

Despacho n.º 18899/2010

Com a revisão do Regulamento de Relações Comerciais (RRC), protagonizada pelo Despacho n.º 20218/2009, de 7 de Setembro, pretendeu-se conferir um maior equilíbrio nas regras a que se submetem os comercializadores em regime de mercado e os comercializadores de último recurso. Uma das formas encontrada para traduzir esta equivalência de regimes consistiu em estender aos comercializadores em regime de mercado o direito de solicitar junto do operador da rede de distribuição a interrupção do fornecimento de electricidade às instalações dos seus clientes por existência de dívidas, direito até então consagrado apenas para os comercializadores de último recurso.

Neste sentido, o RRC veio estabelecer que nas situações de falta de pagamento, no prazo estipulado, dos montantes devidos em caso de mora ou de acertos de facturação, os comercializadores em regime de mercado, a par dos comercializadores de último recurso, podem solicitar ao operador da rede de distribuição a interrupção do fornecimento de electricidade. O exercício deste direito por parte dos comercializadores em regime de mercado importa a introdução de alterações nas condições gerais que integram os contratos de uso das redes de electricidade, nos quais assenta o relacionamento comercial entre os operadores das redes e os comercializadores. Esta mesma salvaguarda é indicada no artigo 277.º do RRC, a título de norma transitória.

Torna-se, assim, necessário adequar o conteúdo das condições gerais dos contratos de uso das redes, cuja aprovação é da responsabilidade da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), de modo a assegurar a efectividade do direito concedido aos comercializadores em regime de mercado de reagirem à existência de dívidas através da solicitação ao operador da rede de distribuição da interrupção do fornecimento de electricidade.

Em cumprimento do disposto no parágrafo 7.º do Despacho n.º 20218/2009 e considerando o artigo 13.º do Regulamento do Acesso às Redes e às Interligações (RARI) do sector eléctrico, os operadores das redes enviaram à ERSE propostas de alterações das condições gerais que devem integrar o contrato de uso das redes, tendo em vista contemplar os procedimentos e os meios de comunicação necessários à concretização dos pedidos de interrupção e de restabelecimento apresentados pelos comercializadores em regime de mercado e pelo comercializador de último recurso.

Tendo por base as propostas remetidas pelos operadores das redes, a ERSE preparou um projecto de novas condições gerais para os contratos de uso das redes celebrados entre os operadores das redes de distribuição e os comercializadores em regime de mercado ou clientes com o estatuto de agente de mercado, por um lado, e os comercializadores de último recurso, por outro lado. Este despacho beneficiou dos esclarecimentos adicionais prestados pelos operadores das redes, do parecer emitido pelo Conselho Consultivo da ERSE e dos comentários remetidos pelo comercializador de último recurso e pelos comercializadores em regime de mercado.

A necessidade de celebração de contrato de uso das redes entre o operador da rede de distribuição e o comercializador de último recurso encontra-se prevista no RARI, com a redacção que lhe foi dada pelo Despacho n.º 17744-A/2007, de 10 de Agosto, em conformidade com o quadro legal que determinou a separação jurídica das actividades de distribuição das de comercialização e, dentro desta, a comercialização de último recurso, quando as empresas sirvam um número de clientes superior a 100 000.

O presente despacho tem por finalidade aprovar as novas condições gerais que devem integrar os contratos de uso das redes, as quais passam a incluir os mecanismos de informação e de coordenação entre os operadores das redes de distribuição e os comercializadores de último recurso e os comercializadores em regime de mercado, para efeitos de interrupção e restabelecimento do fornecimento de electricidade, em observância das disposições legais e regulamentares aplicáveis.

Nestes termos:

Ao abrigo do disposto no parágrafo 7.º do Despacho n.º 20218/2009, no artigo 13.º do RARI e no n.º 1 do artigo 31.º dos Estatutos da ERSE, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 97/2002, de 12 de Abril, o Conselho de Administração da ERSE deliberou o seguinte:

1. Aprovar as condições gerais dos contratos de uso das redes celebrados com os comercializadores em regime de mercado ou com os clientes com o estatuto de agente de mercado, que constam do Anexo I deste despacho e dele ficam a fazer parte integrante.
2. Aprovar os procedimentos para a interrupção e o restabelecimento do fornecimento de electricidade a clientes finais, que constam do Anexo II deste despacho e dele ficam a fazer parte integrante, os quais se consideram incluídos nas condições gerais dos contratos de uso das redes referidos no n.º 1.
3. Aprovar as condições gerais dos contratos de uso das redes a celebrar com o comercializador de último recurso, que constam do Anexo III deste despacho e dele ficam a fazer parte integrante.
4. Aprovar os procedimentos para a interrupção e o restabelecimento do fornecimento de electricidade a clientes finais, que constam do Anexo IV deste despacho e dele ficam a fazer parte integrante, os quais se consideram incluídos nas condições gerais dos contratos de uso das redes referidos no n.º 3.
5. Até ao início da vigência do Manual de Procedimentos da Gestão Técnica Global do Sistema, manter-se-ão aplicáveis aos contratos de uso das redes as regras constantes do Manual de Procedimentos do Gestor de Sistema e do Manual de Procedimentos do Acerto de Contas em vigor.
6. A possibilidade dos comercializadores em regime de mercado e do comercializador de último recurso poderem aceder a informação actualizada sobre a situação de fornecimento activo ou interrompido dos locais de consumo através do Registo do Ponto de Entrega só produzirá efeitos aquando da entrada em vigor das alterações a introduzir nos procedimentos de mudança de comercializador, aprovados pelo Despacho n.º 2045-B/2006, de 25 de Janeiro.
7. Revogar o Despacho n.º 21097-A/2006, de 16 de Outubro.
8. O presente despacho entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação.

Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos

14 de Dezembro de 2010

O Conselho de Administração

Prof. Doutor Vítor Santos

Doutor José Braz

Dr. Ascenso Simões

ANEXO I
CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE USO DAS REDES A CELEBRAR COM OS COMERCIALIZADORES EM REGIME DE MERCADO OU CLIENTES COM ESTATUTO DE AGENTE DE MERCADO

(conforme referido no n.º 1 do presente despacho)

1. OBJECTO

Constituem objecto do presente Contrato as regras aplicáveis às relações comerciais entre o operador da rede de distribuição e um comercializador em regime de mercado (comercializador) ou um cliente com estatuto de agente de mercado, doravante designados de utilizador quando as regras se destinam a ambos, para efeitos de acesso às redes das instalações do cliente com estatuto de agente de mercado ou dos clientes do comercializador.

2. DURAÇÃO

- 2.1 O Contrato tem a duração de um ano, considerando-se automática e sucessivamente renovado por iguais períodos, salvo denúncia, pelo utilizador, sujeita à forma escrita, com a antecedência mínima de 60 (sessenta) dias em relação ao termo do Contrato ou da sua renovação.
- 2.2 O início e o termo do prazo contratual coincidirão com o início e o termo do ano civil, à excepção do primeiro período de vigência do Contrato cuja duração será até ao final do ano, se tiver início entre 1 de Janeiro e 30 de Junho, ou até ao final do ano seguinte, se o início for entre 1 de Julho e 31 de Dezembro.

