

# Condições gerais do contrato de fornecimento de energia

## 1. Objeto do contrato

O objeto do presente contrato (adiante designado "Contrato") é o fornecimento de energia pela Endesa Energia S.A., Sucursal Portugal (adiante designado "Comercializador") na instalação de que é titular o Cliente no ponto de ligação ou de entrega indicado nas Condições Particulares.

O Comercializador, com o objetivo de levar a cabo o fornecimento de energia contratado nos termos do presente Contrato e de dar cumprimento às suas obrigações legais e regulamentares, nomeadamente aquelas que constam dos Regulamentos de Relações Comerciais do Setor Elétrico e do Gás Natural (adiante designados "RRC"), dos Regulamentos de Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e do Gás Natural (adiante designados "RQS") e dos Procedimentos de Mudança de Comercializador no Setor Elétrico e no Setor do Gás Natural, fica autorizado a transmitir aos respetivos operadores das redes de distribuição (adiante designados "Operadores das Redes") e/ou aos Gestores dos Processos de Mudança de Comercializador, os dados do Cliente eventualmente necessários para esse fim.

Este Contrato é pessoal e intransmissível, devendo o Cliente ser o utilizador efetivo da energia fornecida e não podendo utilizá-la em lugar distinto do contratado, nem cedê-la, aliená-la ou colocá-la à disposição de terceiros.

Contudo, e desde que previamente autorizado pelo Comercializador, e sempre e quando todos os pagamentos devidos se encontrem efetuados, o Cliente poderá transmitir o seu contrato a outro consumidor que venha a dar-lhe a mesma utilização em condições idênticas, desde que solicite previamente por escrito a transmissão da titularidade, em documento assinado pelo Cliente e pelo novo titular, e apresente documentação justificativa, quando aplicável.

## 2. Local de fornecimento

Para os efeitos do disposto no presente Contrato, entende-se por local de fornecimento o ponto de ligação ou de entrega situado na instalação do Cliente, conforme identificado nas Condições Particulares, onde se encontra o equipamento de medição através do qual se efetua a leitura do consumo da energia fornecida pelo Comercializador (adiante designado "Local de Fornecimento"). A instalação de utilização da energia fornecida nos termos do presente Contrato deve cumprir as disposições legais e regulamentares relativas às instalações elétricas e de gás natural, nomeadamente no que respeita à segurança de pessoas e bens.

## 3. Equipamentos de medição

Os equipamentos de medição são da propriedade dos Operadores das Redes e instalados por estes no Local de Fornecimento, ficando ao cuidado do Cliente, enquanto fiel depositário. A manutenção fica a cargo dos Operadores das Redes.

Nos termos do disposto nos RRC, os operadores das redes são as entidades responsáveis pela leitura dos equipamentos de medição das instalações dos clientes ligadas às suas redes. Não obstante, 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: a) O Cliente; e b) O Comercializador.

O Cliente, em conformidade com a legislação em vigor, deverá facultar ao pessoal designado pelo Comercializador ou pelos Operadores das Redes, desde que devidamente credenciados, o acesso físico à sua instalação, de modo a que estes possam realizar os trabalhos de leitura, comprovação, verificação, selagem ou outros que sejam necessários para a execução do objeto do presente Contrato. O Cliente obriga-se a não manipular qualquer dos componentes dos equipamentos de medição, sem prejuízo da responsabilidade que legalmente lhe possa ser imputada pela violação desta obrigação.

