

Cláusulas Gerais de Fornecimento de Gás e Electricidade em Mercado Livre - Segmento Residencial

ÍNDICE

| | | | |
|--|---|---|---|
| 1ª Objecto do contrato | 1 | 10ª Cessação do contrato | 3 |
| 2ª Duração do contrato | 1 | 11ª Procedimentos fraudulentos | 3 |
| 3ª Instalações e utilização do gás natural e Electricidade | 1 | 12ª Registo de Cliente com necessidades especiais | 3 |
| 4ª Preços | 1 | 13ª Cessação da posição contratual | 4 |
| 5ª Leitura dos contadores | 2 | 14ª Serviço ao Cliente | 4 |
| 6ª Facturação | 2 | 15ª Resolução de conflitos | 4 |
| 7ª Pagamento | 2 | 16ª Dados pessoais | 4 |
| 8ª Prestação de caução | 3 | 17ª Legislação e regulamentação aplicáveis | 4 |
| 9ª Interrupção de fornecimento | 3 | | |

1ª OBJECTO DO CONTRATO

1.1. O presente contrato tem como objecto o fornecimento de energia, gás natural e/ou electricidade, pela GALP POWER, S.A., em regime de mercado livre, doravante também designado por Comercializador, nos termos das cláusulas gerais e condições particulares de adesão que o compõem.

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 e o Guia de Procedimentos de Mudança de Comercializador, aprovados pela ERSE.

2ª DURAÇÃO DO CONTRATO

2.1. O contrato entra em vigor na data de início do fornecimento de gás natural e/ou electricidade pelo Comercializador e termina no final do Período de Fornecimento, sendo automática e sucessivamente renovado por períodos de 12 meses, salvo denúncia nos termos do número 2.3 desta cláusula.

2.2. O Período de Fornecimento tem a duração mínima de 12 (doze) meses, salvo diferente acordo entre o Cliente e o Comercializador, constante das condições particulares de adesão deste contrato, com início na data comunicada pelo Operador Logístico de Mudança de Comercializador. A data de início de fornecimento de gás natural, em regra, coincide com a data aprovada pelo Gestor do Processo de Mudança de Comercializador (GPMC). A data de início de fornecimento de electricidade, em regra, coincide com a data aprovada pelo Operador de Rede de Distribuição.

2.3. O presente contrato pode ainda ser denunciado a todo o tempo e por qualquer das partes, mediante pré-aviso a enviar à outra parte com a antecedência mínima de 60 (sessenta) dias em relação à data prevista para a produção de efeitos de denúncia. Caso os efeitos da denúncia ocorram antes de 12 meses sobre a data de entrada em vigor do contrato, a parte que proceder à denúncia obriga-se a pagar à outra parte uma compensação equivalente à que seria devida até ao termo daqueles 12 meses.

3ª INSTALAÇÕES E UTILIZAÇÃO DO GÁS NATURAL E ELECTRICIDADE

3.1. O início do fornecimento de gás natural e electricidade pressupõe que as respectivas instalações de utilização, além de devidamente licenciadas e inspeccionadas pelas entidades competentes nos termos da legislação aplicável, obedecem às especificações do respectivo Operador da Rede de Distribuição (ORD). O início do fornecimento de gás natural ao abrigo do presente Contrato, fica condicionado à apresentação pelo Cliente do relatório e/ou do certificado de inspecção válido.

3.2. O Cliente, na sua qualidade de proprietário da instalação de gás e electricidade, tem, para todos os efeitos legais, a respectiva direcção efectiva e utiliza-a no seu próprio interesse pelo que é o único responsável pela sua correcta operação e manutenção sendo-lhe imputáveis em exclusivo quaisquer prejuízos que possam ocorrer como consequência da utilização da mesma.

3.3. Cabe ainda ao Cliente, enquanto utente ou proprietário do imóvel abastecido por gás natural, ou ao condomínio relativamente às partes comuns de edifício constituído em regime de propriedade horizontal, a promoção de inspecções periódicas, nos termos e nos prazos estabelecidos na legislação e na regulamentação aplicáveis, designadamente sempre que a instalação de utilização seja objecto de quaisquer alterações ou reparações.

3.4. Sempre que seja detectada qualquer avaria ou fuga na instalação de gás natural, o Cliente deve proceder de imediato ao corte do abastecimento de gás natural, em conformidade com as regras de segurança em vigor e comunicar a ocorrência ao respectivo Operador da Rede de Distribuição, podendo fazê-lo também junto do Comercializador.