3. REGRAS APLICÁVEIS

A este Contrato aplicam-se as regras constantes da legislação, dos regulamentos e em outros documentos em vigor, nomeadamente os seguintes:

- 3.1 Regulamento do Acesso às Redes e às Interligações;
- 3.2 Regulamento de Relações Comerciais;
- 3.3 Regulamento Tarifário;
- 3.4 Regulamento da Qualidade de Serviço;
- 3.5 Regulamento da Rede de Transporte;
- 3.6 Regulamento da Rede de Distribuição;
- 3.7 Regulamento de Operação das Redes;
- 3.8 Contrato de Adesão ao Mercado de Serviços de Sistema;
- 3.9 Manual de Procedimentos da Gestão Global do Sistema;
- 3.10 Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados;
- 3.11 Protocolo de Exploração (quando exista).

4. DIREITO DE REGRESSO

- 4.1 Nos termos deste Contrato, o comercializador é responsável pelo cumprimento das obrigações decorrentes do acesso às redes dos seus clientes, nos termos previstos no Regulamento do Acesso às Redes e às Interligações e no Regulamento de Relações Comerciais, sem prejuízo do direito de regresso sobre os seus clientes, ao abrigo dos contratos de fornecimento celebrados entre eles e do disposto no número seguinte.
- 4.2 Sem prejuízo do disposto especificamente neste Contrato, o comercializador deve assegurar através dos contratos de fornecimento celebrados com os seus clientes que sejam observadas as regras constantes da legislação e da regulamentação vigentes, relativas a matérias que integram o âmbito da actividade do operador da rede de transporte e dos operadores das redes de distribuição, nomeadamente do Regulamento da Rede de Transporte, do Regulamento da Rede de Distribuição, do Regulamento de Relações Comerciais e do Regulamento da Qualidade de Serviço, designadamente no que se refere a equipamentos de medição, controlo da potência, medição, leitura, continuidade e interrupção de fornecimento, qualidade de serviço, acessibilidade às instalações de utilização dos clientes, inspecção e procedimentos fraudulentos.
- 4.3 Sempre que recaia sobre o operador da rede de distribuição o dever de proceder ao pagamento de uma compensação por incumprimento de um padrão de qualidade de serviço, por facto imputável ao comercializador, o operador da rede de distribuição dispõe de direito de regresso sobre aquele relativamente ao valor correspondente.

5. QUALIDADE DE SERVIÇO

Os operadores das redes são responsáveis pela qualidade de serviço técnica prestada aos clientes do comercializador, bem como pela qualidade de serviço de natureza comercial que lhe seja imputável nos termos previstos no Regulamento da Qualidade de Serviço.

6. RELACIONAMENTO COMERCIAL DIRECTO ENTRE O OPERADOR DA REDE DE DISTRIBUIÇÃO E OS CLIENTES DOS COMERCIALIZADORES

As matérias que são tratadas directamente entre os clientes do comercializador e o operador da rede de distribuição, nos termos do Regulamento de Relações Comerciais, constam das condições particulares deste Contrato.

7. INTERVENÇÕES NO LOCAL DE CONSUMO

- 7.1 O comercializador pode solicitar ao operador da rede de distribuição intervenções nos locais de consumo dos seus clientes, que não envolvam alteração da potência requisitada, desde que esteja devidamente autorizado pelo cliente.
- 7.2 O agendamento das intervenções nos locais de consumo é efectuado pelo comercializador, em coordenação com o respectivo operador da rede de distribuição.
- 7.3 O comercializador pode solicitar ao operador da rede de distribuição a interrupção do fornecimento por facto imputável ao cliente nas situações de falta de pagamento dos montantes devidos no prazo estipulado.

- 7.4 O comercializador só pode solicitar ao operador da rede de distribuição a interrupção do fornecimento depois de decorrido o prazo do pré-aviso de interrupção, o qual deve ser enviado por escrito ao seu cliente, nos termos legais e regulamentares em vigor.
- 7.5 Além da falta de pagamento, nas demais situações de interrupção do fornecimento por facto imputável ao cliente, incluindo as que se inserem no âmbito das actividades do operador da rede de distribuição, caberá ao comercializador o envio do correspondente pré-aviso de interrupção aos seus clientes, em estreita coordenação com o operador da rede de distribuição.
- 7.6 O restabelecimento do fornecimento a um cliente, na sequência de interrupção de fornecimento solicitada pelo seu comercializador, será efectuado a pedido deste último.
- 7.7 O operador da rede de distribuição e o comercializador devem estabelecer por acordo, constante das condições particulares deste Contrato, os procedimentos necessários ao cumprimento dos prazos para o restabelecimento do fornecimento previstos no Regulamento da Qualidade de Serviço.
- 7.8 Os valores respeitantes à prestação dos serviços regulados de interrupção e restabelecimento do fornecimento são integrados nas facturas apresentadas ao utilizador, conforme o disposto no número 12.3.
- 7.9 O comercializador mantém-se responsável pelo pagamento dos encargos respeitantes ao uso da rede até à data da cessação dos contratos de fornecimento com os clientes, incluindo nas situações de interrupção de fornecimento por facto imputável aos clientes.
- 7.10 A solicitação prevista em 7.3 não será concretizada caso anteriormente tenha dado entrada, no sistema de gestão da mudança de comercializador, um pedido de novo contrato efectuado por um outro comercializador.
- 7.11 Se a interrupção do fornecimento já tiver ocorrido aquando da recepção do pedido de mudança de comercializador, referido no número anterior, caberá ao comercializador cessante proceder ao pagamento do preço do serviço regulado de interrupção junto do operador da rede de distribuição.
- 7.12 Nas situações em que seja recebido um pedido de mudança de comercializador para um local de consumo com o fornecimento interrompido, o pagamento do serviço regulado de restabelecimento caberá ao comercializador que o tenha solicitado.
- 7.13 A activação de um novo contrato de fornecimento de electricidade, no âmbito de um processo de mudança de comercializador, tem por efeito o restabelecimento caso o fornecimento ao local de consumo se encontre interrompido, cabendo ao novo comercializador o pagamento do respectivo preço.
- 7.14 O operador da rede de distribuição manterá informação actualizada sobre a situação de fornecimento activo ou interrompido de cada local de consumo no respectivo Registo do Ponto de Entrega.
- 7.15 Os procedimentos aplicáveis à interrupção e restabelecimento do fornecimento aos clientes finais dos comercializadores constam de anexo ao presente Contrato, dele fazendo parte integrante.
- 7.16 Os fluxogramas com o detalhe dos procedimentos referidos em 7.15 devem ser publicados na página na Internet do operador da rede de distribuição.