## 4. Qualidade de serviço

A qualidade do serviço prestado pelo Comercializador obedecerá aos padrões de qualidade estabelecidos nos RQS e regulamentação complementar ou outra que a substitua, devendo o Cliente ser compensado quando se verifique o incumprimento dos mesmos. Os principais parâmetros gerais e individuais de qualidade de serviço de natureza comercial a que o Comercializador se encontra adstrito são os seguintes:

a. Atendimento e comunicação com os clientes: o Comercializador disponibiliza ao Cliente os seguintes meios de atendimento: (i) por escrito, (ii) por telefone e (iii) presencial, nos termos do disposto na cláusula 19.ª das presentes Condições Gerais (Comunicações).

b. Pedidos de informação e reclamações: o Cliente tem o direito de solicitar ao Comercializador

informações relacionadas com o serviço de fornecimento de energia, bem como de apresentar reclamações, nos termos do disposto na cláusula 9.ª das presentes Condições Gerais (Informação e Reclamações).

c. Visita combinada: o Cliente tem o direito a que as visitas às suas instalações sejam combinadas por acordo com o Comercializador, o qual deve comunicar com os Operadores das Redes, cujos técnicos efetuarão as visitas.

Sempre que se verifique o incumprimento por parte do Comercializador dos padrões individuais de qualidade de natureza comercial definidos nos RQS, o Cliente tem direito a uma compensação nos montantes estabelecidos na página web do Comercializador. A compensação devida em caso de incumprimento das obrigações estabelecidas na regulamentação aplicável deverá ser comunicada pelo Comercializador ao Cliente e o valor da compensação creditado automaticamente na fatura do Cliente nos termos previstos na referida regulamentação. Sem prejuízo do disposto acima, o Comercializador não será contratualmente responsável por quaisquer lucros cessantes ou danos indiretos, incluindo os resultantes de falhas de fornecimento ou de qualidade dos serviços prestados, ficando a sua responsabilidade limitada, em qualquer caso, aos danos que resultem diretamente do incumprimento com dolo ou culpa grave, de obrigações contratuais.

## 5. Clientes com necessidades especiais ou economicamente vulneráveis

Caso o Cliente seja considerado um cliente com necessidades especiais, poderá solicitar ao Comercializador a sua inscrição no correspondente registo, junto dos operadores da rede de distribuição, mediante comunicação escrita dirigida ao Comercializador, acompanhada de documentos que comprovem essa qualidade. O registo é voluntário e da exclusiva responsabilidade do Cliente.

O Comercializador adotará as medidas e os meios de comunicação adequados às especificidades dos clientes com necessidades especiais, tendo em vista garantir o exercício do seu direito à informação e a um relacionamento comercial de qualidade.

Nos termos do disposto nos RQS, são considerados clientes com necessidades especiais as pessoas com limitações no domínio da visão – cegueira total ou hipovisão; da audição – surdez total ou hipoaúscia; da comunicação oral; e/ou do olfato que impossibilitem a deteção da presença de gás natural ou que tenham no seu agregado familiar pessoa com esta deficiência, bem como clientes para os quais a sobrevivência ou mobilidade dependam de equipamentos cujo funcionamento é assegurado pela rede elétrica ou que coabitem com pessoas nessas condições.

Os termos e condições especiais para o fornecimento de energia a clientes economicamente vulneráveis serão os referidos na lei aplicável.

## 6. Preço

O Cliente está obrigado perante o Comercializador ao pagamento dos preços identificados nas Condições Particulares ou, conforme aplicável, em anexo ao presente Contrato (o "Anexo"). O preço incorpora os custos de aquisição de energia e de acesso às redes de energia aplicáveis na data da celebração do Contrato e tendo em consideração o perfil de consumo, nomeadamente nas suas componentes de uso da rede de transporte, uso da rede de distribuição e uso global do sistema aplicável a consumidores fornecidos por comercializadores livres. Os preços identificados nas Condições Particulares ou, conforme aplicável, no Anexo não incluem o valor das taxas ou impostos legalmente devidos, que serão objeto de liquidação adicional quando for aplicável.

O Cliente pagará ainda ao Comercializador os preços das componentes reguladas, conforme definidas na regulamentação em vigor.

