



Condições Gerais do Contrato de Fornecimento de Energia Eléctrica

1.ª Objeto do Contrato e obrigações de serviço

- 1.1 O presente Contrato tem por objeto o fornecimento de energia eléctrica pela Cooperativa Eléctrica de Loureiro, C.R.L. (de ora em diante designada apenas por “CEL”) ao Cooperador/ Cliente (de ora em diante designado apenas por “Cliente”), nos termos e condições constantes das presentes Condições Gerais e das Condições Particulares (adiante abreviadamente designado por “Contrato”) outorgadas em conjunto.
- 1.2 A Cooperativa Eléctrica de Loureiro, C.R.L. tem a sua sede e serviço público de atendimento na Rua Dr. Sá Carneiro, n.º 830, 3720-062 Loureiro OAZ.
- 1.3 O presente Contrato identifica, nas suas Condições Particulares: o Ponto de Consumo; o nível de tensão de fornecimento da energia eléctrica; a potência de energia eléctrica contratada; o perfil de consumo de energia eléctrica; a periodicidade de faturação de energia eléctrica e eventual meio de pagamento adotado pelo Cliente.
- 1.4 A CEL observará, no exercício da sua atividade, o disposto no Regulamento de Relações Comerciais e na demais regulamentação e legislação aplicável em matéria de obrigações de serviço público, nomeadamente no que se refere ao preço dos fornecimentos, bem como à proteção do ambiente.
- 1.5 A CEL obriga-se a fornecer ao Cliente a energia eléctrica necessária ao abastecimento da sua instalação de utilização, até ao limite da potência requisitada para efeitos de ligação e com o máximo imposto pela potência certificada, e o Cliente ao respetivo pagamento, nos termos e com observância das exigências legais e regulamentares em vigor.
- 1.6 O Cliente obriga-se a não utilizar a energia eléctrica fornecida para uso diferente daquele para que foi contratado, não podendo, por qualquer meio, ceder, alienar ou colocar à disposição de terceiros a título gratuito ou oneroso tal energia.

2.ª Duração e entrada em vigor do Contrato, início e fim do fornecimento

- 2.1 Salvo acordo em contrário nas Condições Particulares, este Contrato tem a duração de 1 (um) ano, sendo automática e sucessivamente renovado por iguais períodos, se o Cliente não comunicar à CEL, por escrito, com 30 (trinta) dias de antecedência relativamente à data da sua cessação, da intenção de se opor à renovação.
- 2.2 Este Contrato entra em vigor na data da sua assinatura e produz efeitos, em relação ao respetivo Ponto de Consumo, na data em que este reunir todas as condições legais e regulamentares de acesso ao fornecimento de energia eléctrica por comercializadores livres ou do mercado regulado, incluindo os procedimentos de mudança de comercializador.
- 2.3 No caso de o Ponto de Consumo ser uma instalação eventual, a duração do Contrato é condicionada à duração do evento que a origina.
- 2.4 No caso de instalações provisórias, a renovação do Contrato fica condicionada aos termos e prazos constantes da respetiva licença.

3.ª Medição e leituras

- 3.1 O Operador da Rede de distribuição, é a entidade responsável pela leitura dos equipamentos de medição dos Pontos de Consumo dos Clientes ligados à rede.
- 3.2 Sem prejuízo do estabelecido no número anterior, têm a faculdade de efetuar a leitura dos equipamentos de medição e a sua comunicação, bem como de verificar os respetivos selos, as seguintes entidades:
 - O Cliente;
 - O Operador da Rede de distribuição.
- 3.3 A comunicação das leituras pelo Cliente pode ser efetuada através dos meios que o Operador da Rede de Distribuição disponibilize para o efeito, nomeadamente, pelo telefone de apoio ao Cliente: 808 914 514.
- 3.4 Se, por facto imputável ao Cliente, não for possível, após uma tentativa de leitura, o acesso ao equipamento de medição, para efeitos de leitura, durante 6 (seis) meses consecutivos, o Operador da Rede de distribuição tem o direito de exigir ao Cliente que este, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, proceda à marcação, junto do Operador da Rede de distribuição, de uma data para a realização de uma leitura extraordinária.
- 3.5 Na situação prevista no número anterior, o pagamento dos encargos com a leitura extraordinária é da responsabilidade do Cliente.
- 3.6 Na impossibilidade de acordo sobre uma data para a leitura extraordinária dos equipamentos de medição, num prazo máximo de 20 (vinte) dias após notificação, o Operador da Rede de distribuição pode interromper o fornecimento de energia eléctrica nos termos da alínea d) da Cláusula 11.3, a expensas do Cliente.