8. TROCA DE INFORMAÇÕES ENTRE O UTILIZADOR E OS OPERADORES DAS REDES

- 8.1 Qualquer alteração aos dados dos registos dos pontos de entrega deve ser comunicada pelo utilizador ao operador da rede de distribuição em média tensão (MT) e alta tensão (AT), enquanto entidade responsável pela gestão da mudança de comercializador, nos termos e prazos aprovados pela ERSE, sem prejuízo do operador da rede de distribuição em MT e AT informar o operador da rede de transporte da referida alteração quando se trate de instalações ligadas à Rede Nacional de Transporte de Energia Eléctrica (RNT).
- 8.2 O operador da rede de distribuição em MT e AT, enquanto entidade responsável pela gestão da mudança de comercializador, pode solicitar a apresentação de comprovativo sobre a veracidade da informação prestada, nos termos do 8.1.
- 8.3 O utilizador deve comunicar, através de meio electrónico, ao operador da rede de distribuição e ao operador da rede de transporte, relativamente às instalações ligadas à RNT, qualquer anomalia que se verifique nas instalações ou no equipamento de medição aí localizado, em particular, a ruptura de selos ou a violação de qualquer fecho ou fechadura desse equipamento, logo que da mesma tenha conhecimento.
- 8.4 Entre os comercializadores e o operador da rede de distribuição serão estabelecidos canais de comunicação electrónicos, com o fim de assegurar a eficiência das trocas de informação necessárias à satisfação das solicitações dos clientes, à interrupção e ao restabelecimento do fornecimento, bem como à prestação aos clientes das informações e avisos previstos neste Contrato ou nos regulamentos e leis em vigor.
- 8.5 Para efeitos do disposto em 8.4 devem ser adoptados mecanismos de cooperação entre os comercializadores e o operador da rede de distribuição, tendo em vista assegurar que, nas situações de denúncia dos contratos de fornecimento com os clientes, estes sejam devidamente informados das consequências da não celebração de novo contrato de fornecimento, no prazo previsto nos procedimentos de mudança de comercializador, de modo a prevenir uma eventual interrupção do fornecimento.
- 8.6 Eventuais alterações dos procedimentos e sistemas de informação do operador da rede de distribuição com impacte no relacionamento com o utilizador devem ser precedidas de consulta com uma antecedência adequada, de modo a permitir uma correcta adaptação dos sistemas de informação do utilizador.
- 8.7 Nas situações previstas no número anterior, o operador da rede de distribuição deve desenvolver acções de informação junto do utilizador.

9. CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS E CLIENTES PRIORITÁRIOS

- 9.1 Para efeitos da actualização do registo do ponto de entrega de clientes com necessidades especiais ou clientes prioritários, previstos no Regulamento da Qualidade de Serviço, o comercializador deve comunicar ao operador da rede de distribuição quais os clientes da sua carteira abrangidos pela definição de clientes com necessidades especiais ou clientes prioritários, nos termos estabelecidos nos procedimentos relativos à gestão dos processos de mudança de comercializador.
- 9.2 Cabe ao comercializador a verificação das necessidades especiais ou o carácter prioritário dos seus clientes, através da solicitação de documentos ou de outra informação que os comprovem.
- 9.3 No âmbito do disposto no número anterior, o operador da rede de distribuição pode solicitar ao comercializador que proceda à comprovação dos elementos referidos no número anterior.

- 9.4 Quando solicitado pelo operador da rede de distribuição, o comercializador deve verificar, no prazo de 60 dias a contar da data daquele pedido, para o conjunto dos seus clientes com necessidades especiais ou prioritários, se as condições que determinaram a sua inclusão no registo referido no número 9.1 se mantêm.

10. CAUÇÃO

- 10.1 O operador da rede de distribuição pode exigir ao utilizador a prestação de caução a seu favor, para garantir o cumprimento das obrigações decorrentes do Contrato, nos termos definidos na legislação e na regulamentação aplicáveis.
- 10.2 A prestação de caução a favor do operador da rede de distribuição tem por base o conjunto das tarifas referidas no número 12.1 a aplicar aos clientes, devendo cobrir um período de $(45+n)$ dias da facturação estimada, em que n é opção do utilizador, prevista nas condições particulares deste Contrato.
- 10.3 A utilização da caução pelo operador da rede de distribuição é antecedida de um pré-aviso de n dias ao utilizador.
- 10.4 O valor, o meio da prestação da caução, bem como as regras aplicáveis à sua utilização, reconstituição e restituição são acordados entre as partes e constam das condições particulares deste Contrato.

11. MEDIÇÃO, LEITURA E DISPONIBILIZAÇÃO DE DADOS

- 11.1 O operador da rede de distribuição obriga-se a disponibilizar ao comercializador os dados de consumo referentes aos seus clientes.
- 11.2 A disponibilização dos dados de consumo, prevista no número anterior, deve observar o disposto no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados, aprovado pela ERSE, nos termos do Regulamento de Relações Comerciais.
- 11.3 Quando solicitado, os comercializadores devem diligenciar junto dos seus clientes para que estes comuniquem as leituras do equipamento de medição directamente ao operador da rede de distribuição ou, se reunidas as circunstâncias previstas no Regulamento de Relações Comerciais, com este acordem uma data para a realização de uma leitura extraordinária.

12. FACTURAÇÃO E PAGAMENTO

- 12.1 O operador da rede de distribuição tem o direito de receber uma retribuição do utilizador, pelo uso das redes, proporcionada pela aplicação das tarifas de Uso Global do Sistema, Uso da Rede de Transporte e Uso das Redes de Distribuição, aprovadas e publicadas pela ERSE.
- 12.2 Os períodos tarifários aplicáveis na facturação das tarifas referidas no número anterior são aprovados e publicados pela ERSE.
- 12.3 A factura incluirá as compensações de qualidade de serviço, os encargos relativos à prestação de serviços regulados e outros a acordar caso a caso, no âmbito das condições particulares deste Contrato.
- 12.4 As compensações de qualidade de serviço, os encargos com serviços regulados e outros a acordar caso a caso, incluídos na factura de cada comercializador, devem ser desagregados de forma a permitir identificar os valores imputáveis a cada cliente.
- 12.5 Os comercializadores devem assegurar o pagamento ao operador da rede de distribuição das quantias que sejam devidas pelos clientes, nos termos previstos no Regulamento da Qualidade de Serviço.
- 12.6 A factura pode incluir os encargos que forem devidos em resultado de qualquer anomalia verificada no equipamento de medição, inclusivé a que tenha origem em procedimento fraudulento, nos termos previstos no Regulamento de Relações Comerciais.
- 12.7 O disposto no número anterior não isenta o cliente da responsabilidade pelo pagamento dos encargos resultantes de procedimento fraudulento, nos termos da lei e do Regulamento de Relações Comerciais, a qual não se transfere para o comercializador.
- 12.8 O operador da rede de distribuição enviará diariamente ao comercializador uma factura relativa ao conjunto dos seus clientes cujos consumos, reais ou estimados, são apurados nesse dia, salvo acordo entre as partes sobre outra periodicidade, constante das condições particulares deste Contrato.
- 12.9 A factura referida no número anterior deverá especificar a retribuição pelo uso das redes e pelos serviços prestados, relativamente a cada cliente, e conter todos os elementos necessários a uma completa, clara e adequada compreensão dos valores facturados.
- 12.10 Os cálculos relativos aos consumos dos clientes, bem como a outros produtos ou serviços facturados que são inseridos em cada factura serão apresentados ao utilizador em formato electrónico, no mesmo dia da emissão da factura.
- 12.11 As partes podem acordar, no âmbito das condições particulares deste Contrato, a utilização de facturas em formato electrónico, em conformidade com os requisitos legais.
- 12.12 Os acertos de facturação que resultem de uma análise individual por cliente devem integrar a factura seguinte apresentada ao respectivo comercializador.
- 12.13 O modo de pagamento das facturas emitidas pelo operador da rede de distribuição é estabelecido por acordo entre as partes, constante das condições particulares deste Contrato.
- 12.14 O prazo limite de pagamento é de 17 (dezasete) dias contados a partir da data da apresentação da factura.
- 12.15 O não pagamento das facturas no prazo estipulado para o efeito constitui o utilizador em mora.
- 12.16 Os atrasos de pagamento ficam sujeitos a cobrança de juros de mora, à taxa de juro legal em vigor, calculados a partir do primeiro dia seguinte ao do vencimento da factura.
- 12.17 O atraso no pagamento das facturas, bem como dos respectivos juros de mora, podem constituir fundamento para a suspensão deste Contrato, nos termos do número 13.

