

Anexo III**Variações permitidas na qualidade da energia eléctrica**

O quadro em baixo indica as variações aceitáveis dos três indicadores para as diferentes categorias de mini-redes:

	Mini-redes até 150kW	Mini-redes de 151kW à 10MW
Varição de Frequência (f) permitida (valor nominal - 50Hz)	±2% da frequência nominal	±1% da frequência nominal
Varição de Tensão permitida 400V (trifásico) ou 230V (monofásico)	±10% da tensão nominal	±5% da tensão nominal
Distorção harmónica permitida	10%	8%

Resolução Normativa n.º 4/ARENE-CA/2022

de 19 de Dezembro

Havendo necessidade de estabelecer as disposições relativas à qualidade de serviço e relações comerciais no fornecimento de acesso à energia nas zonas fora da rede, no âmbito das competências previstas na subalínea v) da alínea a) do número 1 do artigo 17 do Regulamento de Acesso à Energia nas Zonas Fora da Rede, aprovado pelo Decreto n.º 93/2021, de 10 de Dezembro, o Conselho de Administração determina:

Artigo 1. É aprovado o Regulamento de Qualidade de Serviço e Relações Comerciais em anexo à presente Resolução, que é parte integrante da mesma.

Art. 2. As dúvidas que resultarem da Interpretação e execução do Regulamento aprovado, são esclarecidas pelo Conselho de Administração da Autoridade Reguladora de Energia.

Art. 3. A presente Resolução entra imediatamente em vigor.

Aprovada pelo Conselho de Administração em Maputo, aos 19 de Dezembro de 2022. – O Presidente do Conselho de Administração, *Paulo da Graça*.

Regulamento de Qualidade de Serviço e Relações Comerciais**CAPÍTULO I****(Disposições gerais)****ARTIGO 1****(Definições)**

1. Para efeitos do presente regulamento, o significado dos termos e expressões usados consta do glossário em anexo, que é parte integrante do mesmo.

2. Qualquer termo utilizado no presente regulamento a que tenha sido atribuído outro significado no Regulamento de Acesso à Energia nas Zonas Fora da Rede aprovado por Decreto n.º 93/2021 de 10 de Dezembro ou na Lei n.º 12/2022, de 11 de Julho tem o significado que lhe tenha sido atribuído, a menos que explicitamente doutro modo indicado.

ARTIGO 2**(Objecto)**

1. O presente regulamento estabelece as disposições relativas ao serviço prestado no fornecimento de energia nas zonas fora da rede no que concerne aos seguintes aspectos:

- a) o regime de qualidade, de natureza técnica e comercial, a que obedece o serviço prestado pelos concessionários de Mini-redes;
- b) o regime de relações comerciais entre o concessionário da Mini-rede e os clientes.

2. Excluem-se do presente regulamento os parâmetros técnicos da qualidade de serviço, tais como frequência, tensão e harmónicas, que são objecto de regulamentação própria.

ARTIGO 3**(Âmbito)**

O presente regulamento aplica-se aos concessionários que realizam actividades de fornecimento para acesso à energia nas zonas fora da rede a partir de Mini-redes, bem como os consumidores de energia eléctrica.

ARTIGO 4**(Princípios de qualidade de serviço e relações comerciais)**

Na relação comercial entre o concessionário e o cliente são observados os seguintes princípios:

- a) garantia de oferta de fornecimento de energia eléctrica e serviços relacionados, racional e eficiente, conforme as necessidades e opções dos consumidores na área de concessão;

Anexo III

Variações permitidas na qualidade da energia eléctrica

O quadro em baixo indica as variações aceitáveis dos três indicadores para as diferentes categorias de mini-redes:

	Mini-redes até 150kW	Mini-redes de 151kW à 10MW
Varição de Frequência (f) permitida (valor nominal - 50Hz)	±2% da frequência nominal	±1% da frequência nominal
Varição de Tensão permitida 400V (trifásico) ou 230V (monofásico)	±10% da tensão nominal	±5% da tensão nominal
Distorção harmónica permitida	10%	8%

Resolução Normativa n.º 4/ARENE-CA/2022

de 19 de Dezembro

Havendo necessidade de estabelecer as disposições relativas à qualidade de serviço e relações comerciais no fornecimento de acesso à energia nas zonas fora da rede, no âmbito das competências previstas na subalínea v) da alínea a) do número 1 do artigo 17 do Regulamento de Acesso à Energia nas Zonas Fora da Rede, aprovado pelo Decreto n.º 93/2021, de 10 de Dezembro, o Conselho de Administração determina:

Artigo 1. É aprovado o Regulamento de Qualidade de Serviço e Relações Comerciais em anexo à presente Resolução, que é parte integrante da mesma.