- 3.7 Os erros de medição da energia e da potência, resultantes de qualquer anomalia verificada no equipamento de medição, 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. Esta estimativa será calculada pelo Operador da Rede de distribuição, de acordo com a regulamentação aplicável.
- 3.8 Qualquer procedimento suscetível de impedir ou falsear o funcionamento normal ou a leitura dos equipamentos de medição do respetivo Ponto de Consumo do Cliente constitui incumprimento do presente Contrato, podendo o Cliente incorrer em responsabilidade civil e/ ou criminal.

4.^a Alteração da potência

- 4.1 O Cliente pode solicitar, a todo o tempo, a alteração da potência contratada, estando a CEL obrigada a proporcioná-la, desde que verificadas as condições técnicas e legais, estabelecidas na legislação e regulamentação aplicáveis.
- 4.2 Sempre que a CEL recusar o aumento de potência, com fundamento na não verificação das condições técnicas e legais, deve justificar a sua decisão ao Cliente.
- 4.3 A satisfação do pedido de aumento de potência requisitada pode tornar necessário o pagamento, pelo Cliente, de encargos relativos à construção dos elementos de ligação, bem como o reforço das redes.
- 4.4 Na sequência de um pedido de aumento de potência requisitado, a CEL deve apresentar ao Cliente um orçamento discriminado, relativo aos encargos respetivos.

5.^a Clientes com necessidades especiais ou economicamente vulneráveis

- 5.1 O Cliente pode solicitar à CEL para que proceda ao seu registo como Cliente com necessidades especiais, mediante a apresentação dos documentos autênticos ou autenticados que comprovem essa sua qualidade.
- 5.2 Nos termos regulamentares em vigor, são considerados Clientes com necessidades especiais aqueles que: (i) possuam limitações no domínio da visão, cegueira total ou hipovisão; (ii) possuam limitações no domínio da audição, surdez total ou hipoacusia; ou (iii) possuam limitações no domínio da comunicação oral.
- 5.3 O registo das necessidades especiais, invocáveis por esta Cláusula, é voluntário e da exclusiva responsabilidade do Cliente, ficando outorgado a seu favor nas Condições Particulares.
- 5.4 Dentro dos termos estabelecidos na lei, o Cliente economicamente desfavorecido que pretenda aderir à tarifa social, indicará tal facto sob as Condições Particulares deste Contrato, desde o seu início, ou supervenientemente à sua assinatura, a qualquer momento da relação contratual.

6.^a Preço

- 6.1 Ao fornecimento de energia eléctrica é devido o Preço de venda apresentado pela CEL, definido nas Condições Particulares, que o Cliente se obriga a pagar.
- 6.2 O Preço incorpora o custo da tarifa de acesso às redes de energia eléctrica, nomeadamente, nas suas componentes de tarifa de uso global do sistema, tarifa de operação logística de mudança de comercializador, tarifa de uso da rede de transporte e tarifa de uso da rede de distribuição, aplicável a consumidores fornecidos por comercializadores livres, o custo de energia eléctrica e outros custos, encargos, taxas ou impostos aplicáveis.
- 6.3 A CEL poderá introduzir, nos termos da Cláusula 12.2, alterações no Preço a pagar pelo Cliente, nas seguintes situações:
- a) no caso de alteração das tarifas publicadas pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (“ERSE”), quer seja ao seu valor ou à própria estrutura tarifária, nomeadamente pela sua recomposição ou introdução de novos componentes;
 - b) no caso de alterações ao quadro legislativo e regulamentar aplicável, incluindo aquelas em virtude das quais a CEL se encontre obrigada a suportar ou cobrar quaisquer custos, encargos, taxas ou impostos;
 - c) no caso de alteração dos custos de aquisição de energia eléctrica, bem como de modificação do perfil de consumo especificado nas Condições Particulares para o fornecimento de energia eléctrica;
 - d) no início de cada ano civil, em virtude de atualização do Preço devido pelo Cliente, com base no Índice de Preços no Consumidor sem habitação do ano anterior, publicado pelo Instituto Nacional de Estatística.
- 6.4 Caso o Cliente opte, a qualquer momento, pelo tarifário regulado, nas condições legalmente previstas, podendo solicitar à CEL a sua contratação, o Preço incorpora a potência contratada, a energia ativa, a tarifa de energia, a tarifa de uso global do sistema, a tarifa de operação logística de mudança de comercializador, a tarifa de uso da rede de transporte, a tarifa de uso da rede de distribuição e a tarifa de comercialização, nos termos do Regulamento Tarifário publicado pela ERSE.
- 6.5 Os preços das leituras extraordinárias e dos serviços de interrupção e restabelecimento do fornecimento de energia eléctrica a apresentar pela CEL ao Cliente são os definidos e publicados anualmente pela ERSE.