13. SUSPENSÃO

- 13.1 Este Contrato pode ser suspenso por:
- 13.1.1 Incumprimento imputável ao utilizador, nos termos do Regulamento do Acesso às Redes e às Interligações;
 - 13.1.2 Razões de interesse público, razões de serviço e razões de segurança, aplicando-se com as necessárias adaptações o disposto no Regulamento de Relações Comerciais;

- 13.1.3 Incumprimento do estabelecido no Contrato de Adesão ao Mercado de Serviços de Sistema;
- 13.1.4 Incumprimento do disposto no Manual de Procedimentos da Gestão Técnica Global do Sistema;
- 13.1.5 Atraso no pagamento das facturas, bem como dos respectivos juros de mora, referido no número 12.17.
- 13.2 A suspensão deste Contrato por razões imputáveis ao utilizador ou por outras razões susceptíveis de pré-aviso, deve ser notificada previamente ao utilizador com a antecedência mínima de 8 (oito) dias.
- 13.3 Suspenso o Contrato, o operador da rede de distribuição notificará o utilizador para, no prazo de 10 (dez) dias úteis, proceder à regularização comprovada das situações que motivaram a sua suspensão, sob pena de o mesmo cessar, nos termos do número 14.
- 13.4 A suspensão deste Contrato determinará a cessação temporária dos seus efeitos até à regularização das situações que conduziram à suspensão.
- 13.5 O operador da rede de distribuição dará conhecimento ao operador da rede de transporte das notificações referidas nos números 13.2 e 13.3.

14. CESSAÇÃO

- 14.1 A cessação deste Contrato pode verificar-se por:
 - 14.1.1 Acordo entre o operador da rede de distribuição e o utilizador.
 - 14.1.2 Rescisão com fundamento nas seguintes situações:
 - a) Suspensão do Contrato por facto imputável ao utilizador que se prolongue por um período superior ao previsto no número 13.3;
 - b) Incumprimento por qualquer das partes do disposto neste Contrato e no Regulamento do Acesso às Redes e às Interligações.
 - 14.1.3 Caducidade quando ocorram os seguintes factos:
 - a) O cliente com estatuto de agente de mercado deixa de deter, relativamente à instalação a que se reporta, a licença de exploração;
 - b) O cliente deixa de deter o estatuto de agente de mercado, por cessação do contrato de adesão ao mercado de serviços de sistema;
 - c) O comercializador deixa de deter a licença de comercialização ou o correspondente registo junto da Direcção Geral de Energia e Geologia.
- 14.2 Em caso de cessação do presente Contrato, o operador da rede de distribuição dará disso conhecimento ao operador da rede de transporte.

15. RECLAMAÇÕES E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

- 15.1 As reclamações do utilizador, decorrentes da aplicação deste Contrato, devem ser apresentadas junto do operador da rede de distribuição.
- 15.2 O operador da rede de distribuição deve responder às reclamações que lhe são apresentadas pelo utilizador no prazo máximo de 10 dias úteis a contar da data da sua recepção.
- 15.3 No caso de não ser possível ao operador da rede de distribuição responder ao utilizador no prazo indicado no número anterior, deve este ser informado dos factos que motivam o atraso da resposta, das diligências em curso para atender à reclamação e do prazo expectável de resposta.
- 15.4 As partes comprometem-se a aceitar a arbitragem voluntária, sempre que este procedimento seja proposto por qualquer uma das partes para a resolução de conflitos emergentes do presente Contrato.

16. CONDIÇÕES TÉCNICAS

As condições técnicas aplicáveis no âmbito deste Contrato são as constantes da legislação e regulamentação vigentes, designadamente do Regulamento da Rede de Distribuição e do Regulamento da Rede de Transporte, que respeitam, nomeadamente à necessidade de acessibilidade às instalações de utilização dos clientes, inspecção e outros procedimentos de natureza técnica.

17. INTEGRAÇÃO DE OBRIGAÇÕES LEGAIS E REGULAMENTARES

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.

18. ENTRADA EM VIGOR

O presente Contrato entra em vigor na data da sua assinatura.

ANEXO II

PROCEDIMENTOS PARA A INTERRUÇÃO E O RESTABELECIMENTO DO FORNECIMENTO DE ELECTRICIDADE A CLIENTES FINAIS

(conforme referido no n.º 2 do presente despacho)

A. Objecto

Este Anexo tem como objecto os procedimentos a observar no processo de interrupção e de restabelecimento do fornecimento de electricidade a instalações ligadas fisicamente à rede de distribuição e a instalações ligadas fisicamente à rede de transporte.

B. Normas legais e regulamentares aplicáveis

Na interrupção e restabelecimento do fornecimento de electricidade a instalações ligadas à rede de distribuição, bem como a instalações ligadas à rede de transporte, devem ser cumpridas as normas legais e regulamentares aplicáveis, nomeadamente as constantes do Regulamento de Relações Comerciais e do Regulamento da Qualidade de Serviço e respeitadas as normas de segurança em vigor para intervenções na rede eléctrica.