Art. 2. As dúvidas que resultarem da Interpretação e execução do Regulamento aprovado, são esclarecidas pelo Conselho de Administração da Autoridade Reguladora de Energia.

Art. 3. A presente Resolução entra imediatamente em vigor.

Aprovada pelo Conselho de Administração em Maputo, aos 19 de Dezembro de 2022. – O Presidente do Conselho de Administração, *Paulo da Graça*.

Regulamento de Qualidade de Serviço e Relações Comerciais

CAPÍTULO I

(Disposições gerais)

ARTIGO 1

(Definições)

1. Para efeitos do presente regulamento, o significado dos termos e expressões usados consta do glossário em anexo, que é parte integrante do mesmo.

2. Qualquer termo utilizado no presente regulamento a que tenha sido atribuído outro significado no Regulamento de Acesso à Energia nas Zonas Fora da Rede aprovado por Decreto n.º 93/2021 de 10 de Dezembro ou na Lei n.º 12/2022, de 11 de Julho tem o significado que lhe tenha sido atribuído, a menos que explicitamente doutro modo indicado.

ARTIGO 2

(Objecto)

1. O presente regulamento estabelece as disposições relativas ao serviço prestado no fornecimento de energia nas zonas fora da rede no que concerne aos seguintes aspectos:

- a) o regime de qualidade, de natureza técnica e comercial, a que obedece o serviço prestado pelos concessionários de Mini-redes;
- b) o regime de relações comerciais entre o concessionário da Mini-rede e os clientes.

2. Excluem-se do presente regulamento os parâmetros técnicos da qualidade de serviço, tais como frequência, tensão e harmónicas, que são objecto de regulamentação própria.

ARTIGO 3

(Âmbito)

O presente regulamento aplica-se aos concessionários que realizam actividades de fornecimento para acesso à energia nas zonas fora da rede a partir de Mini-redes, bem como os consumidores de energia eléctrica.

ARTIGO 4

(Princípios de qualidade de serviço e relações comerciais)

Na relação comercial entre o concessionário e o cliente são observados os seguintes princípios:

- a) garantia de oferta de fornecimento de energia eléctrica e serviços relacionados, racional e eficiente, conforme as necessidades e opções dos consumidores na área de concessão;

- b) imparcialidade de tratamento e da oferta de serviços de fornecimento de energia eléctrica;
- c) transparência dos processos da relação comercial;
- d) direito à informação; e
- e) confidencialidade da informação pessoal e comercial.

ARTIGO 5

(Direitos e deveres do concessionário)

1. São direitos do concessionário, na prestação do serviço de fornecimento de energia eléctrica:

- a) entregar a energia eléctrica produzida às unidades consumidoras de clientes, contra o pagamento de uma remuneração nos termos do presente regulamento;
- b) exigir aos clientes o estrito cumprimento das normas estabelecidas no contrato de fornecimento de energia eléctrica; e
- c) aceder às instalações da unidade consumidora, onde estão instalados equipamentos de medição e contagem, registo e transmissão de dados, assim como aos elementos da rede nela estabelecidos e que por razões de serviço ou de segurança sejam necessários operar.