7.ª Faturação

- 7.1 Salvo prazo diferente acordado com o Cliente, quando este considere mais favorável, e previsto nas Condições Particulares, a faturação é mensal.
- 7.2 A faturação terá por base a informação sobre os dados de consumo disponibilizada pelo Operador da Rede de distribuição, e obtidos através da leitura de equipamentos de medição dos Pontos de Consumo ou mediante estimativas, nos termos da regulamentação aplicável.
- 7.3 A faturação será preferencialmente efetuada e comunicada por meio eletrónico, podendo o Cliente optar pela fatura em papel, sem custos adicionais.
- 7.4 O Cliente obriga-se a manter a sua caixa de correio eletrónico disponível para a respetiva receção e comunicar de imediato qualquer alteração de endereço que pretenda efetuar, sem prejuízo de poder, a qualquer momento, cancelar este formato de faturação através do endereço indicado no número 1.2, passando a receber a fatura em suporte de papel, na morada de correspondência.
- 7.5 A faturação eletrónica pode ser cancelada pela CEL em qualquer momento, nomeadamente, quando não seja possível confirmar a entrega de qualquer fatura no endereço eletrónico indicado pelo Cliente. A CEL poderá também, a qualquer altura, solicitar a confirmação dos elementos da fatura eletrónica fornecidos pelo Cliente.
- 7.6 A interrupção do fornecimento de energia eléctrica, por facto imputável ao Cliente, não suspende a faturação da potência contratada ou de quaisquer custos ou encargos a suportar pelo Cliente a que a CEL esteja obrigada por lei ou regulamentação em vigor.

8.ª Acertos de faturação

- 8.1 Os acertos de faturação podem ser motivados, designadamente pelas situações de: anomalia de funcionamento do equipamento de medição; procedimento fraudulento; faturação baseada em estimativa de consumo; correção de erros de medição, leitura e faturação.
- 8.2 O valor estipulado para o acerto de faturação deverá ser liquidado pelo Cliente em prazo idêntico ao estipulado para pagamento da fatura seguinte à data de comunicação da correção que motivou o acerto de faturação, podendo tal valor ser fracionado em prestações mensais a pedido do Cliente, considerando o período objeto de faturação, e sendo o fracionamento automaticamente aplicado quando o valor do acerto seja igual ou superior a 25% do valor médio mensal da faturação dos últimos 6 (seis) meses, sem prejuízo do regime aplicável em sede de prescrição e caducidade de tal crédito da CEL.
- 8.3 Os acertos de faturação subsequentes à faturação que tenha tido por base a estimativa de consumos devem utilizar, para o efeito, os dados disponibilizados pelo Operador da Rede de distribuição, recolhidos a partir de leitura direta do equipamento de medição respetivo.
- 8.4 Os acertos decorrentes das estimativas serão repercutidos na primeira faturação subsequente que seja emitida a partir da leitura dos equipamentos de medição nos Pontos de Consumo.
- 8.5 A CEL não será responsável pela inobservância do disposto do número anterior caso não seja possível, por facto imputável ao Cliente, obter dados de consumo recolhidos a partir da leitura direta dos aparelhos de medição.
- 8.6 Para efeitos de acertos, no início e no final do Contrato, envolvendo faturas que abranjam um período inferior ao acordado para faturação, considerar-se-á uma distribuição diária uniforme dos encargos com valor fixo mensal.
- 8.7 Quando o valor apurado com o acerto de faturação for a favor do Cliente, o seu pagamento será efetuado por compensação de crédito na própria fatura que tem como objeto o acerto, salvo se o Cliente declarar, expressa e previamente, em sentido diverso.