C. Procedimentos e prazos

- C.1 Os comercializadores solicitam ao operador da rede de distribuição a interrupção ou o restabelecimento do fornecimento de electricidade, respectivamente perante a falta de pagamento ou após a regularização do valor em dívida por parte dos seus clientes.
- C.2 O operador da rede de distribuição programa e executa as solicitações recebidas dos comercializadores ou, no caso de instalações ligadas à rede de transporte, comunica-as ao operador da rede de transporte.
- C.3 Na solicitação e na execução da interrupção e do restabelecimento do fornecimento de electricidade, os comercializadores e o operador da rede de distribuição devem fazer uso de meios de comunicação electrónicos expeditos e eficazes, acordados entre as partes e constantes das condições particulares do Contrato.
- C.4 A execução das solicitações de interrupção do fornecimento recebidas será efectuada por ordem de chegada ao conhecimento do operador da rede de distribuição, considerando em dias alternados as solicitações do comercializador de último recurso e as dos comercializadores em regime de mercado, bem como o número de solicitações por zona geográfica, entre outros critérios que permitam ao operador da rede de distribuição concretizar os pedidos de interrupção e restabelecimento de forma não discriminatória.
- C.5 O operador da rede de distribuição deve diligenciar pelo agendamento das solicitações de interrupção do fornecimento no prazo máximo de 2 dias úteis após a recepção dos correspondentes pedidos do comercializador, sem prejuízo do disposto no número seguinte.
- C.6 Nas situações de excepção em que não seja possível cumprir o prazo estabelecido no número anterior para proceder ao agendamento das solicitações de interrupção, o operador da rede de distribuição deve informar justificadamente o comercializador que solicitou a interrupção do fornecimento dessa impossibilidade no mesmo prazo de 2 dias úteis após a sua recepção.
- C.7 As solicitações de interrupção do fornecimento devem ser executadas nos seguintes prazos máximos a contar da data do respectivo agendamento:
- a) Instalações ligadas às redes em Muito Alta Tensão (MAT), Alta Tensão (AT) e Média Tensão (MT):
 - i. Sem utilização de meios especiais: 2 dias úteis.
 - ii. Com utilização de meios especiais: 4 dias úteis para as solicitações em MT e 5 dias úteis para as solicitações em MAT e AT.
 - b) Instalações ligadas às redes de Baixa Tensão (BT):
 - i. Sem utilização de meios especiais: 2 dias úteis.
 - ii. Com utilização de meios especiais: o prazo de execução deve ser indicado e justificado ao comercializador considerando as circunstâncias estritas de cada caso concreto, em função das alterações necessárias a realizar na rede de distribuição.
- C.8 Em matéria de restabelecimento do fornecimento de electricidade, aplicam-se os prazos previstos no Regulamento da Qualidade de Serviço.
- C.9 A contagem dos prazos máximos previstos em C.7 é suspensa sempre que o operador da rede de distribuição informe justificadamente o comercializador da existência de dificuldades de execução do pedido de interrupção do fornecimento.
- C.10 Nas situações em que um comercializador pretenda solicitar, junto do operador da rede de distribuição, a título excepcional, um número elevado de interrupções do fornecimento de electricidade, concentrado numa determinada zona geográfica, deve comunicar essa intenção ao operador da rede de distribuição com uma antecedência mínima de 15 dias úteis em relação à data ou período desejados.
- C.11 Para efeitos do disposto no número anterior, o operador da rede de distribuição deve informar o comercializador, no prazo máximo de 10 dias úteis, sobre as condições necessárias à execução dos pedidos de interrupção solicitados.
- C.12 Quando tenha sido solicitada a interrupção do fornecimento e a mesma não possa ser executada devido à configuração da rede, o operador da rede de distribuição informará desse facto o comercializador.
- C.13 Nas instalações de baixa tensão a interrupção do fornecimento não pode ser executada no último dia útil da semana ou na véspera de um feriado.
- C.14 O operador da rede de distribuição e os comercializadores podem acordar entre si outros dias ou períodos de tempo em que não serão permitidas acções de interrupção do fornecimento de electricidade.
- C.15 A execução das interrupções de fornecimento que careçam de meios especiais, nomeadamente intervenções com recurso a trabalhos em tensão (TET), devem ser sempre comunicadas previamente ao comercializador, para efeitos de validação.
- C.16 As situações de recusa reiterada de acesso às instalações por parte dos clientes devem ser tratadas caso a caso entre o operador da rede de distribuição e os comercializadores.
- C.17 O operador da rede de distribuição solicitará ao comercializador uma segunda validação do seu interesse na execução do pedido de interrupção do fornecimento caso se detecte que a acção solicitada vai ser realizada em instalações:
- a) de clientes com necessidades especiais;
 - b) de clientes prioritários;
 - c) do Estado.
- C.18 Nas situações referidas em C.15 e C.17 os processos são encerrados com a informação disponibilizada pelo operador da rede de distribuição, devendo o comercializador efectuar nova solicitação de interrupção, indicando as características especiais do cliente, de acordo com os procedimentos estabelecidos neste Contrato, cujos detalhes constam dos fluxogramas publicados na página na Internet do operador da rede de distribuição.

- C.19 A confirmação do pedido de interrupção referido em C.17 será obtida através de nova solicitação, através da qual o comercializador identifica novamente o tipo de cliente, bem como o número do primeiro pedido, de acordo com os procedimentos estabelecidos neste Contrato, cujos detalhes constam dos fluxogramas publicados na página na Internet do operador da rede de distribuição.
- C.20 Os comercializadores podem anular os pedidos de interrupção ou de restabelecimento de fornecimento de electricidade que tenham sido solicitados até à emissão da ordem para a sua execução.
- C.21 A anulação dos pedidos de interrupção ou de restabelecimento não será considerada sempre que seja recebida após a emissão da ordem para a sua execução, sendo necessário que o comercializador solicite, respectivamente, um pedido de restabelecimento ou um pedido de interrupção.
- C.22 O operador da rede de transporte e o operador da rede de distribuição devem acordar entre si os procedimentos e os prazos que permitam a este último o cumprimento das suas obrigações perante os comercializadores, no âmbito deste Contrato e das disposições legais e regulamentares aplicáveis.

D. Mecanismos de informação

O operador rede de distribuição deve disponibilizar aos comercializadores a informação necessária para que estes possam informar os seus clientes sobre os processos de interrupção ou restabelecimento do fornecimento de electricidade em curso.

ANEXO III

CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE USO DAS REDES A CELEBRAR COM O COMERCIALIZADOR DE ÚLTIMO RECURSO

(conforme referido no n.º 3 do presente despacho)

1. OBJECTO

Constituem objecto do presente Contrato as regras aplicáveis às relações comerciais entre o operador da rede de distribuição e o comercializador de último recurso (CUR), para efeitos de acesso às redes dos clientes deste último.

2. DURAÇÃO

- 2.1. O Contrato tem a duração de um ano, considerando-se automática e sucessivamente renovado por iguais períodos.
- 2.2. O início e o termo do prazo contratual coincidirão com o início e o termo do ano civil, à excepção do primeiro período de vigência do Contrato cuja duração será até ao final do ano, se a entrada em vigor ocorrer entre 1 de Janeiro e 30 de Junho, ou até ao final do ano seguinte, se a entrada em vigor tiver lugar entre 1 de Julho e 31 de Dezembro.

3. REGRAS APLICÁVEIS

A este Contrato aplicam-se as regras constantes da legislação, dos regulamentos e em outros documentos em vigor, nomeadamente os seguintes:

- 3.1. Regulamento do Acesso às Redes e às Interligações;
- 3.2. Regulamento de Relações Comerciais;
- 3.3. Regulamento Tarifário;
- 3.4. Regulamento da Qualidade de Serviço;
- 3.5. Regulamento da Rede de Transporte;
- 3.6. Regulamento da Rede de Distribuição;
- 3.7. Regulamento de Operação das Redes;
- 3.8. Contrato de Adesão ao Mercado de Serviços de Sistema;
- 3.9. Manual de Procedimentos da Gestão Global do Sistema;
- 3.10. Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados;
- 3.11. Protocolo de Exploração (quando exista).

4. DIREITO DE REGRESSO

- 4.1. Nos termos deste Contrato, o CUR é responsável pelo cumprimento das obrigações decorrentes do acesso às redes dos seus clientes, nos termos previstos no Regulamento do Acesso às Redes e às Interligações e no Regulamento de Relações Comerciais, sem prejuízo do direito de regresso sobre os seus clientes, ao abrigo dos contratos de fornecimento celebrados.
- 4.2. Sem prejuízo do disposto especificamente neste Contrato, o CUR deve assegurar através dos contratos de fornecimento celebrados com os seus clientes que sejam observadas as regras constantes da legislação e da regulamentação vigentes, relativas a matérias que integram o âmbito da actividade do operador da rede de transporte e dos operadores das redes de distribuição, designadamente do Regulamento da Rede de Transporte, do Regulamento da Rede de Distribuição, do Regulamento de Relações Comerciais e do Regulamento da Qualidade de Serviço.
- 4.3. Sempre que recaia sobre o operador da rede de distribuição o dever de proceder ao pagamento de uma compensação por incumprimento de um padrão de qualidade de serviço, por facto imputável ao CUR, o operador da rede de distribuição dispõe de direito de regresso sobre aquele relativamente ao valor correspondente.

5. QUALIDADE DE SERVIÇO

Os operadores das redes são responsáveis pela qualidade de serviço técnica prestada aos clientes do CUR, bem como pela qualidade de serviço de natureza comercial que lhe seja imputável, nos termos previstos no Regulamento da Qualidade de Serviço.