2. São deveres do concessionário de Mini-rede, na prestação do serviço de fornecimento de energia eléctrica:

- a) fornecer energia eléctrica aos clientes na área de concessão, cujas unidades consumidoras satisfaçam as condições técnicas de segurança, protecção e operação adequadas, ressalvadas as excepções previstas no presente regulamento;
- b) observar o princípio da equidade nas relações com os clientes;
- c) prestar um serviço adequado que satisfaça as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, generalidade e cortesia;
- d) elaborar o plano anual de interrupções planeadas;
- e) informar ao cliente com a devida antecedência de quaisquer interrupções planeadas ao fornecimento de energia eléctrica;
- f) informar ao cliente as razões das interrupções não planeadas logo que possível, e em caso destas perdurarem, a previsão da sua duração;
- g) informar ao cliente de tudo o mais que disser respeito e que seja do âmbito da relação contratual com aquele;
- h) garantir a modernização constante dos equipamentos e das instalações, e a sua conservação;
- i) garantir a melhoria e expansão constante do serviço de fornecimento;
- j) desenvolver e implementar, com regularidade e de maneira eficaz, campanhas para:
 - i. informar ao cliente em particular, e o público em geral, na área de concessão, sobre os cuidados especiais que o uso de energia eléctrica requer;
 - ii. divulgar os direitos e deveres específicos do consumidor de energia eléctrica;
 - iii. orientar sobre a utilização racional, eficiente e segura da energia eléctrica; e
 - iv. divulgar outras orientações, conforme determinado pelas entidades competentes.
- k) manter actualizado o cadastro das unidades consumidoras;
- l) fornecer, sempre que solicitado pela entidade competente ou pelo cliente, as informações usadas na simulação ou estimativa de facturação;

- m) disponibilizar ao cliente facturas e recibos, nos termos da legislação aplicável;
- n) promover continuamente acções de combate ao uso irregular ou não autorizado da energia eléctrica;
- o) dispor de uma estrutura de atendimento, podendo ser presencial, telefónica, electrónica ou por via de redes sociais adequada às necessidades do seu mercado e acessível a todos os consumidores da área de concessão, incluindo um sistema de registo de reclamações;
- p) indemnizar o cliente pelos danos resultantes do fornecimento de bens ou serviços defeituosos; e
- q) cumprir com as normas previstas no presente regulamento e demais legislação aplicável.

ARTIGO 6

(Direitos e deveres do cliente)

1. São direitos do cliente:

- a) celebrar um contrato de fornecimento de energia eléctrica;
- b) receber energia eléctrica na sua unidade consumidora de acordo com os padrões de qualidade aplicáveis;
- c) ser facturado apenas pelos encargos que causa na mini-rede;
- d) ser atendido relativamente às solicitações e reclamações feitas ao concessionário;
- e) ser informado de forma objectiva sobre as providências adoptadas quanto às suas solicitações e reclamações, de acordo com as condições e prazos de execução correspondentes;
- f) ser informado na factura sobre a existência de facturas anteriores não pagas;
- g) ser ressarcido por valores cobrados e pagos indevidamente;
- h) ser informado sobre a ocorrência de interrupções programadas, por meio de comunicação adequada;
- i) ter acesso, para fins de consulta, nos locais de atendimento, às normas e regulamentos relativos às condições gerais de fornecimento de energia eléctrica e outros serviços prestados pelo concessionário; e
- j) ser informado sobre as diferentes estruturas tarifárias em vigor e as condições de acesso aos diferentes tipos de tarifas, assim como sobre os critérios e procedimentos para a sua obtenção.

2. São deveres do cliente:

- a) efectuar o pagamento de energia eléctrica ao abrigo do contrato de fornecimento celebrado com o concessionário, assim como de serviços, taxas, multas ou outros encargos devidos nos termos do presente regulamento, dentro do prazo aplicável;
- b) manter a adequação técnica e a segurança da unidade consumidora;
- c) não ceder a terceiros, a título gratuito ou oneroso, a energia eléctrica adquirida ao concessionário na sua unidade consumidora;
- d) permitir que o concessionário instale, em sua propriedade, em local facilmente acessível e seguro, o equipamento necessário para o fornecimento, controlo, medição e contagem de energia eléctrica;
- e) garantir o direito de acesso à unidade consumidora pelo concessionário, onde estão instalados equipamentos de medição e contagem, registo e transmissão de dados, assim como aos elementos da rede estabelecida em sua propriedade, e que por razões de serviço ou de segurança sejam necessários operar;

- f) não alterar o equipamento do ponto de ligação com a unidade consumidora;
- g) fornecer informações para efeitos de facturação;
- h) responder:
 - i. pelos danos causados a pessoas ou bens, decorrentes de defeitos na sua unidade consumidora, em razão de má utilização e conservação das instalações ou do uso inadequado da energia eléctrica;
 - ii. pelos danos causados aos equipamentos de medição e contagem ou à instalação eléctrica do concessionário, decorrentes de qualquer procedimento irregular ou deficiência técnica da sua unidade consumidora;
 - iii. pelas alterações na instalação da sua unidade consumidora, sem a aprovação do concessionário, que possam resultar na mudança da categoria tarifária e da opção de facturação; e
 - iv. pela custódia dos equipamentos de medição e contagem do concessionário, na qualidade de fiel depositário, quando instalados na sua unidade consumidora.