Os preços identificados nas Condições Particulares ou, conforme aplicável, no Anexo incluem uma parcela que corresponde às tarifas de acesso às redes estabelecidas nos termos do Regulamento Tarifário. Qualquer alteração aos montantes das tarifas de acesso às redes ou a qualquer das componentes reguladas do preço da energia em vigor na data da celebração do presente Contrato, que seja aprovada durante a vigência do mesmo, será automaticamente repercutida nos preços estabelecidos no presente Contrato, sem que tal possa ser considerado uma alteração às condições contratuais acordadas pelas partes.

## 7. Faturação

As faturas serão emitidas com periodicidade mensal ou outra acordada com o Cliente e discriminarão, individualmente, os montantes referentes à energia fornecida e aos custos associados ao produto contratado, conforme expressamente identificados nas Condições Particulares ou, conforme aplicável,

no Anexo. O Cliente autoriza expressamente a inclusão nas faturas, de forma igualmente discriminada, de valores referentes a produtos e/ou serviços fornecidos por terceiros e por si contratados com os mesmos.

O Comercializador faturará ao Cliente em função das leituras do consumo correspondente à instalação efetuadas pela entidade responsável pela medição, de acordo com a legislação em vigor em cada momento e nas condições previstas no presente contrato.

Nos casos em que não existam leituras do equipamento de medição do Cliente, poderão ser utilizados métodos para estimar o consumo, nos termos e condições definidos nos Guias de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados publicados pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos.

A faturação baseada em estimativa de consumo efetuada nos termos do número anterior poderá dar lugar a acertos de faturação em conformidade com o disposto nos RRC.

Caso se mostre necessário efetuar um acerto de faturação e o valor apurado for a favor do Cliente, o seu pagamento será efetuado por compensação de crédito na própria fatura que tem por objeto o acerto, salvo declaração expressa em sentido diverso por parte do Cliente.

O Cliente poderá optar pela faturação eletrónica, devendo para o efeito selecionar o contacto através de correio eletrónico nas Condições Particulares. Neste caso, o Cliente deverá manter a sua caixa de correio eletrónico disponível para a receção da fatura e comunicar de imediato ao Comercializador qualquer alteração de endereço que pretenda efetuar. O Cliente pode solicitar o cancelamento do serviço de fatura eletrónica através de qualquer um dos meios de atendimento estabelecidos no Contrato.

## 8. Pagamento

O prazo de pagamento das faturas apresentadas pelo Comercializador será de 10 dias úteis ou de 20 dias úteis, caso se trate de um cliente economicamente vulnerável, contados a partir da data da respetiva apresentação. O pagamento será efetuado através de débito direto em conta bancária, multibanco ou nas lojas Endesa (por multibanco), conforme especificado nas Condições Particulares. O atraso no pagamento de qualquer fatura importará o pagamento de juros de mora à taxa de juro legal em vigor, calculados a partir do dia seguinte ao do vencimento da fatura, sem prejuízo do disposto nas cláusulas 13.ª e 14.ª das presentes Condições Gerais.

## 9. Informação e reclamações

O Cliente poderá dirigir ao Comercializador qualquer reclamação ou pedido de informação, incluindo os relativos a tarifas e preços aplicáveis. Os pedidos de informação e reclamações apresentados pelo Cliente deverão conter a identificação do requerente, a morada do local de consumo, o número de cliente, as questões colocadas ou a descrição dos motivos da reclamação e outros elementos informativos que facilitem o seu tratamento. Os referidos pedidos e reclamações serão objeto de resposta, por parte do Comercializador, no prazo máximo de quinze (15) dias úteis a contar da data da receção dos mesmos pelo Comercializador. Caso a reclamação não seja respondida no prazo máximo de 15 dias o cliente terá direito a uma compensação de 5€. O Cliente terá ainda acesso a informação atualizada sobre as tarifas ou preços do fornecimento, a qual estará disponível na página web e/ou na linha de apoio ao cliente, e poderá igualmente, em qualquer momento, ser solicitada pelo Cliente nos termos do disposto neste Contrato.