6. RELACIONAMENTO COMERCIAL DIRECTO ENTRE O OPERADOR DA REDE DE DISTRIBUIÇÃO E OS CLIENTES DO COMERCIALIZADOR DE ÚLTIMO RECURSO

As matérias que são tratadas directamente entre os clientes do CUR e o operador da rede de distribuição, nos termos do Regulamento de Relações Comerciais, constam das condições particulares deste Contrato.

7. INTERVENÇÕES NO LOCAL DE CONSUMO

- 7.1. O CUR pode solicitar ao operador da rede de distribuição intervenções nos locais de consumo dos seus clientes, que não envolvam alteração da potência requisitada, desde que esteja devidamente autorizado pelo cliente.
- 7.2. O agendamento das intervenções nos locais de consumo é efectuado pelo CUR, em coordenação com o respectivo operador da rede de distribuição.
- 7.3. O CUR pode solicitar ao operador da rede de distribuição a interrupção do fornecimento por facto imputável ao cliente nas situações de falta de pagamento dos montantes devidos no prazo estipulado.
- 7.4. O CUR só pode solicitar ao operador da rede de distribuição a interrupção do fornecimento por falta de pagamento depois de decorrido o prazo do pré-aviso de interrupção, o qual deve ser enviado por escrito ao seu cliente, nos termos legais e regulamentares em vigor.
- 7.5. Além da falta de pagamento, nas demais situações de interrupção do fornecimento por facto imputável ao cliente, incluindo as que se inserem no âmbito das actividades do operador da rede de distribuição, caberá ao CUR o envio do correspondente pré-aviso de interrupção aos seus clientes, em estreita coordenação com o operador da rede de distribuição.
- 7.6. O restabelecimento do fornecimento a um cliente, na sequência de interrupção solicitada pelo CUR, será efectuado a pedido deste último.
- 7.7. O operador da rede de distribuição e o CUR devem estabelecer por acordo, constante das condições particulares deste Contrato, os procedimentos necessários ao cumprimento dos prazos para o restabelecimento do fornecimento previstos no Regulamento da Qualidade de Serviço.
- 7.8. Os valores respeitantes à prestação dos serviços regulados de interrupção e restabelecimento do fornecimento são integrados nas facturas apresentadas ao CUR, conforme o disposto no número 11.3.
- 7.9. O CUR mantém-se responsável pelo pagamento dos encargos respeitantes ao uso das redes até à data da cessação dos contratos de fornecimento com os clientes, incluindo nas situações de interrupção de fornecimento por facto imputável aos clientes.
- 7.10. A solicitação prevista em 7.3 não será concretizada caso anteriormente tenha dado entrada, no sistema de gestão da mudança de comercializador, um pedido de novo contrato efectuado por um outro comercializador.
- 7.11. Se a interrupção do fornecimento já tiver ocorrido aquando da recepção do pedido de mudança de comercializador, referido no número anterior, caberá ao CUR, enquanto comercializador cessante, proceder ao pagamento do preço do serviço regulado de interrupção junto do operador da rede de distribuição.
- 7.12. Nas situações em que seja recebido um pedido de mudança de comercializador para um local de consumo com o fornecimento interrompido, o pagamento do serviço regulado de restabelecimento caberá ao comercializador que o tenha solicitado.
- 7.13. A activação de um novo contrato de fornecimento de electricidade, no âmbito de um processo de mudança de comercializador, tem por efeito o restabelecimento caso o fornecimento ao local de consumo se encontre interrompido, cabendo ao novo comercializador o pagamento do respectivo preço.
- 7.14. O operador da rede de distribuição manterá informação actualizada sobre a situação de fornecimento activo ou interrompido de cada local de consumo no respectivo Registo do Ponto de Entrega.
- 7.15. Os procedimentos aplicáveis à interrupção e restabelecimento do fornecimento aos clientes finais do CUR constam de anexo ao presente Contrato, dele fazendo parte integrante.
- 7.16. Os fluxogramas com o detalhe dos procedimentos referidos em 7.15 devem ser publicados na página na Internet do operador da rede de distribuição.

8. TROCA DE INFORMAÇÕES ENTRE O CUR E OS OPERADORES DAS REDES

- 8.1. Qualquer alteração aos dados dos registos dos pontos de entrega dos clientes deve ser comunicada pelo CUR ao operador da rede de distribuição, enquanto entidade responsável pela gestão da mudança de comercializador, nos termos e prazos aprovados pela ERSE, sem prejuízo do operador da rede de distribuição em MT e AT informar o operador da rede de transporte da referida alteração quando se trate de instalações ligadas à Rede Nacional de Transporte de Energia Eléctrica (RNT).
- 8.2. O operador da rede de distribuição em MT e AT, enquanto entidade responsável pela gestão da mudança de comercializador, pode solicitar a apresentação de comprovativo sobre a veracidade da informação prestada, nos termos do 8.1.
- 8.3. O CUR deve comunicar, através de meio electrónico, ao operador da rede de distribuição e ao operador da rede de transporte, relativamente às instalações ligadas à RNT, qualquer anomalia que se verifique nas instalações dos clientes ou no equipamento de medição aí localizado, em particular, a ruptura de selos ou a violação de qualquer fecho ou fechadura desse equipamento, logo que da mesma tenha conhecimento.
- 8.4. Entre o CUR e o operador da rede de distribuição serão estabelecidos canais de comunicação electrónicos, com o fim de assegurar a eficiência das trocas de informação necessárias à satisfação das solicitações dos clientes, à interrupção e ao restabelecimento do fornecimento, bem como à prestação aos clientes das informações e avisos previstos neste Contrato ou nos regulamentos e leis em vigor.
- 8.5. Para efeitos do disposto em 8.4 devem ser adoptados mecanismos de cooperação entre o CUR e o operador da rede de distribuição, tendo em vista assegurar que, nas situações de denúncia dos contratos de fornecimento com os clientes, estes sejam devidamente informados das consequências da não celebração de novo contrato de fornecimento, no prazo previsto nos procedimentos de mudança de comercializador, de modo a prevenir uma eventual interrupção do fornecimento.
- 8.6. Eventuais alterações dos procedimentos e sistemas de informação do operador da rede de distribuição com impacte no relacionamento com o CUR devem ser precedidas de consulta com uma antecedência adequada, de modo a permitir uma correcta adaptação dos sistemas de informação do CUR.

8.7. Nas situações previstas no número anterior, o operador da rede de distribuição deve desenvolver acções de informação junto do CUR.

9. CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS E CLIENTES PRIORITÁRIOS

- 9.1. Para efeitos da actualização do registo do ponto de entrega de clientes com necessidades especiais ou clientes prioritários previstos no Regulamento da Qualidade de Serviço, o CUR deve comunicar ao operador da rede de distribuição quais os clientes da sua carteira abrangidos pela definição de clientes com necessidades especiais ou clientes prioritários, nos termos estabelecidos nos procedimentos relativos à gestão dos processos de mudança de comercializador.
- 9.2. Cabe ao CUR a verificação das necessidades especiais ou do carácter prioritário dos seus clientes, através da solicitação de documentos ou de outra informação que os comprovem.
- 9.3. No âmbito do disposto no número anterior, o operador da rede de distribuição pode solicitar ao CUR que proceda à comprovação dos elementos referidos no número anterior.
- 9.4. Quando solicitado pelo operador da rede de distribuição, o CUR deve verificar, no prazo de 60 dias a contar da data daquele pedido, para o conjunto dos seus clientes com necessidades especiais ou prioritários, se as condições que determinaram a sua inclusão no registo referido no número 9.1 se mantêm.