3. Para efeitos da alínea d) do número 2 do presente artigo:

- a) a responsabilidade por danos causados aos equipamentos de medição e contagem externa não pode ser atribuída ao consumidor, salvo nos casos que lhe seja clara e directamente imputável;
- b) o acesso à unidade consumidora do cliente está isento de qualquer custo para o concessionário.

4. A aferição da responsabilidade do cliente em relação aos danos referidos na alínea h) do número 2, assim como a determinação da respectiva indemnização, é condicionada pela realização de inspecções e testes no local do incidente, a serem realizados pelo concessionário, e cujo resultado, deve ser comunicado ao cliente e à Autoridade Reguladora de Energia.

CAPÍTULO II

(Qualidade de serviço)

ARTIGO 7

(Metas da qualidade de serviço)

A Autoridade Reguladora de Energia estabelece metas para os seguintes indicadores de qualidade do serviço comercial, nomeadamente:

- a) prazos de ligação de novos clientes;
- b) prazos de satisfação de pedidos de aumentos de potência;
- c) prazos de respostas a reclamações; e
- d) qualidade dos sistemas de medição e contagem, facturação e cobrança de energia eléctrica.

ARTIGO 8

(Classificação das interrupções)

1. As interrupções classificam-se de acordo com a duração e a tipologia.

2. De acordo com a duração as interrupções classificam-se como:

- a) interrupção breve: aquela com uma duração máxima de até 5 minutos;
- b) interrupção longa: aquela com uma duração superior a 5 minutos.

3. De acordo com a tipologia as interrupções classificam-se como:

- a) interrupções planeadas: aquelas em que os clientes são informados com antecedência ou nos termos da alínea a) do número 1 do artigo 9 do presente regulamento; e
- b) interrupções não planeadas: as restantes interrupções.

ARTIGO 9

(Causas de interrupções)

1. O fornecimento de energia eléctrica é permanente e contínuo, em conformidade com as normas técnicas aplicáveis, sujeito a excepções nos seguintes termos:

- a) interrupção planeada ou com aviso prévio do mínimo de 36 (trinta e seis) horas, por qualquer das seguintes razões, sem prejuízo do disposto no número 2 do presente artigo:
 - i. manutenção, modificação ou modernização das instalações ou outros tipos de serviços;
 - ii. interesse público;
 - iii. facto imputável ao consumidor;
 - iv. por acordo com o consumidor; e
 - v. necessidade imperiosa de realizar manobras ou trabalhos de ligação, reparação ou conservação da rede, desde que tenham sido esgotadas todas as possibilidades de alimentação alternativa.
- b) interrupção não planeada ou sem aviso prévio por qualquer das seguintes razões:
 - i. consumos fraudulentos de energia eléctrica;
 - ii. existência de situação que ponha em causa a segurança de pessoas, bens e ambiente, e enquanto esta prevalecer;
 - iii. segurança das instalações eléctricas e equipamentos de medição e contagem;
 - iv. necessidade urgente de deslastrar cargas, automática ou manualmente, para garantir a segurança do sistema eléctrico e dos utilizadores;
 - v. casos fortuitos ou de força maior; e
 - vi. situação de emergência, definida pela entidade competente.

2. O fornecimento de energia pode ser interrompido, por facto imputável ao cliente, por incumprimento das suas obrigações contratuais, designadamente:

- a) falta de pagamento de energia eléctrica e outros serviços cobráveis;
- b) falta de pagamento de prejuízos causados nas instalações do concessionário, cuja responsabilidade tenha sido imputada ao consumidor, desde que vinculados à prestação do serviço de fornecimento de energia eléctrica;
- c) quando o concessionário detecte que a partir da unidade consumidora do cliente esteja a decorrer consumo fraudulento de energia eléctrica; e
- d) incumprimento de outras obrigações resultantes da legislação aplicável.

ARTIGO 10

(Continuidade de serviço)

A Autoridade Reguladora de Energia estabelece níveis de fiabilidade para cada tecnologia, com referência à continuidade

de serviço segundo quadro do anexo II, com base nas condições específicas de relevo, climáticas, sociais, demográficas e outras consideradas relevantes das áreas de concessão, nomeadamente:

- a) frequência de interrupções planeadas (SAIFI planeado);
- b) duração de interrupções planeadas (SAIDI planeado);
- c) frequência de interrupções não planeadas (SAIFI não planeado); e
- d) duração de interrupções não planeadas (SAIDI não planeado).