## 10. Modificação das condições contratuais

Após a conclusão do primeiro ano de duração do Contrato, o Comercializador poderá rever as condições estabelecidas no mesmo, incluindo os preços identificados nas Condições Particulares ou, conforme aplicável, no Anexo. Para o efeito, deverá informar diretamente o Cliente da sua intenção de alterar as condições contratuais, de forma fundamentada e com pelo menos trinta (30) dias de antecedência relativamente à data em que pretenda iniciar a aplicação das novas condições contratuais. Caso o Cliente não aceite as novas condições contratuais que lhe forem comunicadas nos termos do disposto acima, poderá resolver o presente Contrato sem que seja devido o pagamento de qualquer encargo ou penalização mediante comunicação escrita dirigida ao Comercializador no prazo máximo de vinte (20) dias a contar da data da receção da comunicação do Comercializador acima mencionada.

### 11. Invalidez

Caso qualquer das cláusulas deste Contrato venha a ser declarada nula, inválida ou ineficaz por qualquer tribunal ou autoridade competente, ter-se-á a mesma por não escrita, não sendo as restantes disposições do Contrato afetadas de modo algum pela nulidade, invalidade ou ineficácia de tal cláusula, salvo quando se demonstre que o presente Contrato não teria sido concluído sem a mesma.

### 12. Custos das instalações

Quaisquer custos relacionados com os trabalhos de ligação às redes de distribuição necessários para assegurar o fornecimento das instalações do Cliente ou a ampliação do já existente, que venham a ser incorridos pelo Comercializador nos termos do presente Contrato, ficarão a cargo do Cliente, salvo disposição legal ou regulamentar em contrário.

### 13. Interrupção do fornecimento

O Comercializador poderá requerer aos Operadores das Redes a interrupção do fornecimento, por motivo imputável ao Cliente, nomeadamente em caso de falta de pagamento no prazo estipulado das faturas emitidas no âmbito do presente Contrato ou de montantes devidos a título de acertos de faturação ou de correções efetuadas em consequência de procedimentos fraudulentos.

A interrupção do fornecimento com base no disposto acima só pode ter lugar após um pré-aviso de interrupção enviado por escrito, com uma antecedência mínima de vinte (20) dias ou de quinze (15) dias úteis, caso se trate de um cliente economicamente vulnerável, em relação à data em que irá ocorrer a respetiva interrupção.

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 e os preços dos serviços de interrupção e de restabelecimento do fornecimento. A interrupção do fornecimento de eletricidade por facto imputável ao Cliente não suspende a faturação dos termos fixos de energia.

Caso o motivo da interrupção do fornecimento seja a falta de pagamento de faturas emitidas no âmbito do presente Contrato, o seu restabelecimento estará condicionado ao prévio pagamento dos montantes em dívida, incluindo os juros de mora vencidos, e do preço dos serviços de interrupção e de posterior restabelecimento do fornecimento.

Uma vez solucionada a causa determinante da interrupção do fornecimento, o Comercializador solicitará aos Operadores das Redes o seu restabelecimento com a maior brevidade possível. A interrupção do fornecimento não isenta o Cliente da responsabilidade civil e criminal em que haja incorrido nem da sua obrigação de pagar o montante da faturação pendente ao abrigo do presente Contrato e não prejudica o direito de resolução que assiste ao Comercializador nos termos do disposto na cláusula seguinte.

### 14. Cessação do contrato

Sem prejuízo do disposto noutras disposições das presentes Condições Gerais, o presente Contrato cessará por (i) oposição à renovação no respetivo termo, apresentada por qualquer das partes; (ii) mútuo acordo; (iii) exercício do direito de resolução por parte do Cliente nos termos do disposto na cláusula 10 ou livre resolução; (iv) incumprimento, mediante resolução por iniciativa da parte cumpridora e notificação prévia à outra parte, quando tenha lugar uma das seguintes causas: a) Falta de pagamento de qualquer montante devido pelo Cliente nos termos do presente Contrato; b) Incumprimento por qualquer das partes de qualquer das obrigações previstas no presente Contrato; c) Fraude ou manipulação indevida por parte do Cliente dos equipamentos de medição ou quaisquer outras irregularidades que afetem a medição do consumo de energia da instalação; e d) Venda ou cedência da