9.ª Pagamento

- 9.1 O pagamento das faturas é efetuado nas instalações da sede da CEL, ou por leitor/ cobrador, por transferência bancária, débito direto ou numerário.
- 9.2 O prazo limite de pagamento é de 10 (dez) dias úteis, a contar da data da apresentação da fatura enviada ao Cliente a solicitar o pagamento do montante em débito, por qualquer dos meios de contacto fornecidos pelo mesmo para esse efeito.
- 9.3 Dentro do regime especial estabelecido para os Clientes que beneficiem da tarifa social, o prazo limite para pagamento é de 20 (vinte) dias úteis, a contar da data da apresentação da fatura enviada ao Cliente a solicitar o pagamento do montante em débito.
- 9.4 O não pagamento da fatura dentro do prazo estipulado para o efeito constitui o Cliente em mora e pode fundamentar a interrupção do fornecimento de energia, conforme consta da Cláusula 11.3.
- 9.5 Os atrasos de pagamento ficam sujeitos à cobrança de juros de mora à taxa de juro legal em vigor, calculados a partir do dia seguinte ao vencimento da fatura.
- 9.6 Sem prejuízo do disposto no número anterior, a falta de pagamento que leve à interrupção do fornecimento, constituirá causa de resolução do presente Contrato pela CEL, nos termos do estabelecido na Cláusula 16.1, não ficando a CEL obrigada a retomar o fornecimento se o Cliente não realizar todos os pagamentos em dívida, incluindo os juros de mora e todas as despesas resultantes da interrupção e da eventual reposição do fornecimento.

10.^a Caução

10.1 Salvo os Clientes com instalações eventuais e provisórias, a CEL reserva-se o direito de exigir a prestação de caução a seu favor, na sequência de restabelecimento do fornecimento na sequência de interrupção resultante do incumprimento contratual do Cliente.

11.^a Continuidade e interrupção do fornecimento

11.1 O fornecimento de energia eléctrica deve ser permanente e contínuo, só podendo ser interrompido nas situações previstas no Regulamento de Relações Comerciais, designadamente, por casos fortuitos ou de força maior, por razões de interesse público, de serviço, de segurança, por acordo com o Cliente ou por facto que lhe seja imputável.

11.2 O fornecimento de energia eléctrica poderá ser interrompido, sem aviso prévio, quando a sua continuação possa pôr em causa a segurança de pessoas e bens. Nestes casos, o Operador da Rede de distribuição deve apresentar justificação das medidas tomadas, quando solicitada pelo Cliente.

11.3 A interrupção do fornecimento por facto imputável ao Cliente pode ocorrer, nomeadamente, nas seguintes situações:

- a) Não pagamento, no prazo estipulado, dos montantes devidos em caso de mora, de acerto de faturação e de procedimento fraudulento;
- b) Falta de prestação ou de actualização da caução, quando exigível;
- c) Cedência a terceiros, a título gratuito ou oneroso, da energia eléctrica que adquire, quando não autorizada pelas autoridades administrativas competentes. A cedência a terceiros inclui a veiculação de energia eléctrica entre instalações de utilização distinta ainda que tituladas pelo mesmo Cliente;
- d) Impossibilidade de acordar uma data para a leitura dos equipamentos de medição, nos termos da Cláusula 3.6;
- e) Impedimento de acesso aos equipamentos de medição de energia ou controlo de potência;
- f) O Cliente deixa de ser titular do Contrato de fornecimento;
- g) A instalação de utilização seja causa de perturbações que afetem a qualidade técnica do fornecimento a outros utilizadores da rede;
- h) Alteração da instalação de utilização não aprovada pela entidade competente;
- i) Incumprimento das disposições legais e regulamentares relativas às instalações eléctricas, no que respeita à segurança de pessoas e bens;
- j) Impedimento de instalação de equipamento de controlo de potência.

11.4 A interrupção do fornecimento, pelos factos previstos na Cláusula 11.3, só pode ter lugar após um pré-aviso de interrupção, por escrito, com a antecedência mínima de 20 (vinte) dias em relação à data em que irá ocorrer, salvo nos casos previstos nas alíneas e), f), i) e j). No caso da alínea g), a antecedência mínima deve ter em conta as perturbações causadas e as ações necessárias para as eliminar.

11.5 Dentro do regime especial estabelecido para os Clientes que beneficiem da tarifa social, o pré-aviso referido no número anterior será efetuado com a antecedência de 35 (trinta e cinco) dias em relação à data em que irá ocorrer.

11.6 Do pré-aviso de interrupção devem constar o motivo da interrupção, os meios ao dispor do Cliente para evitar a interrupção, as condições de restabelecimento, bem como, os preços dos serviços de interrupção e de restabelecimento do fornecimento.

11.7 A CEL pode exigir, como condição de restabelecimento do fornecimento de energia eléctrica, além da eliminação das causas da interrupção, o pagamento dos serviços de interrupção e de restabelecimento, bem como qualquer valor adicional devido a urgência solicitada pelo Cliente.