3.5. Nos termos da legislação em vigor, em caso de fuga o fornecimento de gás natural será interrompido, devendo ser restabelecido após a eliminação das anomalias identificadas e a certificação por entidade inspectora de que a instalação pode voltar a ser abastecida.

3.6. Para efeitos do disposto no número anterior e em outras situações de emergência, estando em causa a segurança de pessoas e bens, o Cliente deve permitir o acesso à sua instalação por parte do representante do Operador da Rede de Distribuição, devidamente identificado, não sendo necessário qualquer aviso prévio.

3.7. O Cliente deverá utilizar o gás natural e/ou electricidade apenas para consumo na sua instalação, de acordo com as regras aplicáveis, não podendo ceder o gás natural e/ou electricidade a terceiros, a título gratuito ou oneroso.

3.8. O abastecimento de gás natural e/ou electricidade pelo Cliente a partir de uma instalação para outra instalação de utilização distinta, ainda que seja da sua propriedade ou posse é considerado cedência a terceiros nos termos do número anterior.

4ª PREÇOS

4.1. Os preços a pagar pelo Cliente constam das condições particulares de adesão.

4.2. No caso de se modificarem as condições que conduziram à celebração do presente contrato, designadamente a periodicidade de facturação, o Comercializador tem o direito de alterar as condições contratuais mediante o procedimento descrito no número 4.4 da presente cláusula, designadamente preço, podendo igualmente o Cliente resolver o contrato nos termos do mesmo número 4.4.

4.3. O Comercializador poderá livre e automaticamente introduzir e reflectir alterações no preço a pagar pelo Cliente, caso se verifique alteração, por parte da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos, da tarifa de uso global do sistema, das tarifas de uso de redes ou de qualquer outra tarifa aplicável ao regime de mercado livre.

4.4. O Comercializador 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 resolução do contrato por parte do Cliente.

5ª LEITURA DOS CONTADORES

- 5.1.** O Operador da Rede de Distribuição, o Comercializador e o Cliente têm o direito de efectuar a leitura dos contadores e comunicá-la, bem como de verificar os respectivos selos, atribuindo-se a qualquer uma das leituras a mesma relevância para efeitos de facturação, sem prejuízo dos acertos de que possam ser efectuados, no caso de erro de leitura ou de facturação por estimativa.
- 5.2.** A comunicação das leituras pelo Cliente pode ser efectuada através de qualquer dos meios que sejam disponibilizados para o efeito, nomeadamente comunicação telefónica e electrónica.
- 5.3.** Sem prejuízo do disposto no número 5.1 da presente cláusula, é obrigação do Operador da Rede de Distribuição a realização de leituras dos contadores para assegurar uma facturação bimestral.
- 5.4.** Na realização das leituras, o Operador da Rede de Distribuição efectuará uma das seguintes diligências, utilizando os meios adequados:
- Avisar o Cliente da data em que irá ser realizada a leitura directa do contador;
 - Avisar o Cliente de que foi tentada, sem êxito, uma leitura directa do contador.
- 5.5.** Os avisos referidos no número anterior devem conter informação, designadamente sobre os meios disponíveis para o Cliente transmitir os seus dados de consumo, fixando-lhe o prazo para o efeito.
- 5.6.** Se, por facto imputável ao Cliente, não for possível o acesso ao contador de gás em dois roteiros de leitura sucessivos, e o acesso ao contador de electricidade até seis meses consecutivos e este não forneça qualquer informação sobre leituras, pode ser exigido ao Cliente a realização de uma leitura extraordinária, sendo o pagamento dos respectivos encargos da responsabilidade do Cliente.
- 5.7.** A data para a realização da leitura extraordinária deve ser acordada entre o Cliente e o Operador da Rede de Distribuição ou através do Comercializador.
- 5.8.** Nos termos do número anterior, o fornecimento de gás natural e/ou electricidade pode ser interrompido nos termos estabelecidos na regulamentação aplicável se:
- Na impossibilidade de acordo sobre uma data para a leitura extraordinária do contador de gás num prazo máximo de 30 dias após notificação ao Cliente;
 - Na impossibilidade de acordo sobre uma data para a leitura extraordinária do contador de electricidade num prazo máximo de 20 dias após notificação ao Cliente.
- 5.9.** Os preços para a realização de uma leitura extraordinária são aprovados e publicados anualmente pela ERSE.
- 5.10.** Os contadores podem igualmente ser sujeitos a verificações extraordinárias, sempre que o Cliente, o Comercializador ou o Operador da Rede de Distribuição suspeitem ou detectem defeito no seu funcionamento.
- 5.11.** Solicitada e efectuada a verificação extraordinária, se esta confirmar que o contador funciona dentro dos limites de tolerância, a responsabilidade pelos respectivos encargos é da entidade que solicitou a verificação extraordinária; nas restantes situações a responsabilidade é do proprietário do equipamento nomeadamente o Operador de Rede de Distribuição.
- 5.12.** Os erros de medição do consumo, resultantes de qualquer anomalia verificada no contador, 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 verificou e nos termos previstos no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados publicados pela ERSE.