energia fornecida no âmbito do presente Contrato a terceiros ou veiculação da mesma para uma instalação distinta da instalação do Cliente, ainda que titulada por este; e v) em caso de denúncia pelo Cliente, em qualquer momento, mediante comunicação escrita dirigida ao Comercializador com a antecedência mínima de trinta (30) dias em relação à data em que pretende que produza efeitos a cessação do Contrato.

Caso qualquer das partes pretenda resolver o presente contrato com o fundamento identificado nas alíneas a) ou b) do ponto iv) acima, deverá comunicar a sua intenção à outra parte concedendo-lhe um prazo improrrogável de dez (10) dias para que esta proceda à sanção do incumprimento.

Uma vez ultrapassado o prazo referido no número anterior sem que a parte incumpridora tenha sanado o incumprimento, a outra parte poderá resolver o contrato mediante comunicação dirigida à parte incumpridora, produzindo tal resolução os seus efeitos trinta (30) dias após a receção da referida comunicação.

Não é aplicável às causas de resolução previstas nas alíneas c) e d) do ponto (iv) acima qualquer período de sanção, produzindo a respetiva resolução os seus efeitos uma vez comunicada à parte incumpridora e depois de decorrido o prazo de 30 dias acima mencionado.

Na data da resolução do contrato, o Cliente deverá efetuar o pagamento de todos os montantes em dívida até esse momento, juntamente com o valor dos juros de mora correspondentes, quando for aplicável.

### 15. Duração do contrato, entrada em vigor e início do fornecimento

O presente Contrato é celebrado pelo prazo de um (1) ano, sendo automática e sucessivamente renovado no seu termo ou no de qualquer das respetivas renovações por iguais períodos, caso não seja exercido por escrito o direito de oposição à renovação com a antecedência mínima de trinta (30) dias em relação ao termo inicial do contrato ou de qualquer das suas renovações.

O Contrato entra em vigor na data da sua celebração e produz efeitos na data em que se iniciar o fornecimento de energia, que está dependente da apresentação pelo Cliente do relatório e certificado de inspeção, quando for aplicável. O Contrato considera-se celebrado assim que for confirmada a sua aceitação pelo Cliente (incluindo, nomeadamente, através da subscrição destas Condições Gerais e das Condições Particulares e/ou por via telefónica, SMS ou mediante correio eletrónico). O Cliente será notificado pelo Comercializador da data de início do fornecimento. O Cliente poderá, nos termos da lei, resolver o presente Contrato no prazo de catorze (14) dias a contar da respetiva data de celebração, nos termos especificados na secção A das presentes Condições Gerais e mediante o envio ao Comercializador do modelo de "Livre Resolução" constante da secção B das presentes Condições Gerais ou através de qualquer outra declaração inequívoca de resolução do Contrato.

### 16. Lei aplicável e resolução de conflitos

O presente Contrato é regido e interpretado de acordo com a lei Portuguesa, incluindo, nomeadamente, os RRC, os RQS e os Guias de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados. Em caso de conflito acerca da interpretação, aplicação ou execução do presente Contrato, o Cliente poderá submeter a sua resolução aos tribunais competentes ou recorrer a arbitragem necessária, nos termos do disposto na Lei dos Serviços Públicos Essenciais.

### 17. Cessão da posição contratual

O Comercializador poderá livremente ceder, por qualquer forma, total ou parcialmente, a sua posição contratual no presente Contrato e os direitos e

obrigações decorrentes do mesmo a qualquer sociedade participada, controlada ou sucessora do Comercializador que possa prestar no futuro o objeto do Contrato, mediante prévia comunicação dirigida ao Cliente, sem prejuízo do disposto na cláusula 14.ª do presente Contrato.