11.8 Por razões de segurança, em caso de interrupção, as instalações devem ser sempre consideradas em tensão, ou seja, como se o fornecimento não tivesse sido interrompido.

11.9 A interrupção do fornecimento de energia eléctrica não isenta o Cliente da responsabilidade civil e/ ou criminal em que haja ocorrido.

12.^a Modificações das Condições Gerais e Particulares

12.1 A CEL reserva-se o direito de modificar o conteúdo ou teor de qualquer cláusula destas Condições Gerais e/ ou das Condições Particulares, incluindo o Preço a cobrar pelo fornecimento de energia eléctrica e/ ou pela prestação de quaisquer serviços associados, ou contratados especificamente.

12.2 As modificações contratuais são previamente comunicadas por escrito ao Cliente e consideram-se aceites se, no prazo de 20 (vinte) dias a contar da receção de tal comunicação, não for denunciado o Contrato pelo Cliente, entrando tais modificações em vigor a partir da data definida para o efeito pela CEL.

13.ª Padrões de qualidade de serviço e compensações

- 13.1 O serviço prestado pela CEL deve obedecer aos padrões de qualidade estabelecidos no Regulamento da Qualidade de Serviço.
- 13.2 A CEL deve compensar o Cliente, quando se verifique o incumprimento dos padrões de qualidade de serviço previstos no Regulamento da Qualidade de Serviço, nomeadamente, no que respeita ao número e duração das interrupções do fornecimento de energia eléctrica e em matéria de relacionamento comercial.
- 13.3 Quando houver lugar a uma compensação por incumprimento do padrão individual de qualidade relativo à continuidade de serviço, a informação ao Cliente e a compensação devem ser efetuados na primeira fatura emitida após decorridos 45 (quarenta e cinco) dias de calendário contados da data de ocorrência do facto que fundamenta o direito à compensação.
- 13.4 Quando houver lugar a uma compensação por incumprimento do padrão individual de qualidade de relacionamento comercial, a informação ao Cliente e a compensação devem ser efetuados na primeira fatura emitida após decorridos 45 (quarenta e cinco) dias de calendário contados da data de ocorrência do facto que fundamenta o direito à compensação.
- 13.5 Sem prejuízo do disposto no número anterior, a CEL não será contratualmente responsável por quaisquer lucros cessantes ou danos indirectos, 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.

14.ª Procedimentos fraudulentos

- 14.1 Qualquer procedimento suscetível de falsear o funcionamento normal ou a leitura dos equipamentos de medição de energia eléctrica ou de controlo da potência constitui violação deste Contrato.
- 14.2 Nos termos da legislação em vigor, pode constituir procedimento fraudulento suscetível de falsear a medição de energia ou o controlo de energia eléctrica ou o controlo de potência, designadamente, a captação de energia a montante do equipamento de medição e a viciação, por qualquer meio, do funcionamento normal dos equipamentos de medição ou de controlo de potência.
- 14.3 Salvo prova em contrário, presume-se que qualquer procedimento fraudulento é imputável ao Cliente titular do Ponto de Consumo onde se encontre o equipamento de medição de energia eléctrica ou de controlo da potência.
- 14.4 A verificação do procedimento fraudulento e o apuramento da responsabilidade civil e/ ou criminal que lhe possam estar associadas obedecem às regras constantes da legislação específica aplicável.
- 14.5 Sem prejuízo do disposto no número anterior, as entidades lesadas com o procedimento fraudulento têm direito de ser ressarcidas das quantias que venham a ser devidas em razão das correções efetuadas.

15.ª Cessão da posição contratual

- 15.1 A CEL poderá ceder livremente, total ou parcialmente, a terceiras entidades os direitos e obrigações decorrentes do presente Contrato, devendo para o efeito enviar uma notificação por escrito ao Cliente informando-o da cessão.
- 15.2 O Cliente só pode transmitir a terceiros a sua posição neste Contrato, desde que obtenha da CEL consentimento escrito para o efeito, devendo o Cliente comunicar à CEL, também por escrito, a sua vontade na cessão da sua posição contratual.
- 15.3 A comunicação a que se refere o número anterior deve ser efetuada com a antecedência mínima de 20 (vinte) dias em relação à data prevista para a cessão, devendo a CEL responder dentro do referido prazo.
- 15.4 Se a cessão da posição contratual envolver a transmissão de dívidas, o anterior Cliente só é exonerado das mesmas se o novo Cliente aceitar expressamente no seu prévio pagamento perante a CEL.