6ª FACTURAÇÃO

- 6.1.** A facturação terá por base a informação sobre os dados de consumo disponibilizada pelo Operador da Rede de Distribuição ao Comercializador.
- 6.2.** A facturação é realizada bimestralmente, salvo se as partes acordarem noutra periodicidade.
- 6.3.** Se, no período a que a factura respeita, não tiver havido leitura do contador, os dados disponibilizados pelo Operador da Rede de Distribuição para efeitos de facturação serão obtidos por estimativa do consumo.
- 6.4.** Os eventuais acertos subsequentes à facturação que tenha tido por base a estimativa de consumos, devem ser efectuados num prazo não superior a 6 meses, utilizando, para o efeito, os dados disponibilizados pelo Operador da Rede de Distribuição, recolhidos a partir da leitura directa do contador. Se o Cliente não facultar para este efeito o acesso ao contador pode ser-lhe exigida uma leitura extraordinária ou ser interrompido o fornecimento nos termos previstos na anterior cláusula 5ª.
- 6.5.** A interrupção do fornecimento de gás natural por facto imputável ao Cliente não suspende a facturação do termo tarifário fixo. A interrupção do fornecimento de electricidade por facto imputável ao Cliente não suspende a facturação do termo de potência.
- 6.6.** Sempre que as condições de abastecimento ao Cliente, nomeadamente as condições técnicas da instalação de gás natural obriguem ao fornecimento de gás natural a uma pressão de serviço diferente da pressão de referência, o consumo é corrigido por um factor multiplicador, de acordo com a seguinte fórmula: [Volume a facturar = (Pressão absoluta de fornecimento / Pressão de referência) * Consumo], em que Pressão de referência = 1,034 bar.

7ª PAGAMENTO

- 7.1.** O pagamento deve ser efectuado na modalidade acordada entre o Comercializador e o Cliente e referida nas condições particulares de adesão.
- 7.2.** O prazo de pagamento da factura é de 21 dias, a contar da data da sua emissão.
- 7.3.** O não pagamento da factura dentro do prazo estipulado para o efeito sujeita o Cliente ao pagamento de juros de mora, sem prejuízo de também poder levar à interrupção do fornecimento de gás natural e/ou electricidade, à obrigação de prestação de caução ou à cessação do presente contrato.
- 7.4.** Em caso de mora o Comercializador poderá cobrar os juros moratórios, à taxa de juro legal máxima em vigor, calculados a partir do dia seguinte ao do vencimento da factura até ao dia, inclusive, em que o pagamento integral desse montante seja efectuado na conta bancária do Comercializador.
- 7.5.** A interrupção do fornecimento referida no ponto 7.3, será precedida do envio, por meio escrito ou electrónico, de um pré-aviso de corte, remetido pelo Comercializador ao cliente, no mínimo 10 dias antes do corte efectivo.

8ª Prestação de caução

- 8.1.** Verificando-se atraso de pagamento de qualquer factura por parte do Cliente, o Comercializador pode exigir-lhe a prestação de uma caução para garantir o cumprimento das obrigações decorrentes do presente contrato.
- 8.2.** Quando prestada a caução, se o Cliente vier posteriormente a optar pela sistema de Débitos Directos como forma de pagamento ou permanecer em situação de cumprimento contratual, continuamente durante o período de dois anos, a caução poderá ser devolvida.
- 8.3.** Salvo diferente acordo entre o Comercializador e o Cliente, a caução é prestada em numerário.
- 8.4.** O valor da caução corresponderá a 75 dias de consumo calculados com base nos valores médios de facturação do Cliente, verificados nos últimos 12 meses.
- 8.5.** Ao Cliente que não disponha de histórico de consumo de pelo menos 12 meses, o valor da caução corresponderá a 75 dias de consumo, calculado com base no padrão de consumo estimado do Cliente.
- 8.6.** O Comercializador utilizará o valor da caução para regularizar o valor de qualquer montante em dívida.
- 8.7.** Accionada a caução, o Comercializador pode exigir, por escrito, a sua reconstituição ou o seu reforço, em prazo não inferior a 10 dias úteis.