10. MEDIÇÃO, LEITURA E DISPONIBILIZAÇÃO DE DADOS

- 10.1. O operador da rede de distribuição obriga-se a disponibilizar ao CUR os dados de consumo referentes aos seus clientes.
- 10.2. A disponibilização dos dados de consumo, prevista no número anterior, deve observar o disposto no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados, aprovado pela ERSE, nos termos do Regulamento de Relações Comerciais.
- 10.3. Quando solicitado, o CUR deve diligenciar junto dos seus clientes para que estes comuniquem as leituras do equipamento de medição directamente ao operador da rede de distribuição ou, se reunidas as circunstâncias previstas no Regulamento de Relações Comerciais, com este acordem uma data para a realização de uma leitura extraordinária.

11. FACTURAÇÃO E PAGAMENTO

- 11.1. O operador da rede de distribuição tem o direito de receber uma retribuição do CUR, pela utilização das redes por parte dos respectivos clientes, proporcionada pela aplicação das tarifas de Uso Global do Sistema, Uso da Rede de Transporte e Uso das Redes de Distribuição, aprovadas e publicadas pela ERSE.
- 11.2. Os períodos tarifários aplicáveis na facturação das tarifas referidas no número anterior são aprovados e publicados pela ERSE.
- 11.3. A factura incluirá as compensações de qualidade de serviço, os encargos relativos à prestação de serviços regulados e outros a acordar caso a caso, no âmbito das condições particulares deste Contrato.
- 11.4. As compensações de qualidade de serviço, os encargos com serviços regulados e outros a acordar caso a caso, incluídos na factura do CUR, devem ser desagregados de forma a permitir identificar os valores imputáveis a cada cliente.
- 11.5. O CUR deve assegurar o pagamento ao operador da rede de distribuição das quantias que sejam devidas pelos clientes, nos termos previstos no Regulamento da Qualidade de Serviço.
- 11.6. A factura pode incluir os encargos que forem devidos em resultado de qualquer anomalia verificada no equipamento de medição, inclusivé a que tenha origem em procedimento fraudulento, nos termos previstos no Regulamento de Relações Comerciais.
- 11.7. O disposto no número anterior não isenta o cliente da responsabilidade pelo pagamento dos encargos resultantes de procedimento fraudulento, nos termos da lei e do Regulamento de Relações Comerciais, a qual não se transfere para o CUR.
- 11.8. O operador da rede de distribuição enviará diariamente ao CUR uma factura relativa ao conjunto dos seus clientes cujos consumos, reais ou estimados, são apurados nesse dia, salvo acordo entre as partes sobre outra periodicidade, constante das condições particulares deste Contrato.
- 11.9. A factura referida no número anterior deverá especificar a retribuição pelo uso das redes e pelos serviços prestados, relativamente a cada cliente, e conter todos os elementos necessários a uma completa, clara e adequada compreensão dos valores facturados.
- 11.10. Os cálculos relativos aos consumos dos clientes, bem como a outros produtos ou serviços facturados que são inseridos em cada factura serão apresentados ao CUR em formato electrónico, no mesmo dia da emissão da factura.
- 11.11. As partes podem acordar, no âmbito das condições particulares deste Contrato, a utilização de facturas em formato electrónico, em conformidade com os requisitos legais.
- 11.12. Os acertos de facturação que resultem de uma análise individual por cliente devem integrar a factura seguinte apresentada ao CUR.
- 11.13. O modo de pagamento das facturas emitidas pelo operador da rede de distribuição é estabelecido por acordo entre as partes, constante das condições particulares deste Contrato.
- 11.14. O prazo limite de pagamento é de 17 (dezassete) dias contados a partir da data da apresentação da factura ao CUR.
- 11.15. O não pagamento das facturas no prazo estipulado para o efeito constitui o CUR em mora.
- 11.16. Os atrasos de pagamento ficam sujeitos a cobrança de juros de mora, à taxa de juro legal em vigor, calculados a partir do primeiro dia seguinte ao do vencimento da factura.
- 11.17. O atraso no pagamento das facturas, bem como dos respectivos juros de mora, podem constituir fundamento para a suspensão deste Contrato, nos termos do número 12.

12. SUSPENSÃO

- 12.1. Este Contrato pode ser suspenso por:
 - 12.1.1. Incumprimento imputável ao CUR, nos termos do Regulamento do Acesso às Redes e às Interligações;
 - 12.1.2. Razões de interesse público, razões de serviço e razões de segurança, aplicando-se com as necessárias adaptações o disposto no Regulamento de Relações Comerciais;

- 12.1.3. Incumprimento do estabelecido no Contrato de Adesão ao Mercado de Serviços de Sistema;
- 12.1.4. Incumprimento do disposto no Manual de Procedimentos da Gestão Técnica Global do Sistema;
- 12.1.5. Atraso no pagamento das facturas, bem como dos respectivos juros de mora, referido no número 11.17.
- 12.2. A suspensão deste Contrato por razões imputáveis ao CUR ou por outras razões susceptíveis de pré-aviso deve ser notificada previamente ao CUR com a antecedência mínima de 8 (oito) dias.
- 12.3. Suspenso o Contrato, o operador da rede de distribuição notificará o CUR para, no prazo de 10 (dez) dias úteis, proceder à regularização comprovada das situações que motivaram a suspensão, sob pena de o mesmo cessar, nos termos do número 13.
- 12.4. A suspensão deste Contrato determinará a cessação temporária dos seus efeitos até à regularização das situações que conduziram à suspensão.
- 12.5. O operador da rede de distribuição dará conhecimento ao operador da rede de transporte das notificações referidas em 12.2 e 12.3.
- 12.6. Estando em causa a garantia do abastecimento pelo CUR, o operador da rede de distribuição deve comunicar à Direcção Geral de Energia e Geologia e à ERSE as irregularidades ou diferendos que possam motivar a suspensão deste Contrato.

13. CESSAÇÃO

Este Contrato pode cessar por:

- 13.1. Caducidade, caso se extinga a licença do CUR.
- 13.2. Rescisão, se a causa que motivou a suspensão do Contrato não for regularizada no prazo previsto no número 12.3.

14. RECLAMAÇÕES E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

- 14.1. As reclamações do CUR, decorrentes da aplicação deste Contrato, devem ser apresentadas junto do operador da rede de distribuição.
- 14.2. O operador da rede de distribuição deve responder às reclamações que lhe são apresentadas pelo CUR no prazo máximo de 10 dias úteis a contar da data da sua recepção.
- 14.3. No caso de não ser possível ao operador da rede de distribuição responder ao CUR no prazo indicado no número anterior, deve este ser informado dos factos que motivam o atraso da resposta, das diligências em curso para atender à reclamação e do prazo expectável de resposta.
- 14.4. As partes comprometem-se a aceitar a arbitragem voluntária, sempre que este procedimento seja proposto por qualquer uma das partes, para a resolução de conflitos emergentes do presente Contrato.

15. CONDIÇÕES TÉCNICAS

As condições técnicas aplicáveis no âmbito deste Contrato são as constantes da legislação e regulamentação vigentes, que respeitam, nomeadamente, à necessidade de acessibilidade às instalações de utilização dos clientes, inspecção e outros procedimentos de natureza técnica.