### 18. Comunicações

O Cliente aceita que o Comercializador o notifique, para todos os efeitos previstos no presente Contrato, através de correio registado, correio eletrónico ou SMS certificado (sempre que este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da comunicação).

Em particular, o Cliente aceita que as modificações aos preços a cobrar pela energia e/ou pela prestação dos serviços fornecidos pelo Comercializador lhe possam ser notificadas por escrito, em campo autónomo, nas faturas a emitir pelo Comercializador. As notificações do Cliente ao Comercializador, para todos os efeitos previstos no presente Contrato, são realizadas por correio eletrónico ou por correio registado para os endereços identificados nas Condições Particulares ou no sítio de internet do Comercializador ([www.endesa.pt](http://www.endesa.pt)), junto de loja ou agente comercial do Comercializador ou através do seu serviço de atendimento telefónico.

As comunicações e notificações feitas por correio registado e/ou por correio eletrónico ou SMS ter-se-ão por realizadas, no caso de correio registado, no terceiro dia útil seguinte ao do registo e no caso de correio eletrónico ou SMS, no momento da sua receção pelo destinatário, se ocorrer até às 16:00 horas ou, não sendo esse o caso, no dia útil seguinte à data do envio.

### 19. Proteção de dados pessoais

Nos termos da legislação em vigor relativa ao tratamento de dados pessoais, o Comercializador informa o Cliente que os seus dados serão integrados e tratados em ficheiro informático ou manual sob a responsabilidade do Comercializador, diretamente por este ou por entidades subcontratadas, com as seguintes finalidades: (i) gestão e administração do contrato, incluindo, nomeadamente, a prestação dos serviços contratados, a sua adequação às necessidades e interesses do Cliente e a realização das diligências necessárias ao ressarcimento de quaisquer montantes em dívida relacionados com o contrato; e (ii) comunicação aos Operadores das Redes e/ou ao Gestor dos Processos de Mudança de Comercializador nos termos do disposto na Cláusula 1.ª das presentes Condições Gerais.

Os dados pessoais do Cliente poderão, ainda, de acordo com a opção assinalada nas Condições Particulares, ser objeto de tratamento e/ou transmissão para a promoção de ações de marketing ou outras formas de prospeção e avaliação dos produtos, serviços e atividades (incluindo estudos de mercado, sondagens e inquéritos de satisfação) da Endesa Energia S.A., de outras empresas do Grupo Endesa ou de terceiros relacionados com o fornecimento de gás, energia, telecomunicações, tecnologias e Internet, serviços financeiros e seguros, equipamento e assistência no lar ou o setor do lazer, da restauração ou têxtil, por qualquer meio (meios manuais ou aparelhos de chamadas automáticas - correio eletrónico, SMS, EMS, MMS, ou aplicações similares).

O Comercializador compromete-se a guardar sigilo relativamente aos dados pessoais recolhidos e adotará as medidas de segurança legalmente previstas e necessárias para evitar a sua alteração, perda, tratamento ou acesso não autorizados, tendo sempre em conta a evolução da tecnologia aplicável. O Cliente poderá, desde que devidamente identificado, exercer os seus direitos de acesso, retificação, correção e oposição, mediante o envio de comunicação escrita ao Comercializador para o seguinte endereço: Endesa Energia S.A., Sucursal Portugal, Apartado 1481 - EC Arroios - 1008-970 Lisboa, ou através do seguinte endereço de correio eletrónico: [pedidoslpp@endesa.pt](mailto:pedidoslpp@endesa.pt).

## Listas do centro de arbitragem de conflitos de consumo registados como entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

#### Centros de arbitragem de competência genérica

CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo. Tel.: 213 847 484. Web: <http://www.arbitragemdeconsumo.org>

CIMAAL - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve. Tel.: 289 823 135. Web: <http://www.consumidoronline.pt/>

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra. Tel.: 239 821 690. Web: <http://www.centrodearbitragemdecoimbra.com>

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa. Tel.: 218 807 030. Web: [www.centroarbitragemlisboa.pt](http://www.centroarbitragemlisboa.pt)

Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto. Tel.: 225 508 349. Web: [www.cicap.pt](http://www.cicap.pt)

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral. Tel.: 253 422 410. Web: [www.triave.pt](http://www.triave.pt)

Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de consumo).