ARTIGO 11

(Ligação à Mini-rede)

1. O concessionário tem a obrigação de ligar à Mini-rede qualquer pessoa singular ou colectiva que o solicite, desde que essa ligação esteja localizada dentro da sua área de concessão e que o requerente esteja em condições de garantir os pagamentos por consumos de energia eléctrica nos termos do contrato de fornecimento, a celebrar.

2. O concessionário é obrigado a ligar a unidade consumidora à Mini-rede num prazo de 5 (cinco) dias úteis após a aprovação do pedido, a menos que sejam requeridas obras de reforço ou extensão da rede de distribuição, devendo o plano de execução da obra ser aprovado pela Autoridade Reguladora de Energia.

3. A ligação da unidade consumidora cumpre com as normas técnicas, legais e regulamentares em vigor, não podendo prejudicar a normal operação da Mini-rede, nem constituir perigo para pessoas, bens e ambiente.

ARTIGO 12

(Ligação de grandes consumidores à Mini-rede)

1. Para efeitos do presente regulamento, consideram-se grandes unidades consumidoras aquelas que, pela dimensão de consumo, podem representar sobrecargas adicionais à rede ou que requeiram reforço dos sistemas de fornecimento, incluindo protecções.

2. Para efeitos do número 1 do presente artigo, as grandes unidades consumidoras são:

- a) aquelas cujo consumo tem por objecto principal o uso produtivo, comercial e industrial;
- b) empreendimentos de múltiplas unidades consumidoras;
- c) os consumidores de média tensão; e
- d) outras, para as quais a Mini-rede não esteja em condições técnicas de prestar de imediato o serviço de fornecimento.

3. Caso a ligação à rede de grandes unidades consumidoras requeira o reforço não programado da central de produção ou a expansão da Mini-rede, o concessionário deve comunicar e solicitar a devida autorização e revisão tarifária à Autoridade Reguladora de Energia, apresentando os estudos, orçamento e projecto para validação.

4. Para efeitos do número 3 do presente artigo, a Autoridade Reguladora de Energia, deve considerar:

- a) a lista de pedidos pendentes por satisfazer na área da concessão;
- b) a capacidade do candidato a grande consumidor de garantir os pagamentos dos seus consumos, custos das instalações, ramais ou extensões;
- c) a necessidade de reforço da capacidade de produção da Mini-rede;
- d) o plano de investimento e de expansão previsto para o ciclo tarifário corrente; e
- e) outros aspectos de acordo com a legislação aplicável.

ARTIGO 13

(Processo de ligação)

1. Os grandes consumidores assumem a responsabilidade pela instalação na sua unidade consumidora, cujo processo de ligação obedece às seguintes formalidades:

- a) o pedido de ligação feito mediante formulário ao concessionário, que acusa a sua recepção no acto de entrega e o satisfaz pela ordem de entrada;
- b) a celebração do contrato de fornecimento de energia eléctrica entre o requerente e o concessionário, após a realização da vistoria de conformidade com as normas técnicas e de segurança;
- c) o fornecimento de energia eléctrica à unidade consumidora, nos prazos de ligação definidos no número 2 do artigo 11; e
- d) em caso de recusa ou demora de ligação, o concessionário deve informar o requerente dos motivos da mesma, podendo este recorrer à Autoridade Reguladora de Energia no prazo de 15 (quinze) dias a contar da data de recepção da informação.

2. Cabe ao concessionário da Mini-rede executar a instalação e a ligação das demais unidades consumidoras da sua área de concessão, nos termos do número 1 do presente artigo, com as necessárias adaptações.

ARTIGO 14

(Processo de vistoria para grandes consumidores)

1. O processo de vistoria para grandes consumidores é realizado no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da data da solicitação do requerente ou do pedido de nova vistoria, mediante preenchimento de formulário para o efeito.

2. O prazo de vistoria começa a contar a partir do primeiro dia útil subsequente ao da conclusão das obras, referidas no número 2 do artigo 11.

