente contrato, que são tratados automaticamente e destinam-se à gestão comercial e administrativa dos contratos de fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural e da prestação de serviços afins.

b. Os titulares dos dados, devidamente identificados, poderão, nos termos da lei da proteção de dados pessoais, ter acesso à informação que lhes diga respeito, assim como solicitar a sua retificação ou eliminação, mediante pedido diretamente nos locais de atendimento ou mediante pedido escrito para a morada indicada neste contrato.

c. O Cliente autoriza, expressamente, o Comercializador a tratar informaticamente os seus dados pessoais e a incorporá-los numa base informática para os fins acima referidos, bem como usá-los para manter o Cliente informado exclusivamente sobre os serviços e produtos do Comercializador ou entidades do seu grupo que possam ser do seu interesse, e ainda a facultá-los à empresa Operadora de Rede e ao Gestor dos Processos de Mudança de Comercializador, na medida em que tal comunicação de dados seja necessária para formalizar o contrato de acesso à rede de distribuição.

d. As comunicações de natureza comercial, promocional ou publicitária dependem de consentimento prévio, livre, específico e informado do Cliente, nos termos da Declaração de Consentimentos Digitais e Comunicações Comerciais, a qual constitui documento autónomo.

Artigo 22.º — Direitos do Cliente

São direitos do Cliente, para além dos referidos nas cláusulas expressas no presente contrato:

a) Beneficiar de um fornecimento contínuo de energia elétrica, salvaguardadas as interrupções previstas na regulamentação aplicável, e que cumpra os padrões de qualidade de serviço previstos na referida regulamentação;

b) Obter, por parte do Operador da Rede de Distribuição, o restabelecimento do fornecimento, caso este tenha sido interrompido por facto imputável ao Cliente, no prazo de doze horas ou oito horas, consoante se trate de Cliente doméstico ou não doméstico, ou quatro horas, em caso de urgência e sendo paga a taxa correspondente, desde que tenham sido pagos os montantes devidos pelo Cliente;

c) Solicitar ao Comercializador a marcação de visitas do operador de rede à instalação de consumo, pagando os encargos respetivos, devendo o Comercializador articular a data da visita junto do operador de rede;

d) Apresentar reclamações por escrito, no prazo de 30 (trinta) dias contados do conhecimento do facto justificativo da reclamação, identificando claramente o remetente, o local de consumo e as questões colocadas, às quais o Comercializador 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 expectável de resposta;

e) Solicitar informações ao Comercializador sobre quaisquer aspetos técnicos ou comerciais relacionados com o fornecimento através dos meios identificados nas Condições Particulares e ainda para o contacto disponibilizado pelo Comercializador para efeitos de atendimento telefónico a clientes, indicado nas Condições Particulares e na fatura;

f) Consultar informação atualizada sobre os preços pelo fornecimento de energia elétrica, podendo ainda consultar a informação sobre as tarifas de acesso às redes aplicáveis no sítio institucional da ERSE (www.erse.pt);

g) Solicitar ao Comercializador, a todo o tempo, a alteração das modalidades de faturação, de pagamento ou outras condições contratadas e definidas nas Condições Particulares, sem prejuízo de tal poder implicar alterações nas condições comerciais associadas.

Artigo 23.º — Comunicações

a. Sem prejuízo da utilização do correio eletrónico como meio preferencial de comunicação, o Cliente aceita que o Comercializador o notifique, para todos os efeitos previstos no presente Contrato, através de correio normal, correio eletrónico, SMS ou outro meio legalmente admissível.

b. O Cliente aceita igualmente que as comunicações relacionadas com a gestão, acompanhamento e execução do presente Contrato possam ser efetuadas pela EZU Energia, Lda. e/ou pela CBPOWER – Resultbest, Lda., no âmbito da atuação conjunta definida no Artigo 1.º do presente Contrato.

c. As comunicações do Cliente para o Comercializador devem ser efetuadas pelos contactos indicados nas Condições Particulares ou através dos canais oficiais disponibilizados pelas entidades referidas na alínea anterior.

Artigo 24.º — Legislação Aplicável e Resolução de Conflitos

a. O presente Contrato submete-se às disposições que lhe forem aplicáveis, constantes do RRC, do Regulamento Tarifário (RT), do RQS, GMLDD e demais legislação e regulamentação portuguesa aplicável à comercialização de eletricidade e/ou gás natural em regime de mercado livre.

b. As condições deste Contrato devem ser, nos termos gerais do direito, sistematicamente interpretadas à luz das disposições legais e regulamentares referidas no número anterior.

c. 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 quando tenham natureza imperativa, aplicando-se supletivamente e como opção as normas do Código Civil português.

d. 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 RRC, RQS e RT.

e. O cliente, quando se trate de um consumidor nos termos da Lei n.º 24/96 de 31 de julho, com a última redação dada pela Lei n.º 47/2014, de 28 de julho (pessoa singular que não dê uso profissional ao fornecimento ou serviço contratado), pode submeter os conflitos de consumo relativos ao presente contrato, às entidades responsáveis pela defesa e promoção dos direitos dos consumidores, nomeadamente a Direção-Geral do Consumidor (www.consumidor.pt) ou aos mecanismos de resolução alternativa de litígios que se encontrem ou venham a ser legalmente constituídos, incluindo os disponibilizados pela ERSE (www.erse.pt).

f. A EZU Energia, Lda., está sujeita a arbitragem necessária nos termos da Lei n.º 10/2013 de 28 de janeiro, quando por opção expressa dos utentes que sejam pessoas singulares, os litígios de consumo sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos legalmente autorizados.

g. Sem prejuízo do definido nos números anteriores, qualquer uma das partes, incluindo pessoas singulares ou coletivas, pode sujeitar a resolução de conflitos de qualquer natureza emergentes ou relacionadas com o presente contrato aos tribunais judiciais competentes. O Cliente expressa e irrevogavelmente declara que a minuta deste contrato, bem como as condições particulares e gerais que constituem o contrato, lhe foram entregues com a antecedência suficiente, para as analisar e estudar e que não tem sobre as mesmas quaisquer dúvidas, pois todas as que tinha foram devidamente esclarecidas, pelo que a assinatura do mesmo é de livre vontade e com total e cabal esclarecimento. Mais declara que o exemplar do contrato, recebido por via eletrónica, já assinado pelo representante legal é válido como original, pelo que o assina.

Artigo 25.º — Celebração e Aceitação Eletrónica

a. O presente Contrato pode ser celebrado por assinatura manuscrita, assinatura eletrónica qualificada ou por aceitação eletrónica inequívoca, nomeadamente através de plataforma digital ou outro meio eletrónico disponibilizado pelo Comercializador.

b. A aceitação eletrónica considera-se válida quando o Cliente manifeste, de forma expressa e consciente, a sua concordância com o conteúdo do Contrato, produzindo os mesmos efeitos jurídicos da assinatura manuscrita.

c. Para efeitos de prova, a aceitação eletrónica poderá ser registada com indicação da data, hora, endereço IP, identificação do dispositivo e versão do Contrato aceite, nos termos legalmente admissíveis.

d. O cliente declara ter recebido, previamente à celebração do contrato, todas as informações legalmente exigidas, nomeadamente as previstas no Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro, aceitando o contrato mediante consentimento expresso.

Assinatura

Data