BRAGA: Tel.: 253 617 604. VIANA DO CASTELO: Tel.: 258 809 335. Web: [www.ciab.pt](http://www.ciab.pt)

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Madeira. Tel.: 291 215 070. Web: <http://www.srrh.gov-madeira.pt/In%C3%ADcio/tabid/292/Default.aspx>

#### Centros de arbitragem de competência específica

Centro de Arbitragem do Setor Automóvel. Tel.: 217 827 330 e 217 951 696. Web: <http://www.arbitragemauto.pt>

Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros. LISBOA: Tel.: 213 827 700. PORTO: Tel.: 226 069 910. Web: <http://www.cimpas.pt>

ERSE - Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos. Tel.: 213 033 200 e 808 10 20 10. Web: [www.erse.pt](http://www.erse.pt)

Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo. Tel.: 213 553 010. Web: [www.provedorapvt.com](http://www.provedorapvt.com)

Lista atualizada a 25 de maio de 2016. Para mais informação consulte: [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt)

EXEMPLAR PARA A ENDESA

Cliente

Data

Endesa Energia, SAU



Marta Aner

Directora de Mercado Residencial e Negócios Portugal

## Informação sobre o direito de livre resolução

### Direito de livre resolução

O consumidor tem o direito de livre resolução do presente contrato no prazo de 14 (catorze) dias de calendário, sem necessidade de indicar qualquer motivo. O prazo para exercício do direito de livre resolução expira após 14 (catorze) dias a contar do dia seguinte ao dia da celebração do contrato. A fim de exercer o seu direito de livre resolução, tem de nos comunicar para Endesa Energia S.A.- Sucursal Portugal, Apartado 1481 - EC Arroios- 1008-970 Lisboa, ou através do seguinte endereço de correio eletrónico: pedidoslpdp@endesa.pt a sua decisão de resolução do presente contrato por meio de uma declaração inequívoca (por exemplo, carta enviada pelo correio ou correio eletrónico). Pode utilizar o modelo de formulário de resolução, mas tal não é obrigatório. Para que o prazo de livre resolução seja respeitado, basta que a sua comunicação referente ao exercício do direito de livre resolução seja enviada antes do termo do prazo de resolução.

### Efeitos da livre resolução

Em caso de resolução do presente contrato, serão-lhe reembolsados todos os pagamentos efetuados, sem demora injustificada e, em qualquer caso, o mais tardar 14 (catorze) dias a contar da data em que fomos informados da sua decisão de resolução do presente Contrato. Efetuamos esses reembolsos usando o mesmo meio de pagamento que usou na transação inicial, salvo acordo expresso em contrário da sua parte; em qualquer caso, não incorre em quaisquer custos como consequência de tal reembolso. Se tiver solicitado que o fornecimento de energia comece durante o prazo de livre resolução, pagar-nos-á um montante razoável proporcional ao que lhe foi fornecido até ao momento em que nos comunicou a sua resolução do presente contrato, em relação ao conjunto das prestações previstas no contrato.

## Formulário de livre resolução (só deve preencher e devolver o presente formulário se quiser resolver o contrato)



Endesa Energia S.A.- Sucursal Portugal  
Apartado 1481- EC Arroios- 1008-970 Lisboa,  
ou através do seguinte endereço de correio eletrónico: pedidoslpdp@endesa.pt.

Pela presente comunico que resolvo o meu contrato de fornecimento de energia.

Solicitado em \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_

Nome do Cliente: \_\_\_\_\_

Endereço do Cliente: \_\_\_\_\_

Assinatura do Cliente : \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_