16. INTEGRAÇÃO DE OBRIGAÇÕES LEGAIS E REGULAMENTARES

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.

17. ENTRADA EM VIGOR

O presente Contrato entra em vigor na data da sua assinatura.

ANEXO IV

PROCEDIMENTOS PARA A INTERRUPTÃO E O RESTABELECIMENTO DO FORNECIMENTO DE ELECTRICIDADE A CLIENTES FINAIS

(conforme referido no n.º 4 do presente despacho)

A. Objecto

Este Anexo tem como objecto os procedimentos a observar no processo de interrupção e de restabelecimento do fornecimento de electricidade a instalações ligadas fisicamente à rede de distribuição e a instalações ligadas fisicamente à rede de transporte.

B. Normas legais e regulamentares aplicáveis

Na interrupção e restabelecimento do fornecimento de electricidade a instalações ligadas à rede de distribuição, bem como a instalações ligadas à rede de transporte, devem ser cumpridas as normas legais e regulamentares aplicáveis, nomeadamente as constantes do Regulamento de Relações Comerciais e do Regulamento da Qualidade de Serviço e respeitadas as normas de segurança em vigor para intervenções na rede eléctrica.

C. Procedimentos e prazos

- C.1 O CUR solicita ao operador da rede de distribuição a interrupção ou o restabelecimento do fornecimento de electricidade, respectivamente perante a falta de pagamento ou após a regularização do valor em dívida por parte dos seus clientes.
- C.2 O operador da rede de distribuição programa e executa as solicitações recebidas do CUR ou, no caso de instalações ligadas à rede de transporte, comunica-as ao operador da rede de transporte.
- C.3 Na solicitação e na execução da interrupção e do restabelecimento do fornecimento de electricidade, o CUR e o operador da rede de distribuição devem fazer uso de meios de comunicação electrónicos expeditos e eficazes, acordados entre as partes e constantes das condições particulares do Contrato.
- C.4 A execução das solicitações de interrupção do fornecimento recebidas será efectuada por ordem de chegada ao conhecimento do operador da rede de distribuição, considerando em dias alternados as solicitações do CUR e as dos comercializadores em regime de

- mercado, bem como o número de solicitações por zona geográfica, entre outros critérios que permitam ao operador da rede de distribuição concretizar os pedidos de interrupção e restabelecimento de forma não discriminatória.
- C.5 O operador da rede de distribuição deve diligenciar pelo agendamento das solicitações de interrupção do fornecimento no prazo máximo de 2 dias úteis após a recepção dos correspondentes pedidos do CUR, sem prejuízo do disposto no número seguinte.
- C.6 Nas situações de excepção em que não seja possível cumprir o prazo estabelecido no número anterior para proceder ao agendamento das solicitações de interrupção, o operador da rede de distribuição deve informar justificadamente o CUR dessa impossibilidade no mesmo prazo de 2 dias úteis após a sua recepção.
- C.7 As solicitações de interrupção do fornecimento devem ser executadas nos seguintes prazos máximos a contar da data do respectivo agendamento:
- a) Instalações ligadas às redes em Muito Alta Tensão (MAT), Alta Tensão (AT) e Média Tensão (MT):
 - i. Sem utilização de meios especiais: 2 dias úteis.
 - ii. Com utilização de meios especiais: 4 dias úteis para as solicitações em MT e 5 dias úteis para as solicitações em MAT e AT.
 - b) Instalações ligadas às redes de Baixa Tensão (BT):
 - i. Sem utilização de meios especiais: 2 dias úteis.
 - ii. Com utilização de meios especiais: o prazo de execução deve ser indicado e justificado ao CUR considerando as circunstâncias estritas de cada caso concreto, em função das alterações necessárias a realizar na rede de distribuição.
- C.8 Em matéria de restabelecimento do fornecimento de electricidade, aplicam-se os prazos previstos no Regulamento da Qualidade de Serviço.
- C.9 A contagem dos prazos máximos previstos em C.7 é suspensa sempre que o operador da rede de distribuição informe justificadamente o CUR da existência de dificuldades de execução do pedido de interrupção do fornecimento.
- C.10 Nas situações em que o CUR pretenda solicitar, junto do operador da rede de distribuição, a título excepcional, um número elevado de interrupções do fornecimento de electricidade, concentrado numa determinada zona geográfica, deve comunicar essa intenção ao operador da rede de distribuição com uma antecedência mínima de 15 dias úteis em relação à data ou período desejados.
- C.11 Para efeitos do disposto no número anterior, o operador da rede de distribuição deve informar o CUR, no prazo máximo de 10 dias úteis, sobre as condições necessárias à execução dos pedidos de interrupção solicitados.
- C.12 Quando tenha sido solicitada a interrupção do fornecimento e a mesma não possa ser executada devido à configuração da rede, o operador da rede de distribuição informará desse facto o CUR.
- C.13 Nas instalações de baixa tensão a interrupção do fornecimento não pode ser executada no último dia útil da semana ou na véspera de um feriado.
- C.14 O operador da rede de distribuição e o CUR podem acordar entre si outros dias ou períodos de tempo em que não serão permitidas acções de interrupção do fornecimento de electricidade.
- C.15 A execução das interrupções de fornecimento que careçam de meios especiais, nomeadamente intervenções com recurso a trabalhos em tensão (TET), devem ser sempre comunicadas previamente ao CUR, para efeitos de validação.
- C.16 As situações de recusa reiterada de acesso às instalações por parte dos clientes devem ser tratadas caso a caso entre o operador da rede de distribuição e o CUR.
- C.17 O operador da rede de distribuição solicitará ao CUR uma segunda validação do seu interesse na execução do pedido de interrupção do fornecimento sempre que detecte que a acção solicitada vai ser realizada em instalações:
- a) de clientes com necessidades especiais;
 - b) de clientes prioritários;
 - c) do Estado.
- C.18 Nas situações referidas em C.15 e C.17 os processos são encerrados com a informação disponibilizada pelo operador da rede de distribuição, devendo o CUR efectuar nova solicitação de interrupção, indicando as características especiais do cliente, de acordo com os procedimentos estabelecidos neste Contrato, cujos detalhes constam dos fluxogramas publicados na página na Internet do operador da rede de distribuição.
- C.19 A confirmação do pedido de interrupção referido em C.17 será obtida através de nova solicitação, através da qual o CUR identifica novamente o tipo de cliente, bem como o número do primeiro pedido, de acordo com os procedimentos estabelecidos neste Contrato, cujos detalhes constam dos fluxogramas publicados na página na Internet do operador da rede de distribuição.
- C.20 O CUR pode anular os pedidos de interrupção ou de restabelecimento de fornecimento de electricidade que tenham sido solicitados até à emissão da ordem para a sua execução.
- C.21 A anulação dos pedidos de interrupção ou de restabelecimento não será considerada sempre que seja recebida após a emissão da ordem para a sua execução, sendo necessário que o CUR solicite, respectivamente, um pedido de restabelecimento ou um pedido de interrupção.
- C.22 O operador da rede de transporte e o operador da rede de distribuição devem acordar entre si os procedimentos e os prazos que permitam a este último o cumprimento das suas obrigações perante o CUR, no âmbito deste Contrato e das disposições legais e regulamentares aplicáveis.

D. Mecanismos de informação

O operador rede de distribuição deve disponibilizar ao CUR a informação necessária para que este possa informar os seus clientes sobre os processos de interrupção ou restabelecimento do fornecimento de electricidade em curso.