9ª INTERRUPÇÃO DE FORNECIMENTO

- 9.1.** O fornecimento de gás natural e/ou electricidade deve ser permanente e contínuo, podendo ser interrompido nas situações previstas no Regulamento de Relações Comerciais, designadamente, por caso fortuito ou de força maior, por razões de interesse público, de serviço, de segurança, por acordo com o Cliente ou por facto que lhe seja imputável.
- 9.2.** Sem prejuízo do disposto na cláusula anterior, no caso de falta de pagamento de uma factura dentro do prazo referido na cláusula 7.2., bem como de não pagamento dos montantes devidos em caso de mora, de acerto de facturação e/ou de procedimento fraudulento, o Comercializador pode também solicitar ao Operador da Rede de Distribuição a interrupção do fornecimento de gás natural e/ou electricidade.

10ª CESSAÇÃO DO CONTRATO

- 10.1.** A cessação deste contrato pode verificar-se:
- Por acordo entre as partes;
 - Por denúncia do Cliente ou do Comercializador, nos termos da cláusula 2.ª.
 - Pela transmissão a qualquer título do uso das instalações de utilização;
 - Pela interrupção do fornecimento de gás natural e/ou electricidade, por facto imputável ao Cliente, desde que cumprido um pré-aviso de 15 dias;
 - Por morte do titular deste contrato, salvo nos casos de transmissão por via sucessória, ou por extinção da entidade titular deste contrato, desde que esses factos sejam comunicados por escrito ao Comercializador;
- 10.2.** Nos casos previstos na alínea e) do número anterior, a responsabilidade contratual do Cliente manter-se-á até à comunicação da referida transmissão, por escrito, ao Comercializador.
- 10.3.** O disposto nos números anteriores não exonera o Cliente do pagamento dos montantes em dívida à data de cessação do contrato.
- 10.4.** Caso o Cliente tenha solicitado telefónica ou electronicamente a celebração do presente contrato, disporá de um prazo de 14 (catorze) dias, a contar da data de celebração, para resolver o contrato sem pagamento de indemnizações e sem necessidade de indicar o motivo.

11ª PROCEDIMENTOS FRAUDULENTOS

- 11.1.** Qualquer procedimento susceptível de falsear o funcionamento normal ou a leitura dos contadores constitui violação definitiva do presente contrato.
- 11.2.** A verificação do procedimento fraudulento e o apuramento da responsabilidade civil e criminal que lhe possam estar associadas obedecem às regras constantes da legislação aplicável.
- 11.3.** Sem prejuízo do disposto no número anterior, as entidades lesadas com o procedimento fraudulento têm o direito de ser ressarcidas dos prejuízos sofridos e designadamente das quantias que venham a despendar para corrigir, reparar ou substituir equipamentos ou sistemas.
- 11.4.** A determinação dos montantes previstos no número anterior considerará também o regime de tarifas e preços aplicável ao período durante o qual perdurou o procedimento fraudulento, bem como todos os factos relevantes para a estimativa dos fornecimentos realmente efectuados, designadamente as características da instalação de utilização, o regime de funcionamento e os fornecimentos antecedentes, se os houver.

12ª REGISTO DE CLIENTE COM NECESSIDADES ESPECIAIS

- 12.1.** O Cliente poderá solicitar ao Comercializador o registo como Cliente com necessidades especiais.
- 12.2.** No âmbito do fornecimento de gás natural, são considerados Clientes com necessidades especiais, de acordo com o Regulamento da Qualidade de Serviço, os Clientes com limitações no domínio da visão, da audição, comunicação oral e do olfacto, que impossibilitem a identificação do gás natural ou que tenham no seu agregado familiar pessoa com esta deficiência.
- 12.3.** No âmbito do fornecimento de electricidade, são considerados Clientes com necessidades especiais, de acordo com o Regulamento da Qualidade de Serviço, os Clientes com limitações no domínio da visão, da audição, comunicação oral e da mobilidade, bem como Clientes cujas alterações nas funções ou estrutura do corpo estejam dependentes de equipamento, produtos ou tecnologia de natureza médica e de funcionamento eléctrico, ou que tenham no seu agregado familiar pessoa com esta deficiência.
- 12.4.** O registo previsto no número anterior é voluntário e da exclusiva responsabilidade do Cliente.
- 12.5.** A solicitação de registo deve ser acompanhada de documentos que comprovem que o Cliente reúne as condições invocadas para o efeito.
- 12.6.** No caso de Cliente com necessidades especiais com 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.

13ª CESSAÇÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

13.1. O Comercializador poderá ceder livremente, 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 condições acordadas.