16.ª Cessação do Contrato

- 16.1 A cessação deste Contrato pode verificar-se:
- a) por oposição à renovação por iniciativa do Cliente, nos prazos estabelecidos na Cláusula 2.ª;
 - b) por revogação, mediante acordo entre a CEL e o Cliente;
 - c) por revogação unilateral, a todo o tempo, por iniciativa do Cliente ou da CEL, mediante notificação por escrito a enviar com uma antecedência de 30 (trinta) dias relativamente à data da produção de efeitos da denúncia;
 - d) Pela celebração de contrato de fornecimento pelo Cliente com outro comercializador;
 - e) Por morte do titular do Contrato, salvo nos casos de transmissão por via sucessória, quando demonstrada a vivência em economia comum;
 - f) Por extinção da entidade titular do Contrato;
 - g) Pela interrupção do fornecimento de energia eléctrica, por facto imputável ao Cliente, que se prolongue por um período superior a 60 (sessenta) dias, mediante notificação por escrito a enviar ao Cliente com uma antecedência de, pelo menos, 20 (vinte) dias relativamente à data de produção de efeitos da resolução.

- 16.2** A cessação antecipada do presente Contrato, ao abrigo do disposto nas alíneas a), c) e d) do número anterior não importa qualquer obrigação de indemnização pelo Cliente, sem prejuízo dos montantes devidos e responsabilidades exigíveis nos termos legais e contratuais aplicáveis em eventuais contrapartidas, descontos ou campanhas promocionais evidenciadas nos termos das Condições Particulares deste Contrato, onde poderão ser acordados prazos de fidelização contratual.
- 16.3** Sem prejuízo do direito à indemnização pela reparação dos prejuízos causados por incumprimento, nos termos da lei, em caso de resolução do presente Contrato por falta de pagamento pelo Cliente das prestações pecuniárias emergentes do mesmo, o cálculo da respetiva indemnização deverá ter em consideração a regra prevista no número antecedente, a que acrescerá o ressarcimento de danos excedentes.

17.ª DIREITO DE LIVRE RESOLUÇÃO

- 17.1** Tratando-se de um consumidor doméstico, e sendo o presente contrato celebrado à distância ou fora do estabelecimento da CEL, o Cliente tem o direito de livre resolução deste contrato no prazo de 14 (catorze) dias de calendário, sem necessidade de indicar qualquer motivo.
- 17.2** O prazo para exercício do direito de livre resolução termina 14 (catorze) dias a contar do dia seguinte ao dia da celebração do contrato.
- 17.3** A fim de exercer o seu direito de livre resolução, o Cliente tem de comunicar, para o endereço previsto no número 1.2 do contrato, a sua decisão de resolução do presente contrato por meio de uma declaração inequívoca (por exemplo, carta enviada por correio registado ou fax), podendo utilizar o modelo de formulário de resolução proposto no número 17.6.
- 17.4** Para que o prazo de livre resolução seja respeitado, basta que a comunicação do Cliente referente ao exercício do direito de livre resolução seja enviada antes do termo do prazo de resolução.
- 17.5** Efeitos da livre resolução:
- a) Em caso de resolução do presente contrato, serão reembolsados todos os pagamentos efetuados, sem demora injustificada e, em qualquer caso, o mais tardar 14 dias a contar da data em que fomos informados da sua decisão de resolução do presente contrato. A CEL efetuará os reembolsos usando o mesmo meio de pagamento usado na transação inicial, salvo acordo expresso em contrário da parte do Cliente; em qualquer caso, o Cliente não incorre em quaisquer custos como consequência de tal reembolso;
 - b) Se o Cliente tiver solicitado que a prestação de serviços comece durante o prazo de livre resolução, pagará à CEL um montante razoável proporcional ao que lhe foi fornecido até ao momento em que comunicou à CEL a resolução do presente contrato, com base nesta cláusula, em relação ao conjunto das prestações previstas no contrato.
- 17.6** Modelo de formulário de livre resolução no caso de contrato celebrado à distância (poderá utilizar o seguinte formulário se quiser resolver o contrato):
- Para [inserir aqui o nome, o endereço e, eventualmente, o número de fax]:
 - Pela presente comunico/comunicamos (*) que resolvo/resolvemos (*) o meu/nosso (*) contrato de/para a (*) prestação do seguinte serviço ...(*)
 - Solicitado em (*)/recebido em ...(*)
 - Nome do(s) consumidor(es) ...
 - Endereço do(s) consumidor(es) ...
 - Assinatura do(s) consumidor(es)
- (*) Riscar o que não interessa

18.ª Informações e reclamações

- 18.1** As informações sobre as condições contratuais, incluindo as informações atualizadas a cada momento, do sítio de internet da CEL, no endereço www.celoureiro.com, e que o Cliente pode consultar livremente, são-lhe prestadas antes da celebração do presente Contrato, nos termos legais aplicáveis.
- 18.2** O Cliente poderá solicitar informações ou efetuar comunicações gerais pelo telefone de apoio ao Cliente: 808 914 514, com o custo de uma chamada local, pelo endereço eletrónico: celoureiro@celoureiro.com ou, pessoalmente, nas instalações da CEL.
- 18.3** O Cliente poderá apresentar reclamações por escrito, identificando o seu nome completo, o número e validade de um documento identificativo, a morada do local de consumo, e devendo acompanhá-las de outra documentação considerada relevante e que facilite o seu tratamento.
- 18.4** As reclamações poderão ser apresentadas:
- a) Por correio dirigido à morada constante ao número 1.2,
 - b) pessoalmente nas instalações da CEL, utilizando o respetivo livro de reclamações;
 - c) ou através da plataforma livro de reclamações em formato eletrónico.
- 18.5** As reclamações deverão ser apresentadas dentro de um prazo razoável a contar do conhecimento dos factos pelo Cliente.

18.6 O tratamento das reclamações será gratuito para o Cliente, e deverá ocorrer no prazo de 15 (quinze) dias.

19.^a Resolução de conflitos

19.1 Se a resposta obtida nos termos da cláusula anterior não resolver satisfatoriamente a reclamação exposta, o Cliente pode solicitar a intervenção de entidades com competências na resolução extrajudicial de conflitos.

19.2 No âmbito do disposto no número anterior, e uma vez esgotada a via negocial, o Cliente, quando se trate de um consumidor doméstico, nos termos definidos na Lei n.º 24/96, de 31/07, com a última redação dada pela Lei n.º 47/2014, de 28/07 (“pessoa singular que dê um uso não profissional ao fornecimento ou serviço contratado”), pode submeter os conflitos de consumo, relativos ao presente Contrato, às entidades responsáveis pela defesa e promoção dos direitos dos consumidores, nomeadamente a Direção-Geral do Consumidor, (www.consumidor.pt), ou aos mecanismos de Resolução Alternativa de Litígios (entidades RAL), que se encontrem ou venham a ser legalmente constituídos (e indicados no endereço eletrónico www.consumidor.pt), incluindo os disponibilizados pela ERSE (www.erse.pt).

19.3 Nos termos do disposto do número precedente, a Direção-Geral do Consumidor considera, nesta data, competente para a área geográfica de intervenção da CEL, o Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto, contactável pelo Cooperador/ Cliente, enquanto consumidor, através da sede: Rua Damião de Góis, 31 – Loja 6, 4050-225 Porto, Tel.: 225 508 349 / 225 029 791 / Fax: 225 026 109, e-mail: cicap@mail.telepac.pt e sítio eletrónico: www.cicap.pt.

19.4 Sem prejuízo do definido nos números anteriores, qualquer das partes, incluindo os Clientes que sejam pessoas singulares ou coletivas, podem sujeitar a resolução dos conflitos de qualquer natureza, emergentes ou relacionados com o presente Contrato, às instâncias judiciais competentes.

20.^a Acesso à rede e partilha de informação

20.1 A celebração deste Contrato pressupõe que o Cliente expressamente autorize a CEL para que esta, em sua representação, promova junto do Operador da Rede de distribuição, e da Plataforma Logística de Mudança de Comercializador, todas as ações necessárias à ativação, alteração e demais ações relacionadas com a gestão do ponto de fornecimento, bem como proceda à consulta das suas características técnicas e dados pessoais.

20.2 Com o objetivo de levar a cabo o fornecimento de energia ora contratado e dando cumprimento às obrigações legais e regulamentares, a CEL transmitirá ao Operador da Rede de distribuição, todos os dados pessoais do Cliente necessários aos fins mencionados no número anterior, incluindo os dados referentes a Cliente prioritário ou com necessidades especiais. Por seu lado, o Cliente expressamente autoriza a transmissão de tais dados, nos termos e para os efeitos ora consignados, aceitando também a sua incorporação no registo do Ponto de Entrega, em plataforma ou sistema constituído para esse efeito, obrigando-se ainda a fornecer todos os documentos necessários à realização do registo junto do referido operador.