14ª SERVIÇO AO CLIENTE

14.1. A apresentação de pedidos de informação e de reclamações pode ser efectuada através de qualquer das modalidades de atendimento disponibilizadas pelo Comercializador: atendimento presencial em centros de atendimento, atendimento telefónico, atendimento escrito, incluindo correio electrónico.

14.2. Os pedidos de informação e as reclamações devem conter a identificação e o endereço completo do local do consumo, as questões colocadas ou a descrição dos motivos reclamados e demais elementos informativos facilitadores ou complementares para a caracterização da situação questionada ou reclamada.

14.3. As instruções dadas pelo Cliente e seus Representantes e transmitidas ao Comercializador para a execução de operações de relação comercial deverão ser efectuadas por escrito.

14.4. Excepcionalmente, as instruções poderão ser transmitidas pelo Cliente ao Comercializador através de telefone, ou através de qualquer outro meio acordado entre o Comercializador e o Cliente.

14.5. O Cliente autoriza irrevogavelmente o Comercializador a gravar todas as conversações telefónicas realizadas entre as partes, bem como a manter, pelos prazos legais de conservação aplicáveis, os respectivos registos, como forma de salvaguardar a segurança das informações prestadas ou das operações realizadas e permitir eventuais confirmações futuras e a utilização das gravações como meio probatório.

14.6. Os documentos electrónicos com aposição de assinatura electrónica terão o valor jurídico legalmente reconhecido aos documentos em papel com assinatura manuscrita.

14.7. O Comercializador não assume qualquer responsabilidade por factos ou deficiências ocorridos no contexto da utilização do serviço telefónico acima referido, que não lhe sejam directamente imputáveis.

14.8. Sempre que recaiam quaisquer suspeitas sobre as instruções, ou não sendo as mesmas suficientemente claras e precisas e para defesa dos interesses do Cliente, o Comercializador reserva-se no direito de não as executar, ou de solicitar, por escrito e previamente à sua execução, uma confirmação das referidas instruções.

14.9. O Comercializador reserva-se no direito de segmentar a sua oferta de produtos e serviços, designadamente optando por ofertas limitadas, em cumprimento das políticas instituídas em vigor no Comercializador e no grupo empresarial onde se insere.

14.10. O Comercializador, no caso de ausência do Cliente no período de uma visita combinada, pode exigir ao Cliente o pagamento de uma compensação, devendo informá-lo previamente desta eventualidade e do respectivo valor.

15ª RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

15.1. O Cliente e o Comercializador recorrerão à via negocial como forma preferencial de resolução de conflitos, nomeadamente sobre a sua interpretação, execução e aplicação das disposições legais ou contratuais aplicáveis.

15.2. Todavia, esgotada a via negocial, as partes acordam submeter a resolução de conflitos ao Tribunal da Comarca de Lisboa.

16ª DADOS PESSOAIS

16.1. Os dados recolhidos serão tratados informaticamente para a gestão do contrato e para que possa receber informações, notícias e promoções do Comercializador e das empresas do Grupo Galp Energia. A gestão dos dados será sempre efectuada em exclusivo pelo Comercializador. Ao Cliente é garantido o direito de acesso, alteração ou eliminação dos dados ligando para a linha de Atendimento Comercial, ou contactando por escrito, nos termos da lei de protecção de dados pessoais.

16.2. Qualquer alteração dos elementos constantes do contrato relativos à identificação, residência ou sede do Cliente, deve ser comunicada por este ao Comercializador, através de carta registada com aviso de recepção, no prazo de 30 dias a contar da data da alteração, devendo ainda o Cliente apresentar comprovativos da alteração verificada, quando tal lhe for exigido pelo Comercializador.

16.3. O Comercializador fica autorizado a proceder ao tratamento dos dados pessoais do Cliente nos termos da lei de protecção dos dados pessoais.

17ª LEGISLAÇÃO E REGULAMENTAÇÃO APLICÁVEIS

17.1. Este contrato submete-se às disposições aplicáveis constantes do Regulamento de Relações Comerciais, do Regulamento Tarifário, do Regulamento da Qualidade de Serviço, Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados e da demais legislação e regulamentação aplicáveis à comercialização de gás natural e electricidade em regime de mercado livre.

17.2. 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.

17.3. Salvo disposição legal em contrário, em caso de omissão ou lacuna, aplica-se o regime previsto nos pontos 17.1 e 17.2 da presente cláusula.

17.4. Quaisquer alterações posteriores às leis e regulamentos previstos nos números anteriores serão automaticamente aplicáveis ao presente contrato.