21.^a Dados pessoais e sua proteção

21.1 Os dados pessoais do Cliente recolhidos no âmbito do presente contrato serão tratados para efeitos de faturação, cobrança do respetivo preço, comunicações com o Cliente e outros atos de cumprimento deste contrato, tratamento esse que é necessário para a execução do contrato.

21.2 Qualquer alteração dos elementos constantes do Contrato relativos à identificação, residência ou sede do Cliente, deve ser comunicada por este à CEL, no prazo de 30 (trinta) dias a contar da data da alteração, devendo o Cliente apresentar comprovativos da alteração verificada.

21.3 A CEL, acima melhor identificada, fará tratamento de dados pessoais na medida do que for necessário para cobrança de dívidas do Cliente originadas pelo incumprimento pelo Cliente do presente contrato, com fundamento quer na execução deste contrato, ou de qualquer procedimento fraudulento, ou no interesse legítimo da CEL em fazer valer o seu direito a essa cobrança.

21.4 Os dados pessoais do Cliente poderão, relativamente ao seu Ponto de Entrega e medição dos consumos por meio eletrónico, ser recolhidos por entidade terceira à CEL, estando sujeita à mesma legislação e regulamentação a que a CEL se submete para o tratamento de tais dados pessoais.

21.5 O Cliente, quando devidamente identificado, tem o direito de solicitar por escrito, através do endereço presente ao número 1.2 e nos termos previstos na lei aplicável, o acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito, a retificação dos dados pessoais que forem imprecisos ou incompletos, o apagamento dos dados pessoais, a limitação total ou parcial do tratamento dos dados pessoais, o direito de se opor ao tratamento e o direito à portabilidade dos dados pessoais num formato estruturado, de uso corrente e de leitura automática.

21.6 Os dados pessoais serão conservados durante o prazo de vigência deste Contrato acrescido dos prazos de cumprimento de obrigações legais, prescrição e caducidade dos direitos associados, podendo ainda ser mantidos para fins estatísticos, para além desse período, devendo a CEL, para este último efeito, anonimizá-los.

21.7 A CEL, no seu interesse legítimo, fará tratamento de dados pessoais para realização de auditorias, qualidade e melhoria de serviço / análises de satisfação.

21.8 A CEL, no seu interesse legítimo, fará também tratamento de dados pessoais recolhidos no âmbito do presente contrato, e durante a vigência do mesmo, para comunicações em formato de *newsletter* de informações sobre campanhas e outras ações comerciais. Caso não pretenda receber as referidas comunicações o cliente poderá

recusá-las por ocasião de cada comunicação, usando os meios de contacto.

- 21.9** Os dados pessoais tratados no âmbito do presente contrato de fornecimento de energia são os dados fornecidos pelo Cliente e os dados de consumo de energia através de leitura de equipamento de medição dos pontos de consumo.
- 21.10** A CEL é a entidade responsável pelo tratamento dos referidos dados. O Cliente pode contactar a CEL para qualquer questão relacionada com a proteção de dados pessoais, bem como para o exercício dos seus direitos referentes aos seus dados pessoais, dirigindo o seu pedido por escrito através do email geral da CEL ou por correio através do endereço presente ao número 1.2.
- 21.11** Caso tal seja solicitado ou autorizado pelo cliente, o acesso de outro comercializador aos dados do cliente deve ser efetuado nos termos das leis ou regulamentos aplicáveis, e de modo gratuito.
- 21.12** Sempre que o Cliente considere que a CEL violou os direitos de que dispõe nos termos das leis de proteção de dados pessoais poderá apresentar reclamação perante a autoridade de controlo competente (Comissão Nacional de Proteção de Dados).
- 21.13** O Cliente pode ainda contactar o Encarregado de Proteção de Dados (“Data Protection Officer”) da CEL sobre todas as questões relacionadas sobre o tratamento dos seus dados pessoais e com o exercício dos seus direitos, dirigindo o seu pedido escrito através do email geral da CEL.

22.ª Legislação aplicável

- 22.1** As condições deste Contrato devem ser, nos termos gerais do direito, sistematicamente interpretadas à luz das disposições legais e regulamentares portuguesas e europeias.
- 22.2** 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 aplicáveis.

23.ª Integração

- 23.1** 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 Regulamento de Relações Comerciais, ou qualquer outro diploma que regule a atividade do sistema elétrico nacional e do fornecimento de energia elétrica em particular.