3. Em caso de reprovação da instalação da unidade consumidora na vistoria, o concessionário informa ao requerente, por escrito, do respectivo motivo e das providências correctivas necessárias, no prazo de 3 (três) dias úteis.

4. Uma vez sanados os motivos da reprovação nos termos do número anterior e informado o concessionário, este realiza nova vistoria e efectua a ligação da unidade consumidora no prazo de 5 (cinco) dias.

ARTIGO 15

(Reclamações)

1. Os clientes podem apresentar reclamações decorrentes de violação do contrato de fornecimento de energia eléctrica, junto do concessionário.

2. Sempre que o tratamento de uma reclamação implique a realização de diligências necessárias, o reclamante deve ser informado previamente do processo, bem como dos resultados obtidos com as referidas diligências, no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

3. O reclamante deve ainda ser informado das acções correctivas que deve realizar se o objecto da reclamação for identificado na sua unidade consumidora, bem como sobre os encargos que eventualmente tenha de suportar em função do resultado das diligências solicitadas.

4. Se as diligências mostrarem a responsabilidade do concessionário sobre o objecto da reclamação, deve este corrigir em tempo útil a causa da reclamação, e suportar os danos caso haja.

5. O reclamante pode recorrer à Autoridade Reguladora de Energia se não for obtida junto do concessionário uma resposta satisfatória à reclamação apresentada, obedecendo o estabelecido no Regulamento de Tratamento de Reclamações aprovado pela Autoridade Reguladora de Energia.

6. A intervenção da Autoridade Reguladora de Energia deve ser solicitada por escrito ou presencialmente e nos demais meios de comunicação a serem estabelecidos, invocando os factos que motivaram a reclamação e apresentando todos os elementos de prova de que se disponha.

CAPÍTULO III

(Relações comerciais)

ARTIGO 16

(Contrato de fornecimento de energia eléctrica)

1. O fornecimento de energia eléctrica para unidades consumidoras deve ser formalizado por meio do contrato de fornecimento de energia eléctrica, em modelo aprovado pela Autoridade Reguladora de Energia.

2. No momento da solicitação do fornecimento e após o pagamento dos encargos previstos, é celebrado o contrato de fornecimento de energia eléctrica devendo ser entregue um exemplar ao cliente.

3. Sem prejuízo de outras cláusulas consideradas específicas, os contratos devem conter cláusulas e informações sobre:

- a) identificação do ponto de entrega;
- b) prazo de vigência;
- c) definição do local e procedimento para medição e informação de dados;
- d) potência contratada;
- e) tensão contratada;
- f) obrigatoriedade de observância das normas e padrões vigentes;
- g) modalidade tarifária e critérios de facturação;
- h) critérios para a cobrança de multas nos casos de incumprimento;
- i) prazos legais e regulamentares incorridos na contratação do serviço;
- j) condições de prorrogação e extinção das relações contratuais; e
- k) propriedade do equipamento de medição e contagem.

4. Para grandes unidades consumidoras, os prazos de vigência e de prorrogação dos contratos podem ser estabelecidos por acordo entre as partes.

ARTIGO 17

(Medição e contagem do consumo)

1. O concessionário é obrigado a instalar equipamentos de medição e contagem da energia eléctrica activa nas unidades consumidoras e nas instalações de iluminação pública, utilizando um sistema de venda a crédito, ou seja, contagem de pré-pagamento.

2. A título excepcional a Autoridade Reguladora de Energia pode autorizar a instalação de sistemas de contagem pós-pago, para a contagem de energia eléctrica activa e reactiva em grandes unidades consumidoras.

3. Os equipamentos de contagem não são obrigatórios em unidades consumidoras com tarifa fixa mensal, sendo o valor a cobrar calculado com base na potência instalada na unidade consumidora.

4. Os equipamentos de medição e contagem, bem como os respectivos acessórios, são propriedade do concessionário, ficando o cliente fiel depositário destes.

5. Os equipamentos de medição e contagem localizam-se no exterior da unidade consumidora, em caixas de contagem qualificadas, em local de fácil acesso a partir da via pública.

6. Em prédio de apartamento, condomínio ou similar os equipamentos de medição e contagem devem ser centralizados, localizados junto da entrada do edifício, em local de fácil acesso a partir da via pública.

7. Os equipamentos de medição e contagem, bem como os circuitos que os alimentam, são selados em caixas e somente podem ser rompidos por um representante credenciado do concessionário.

8. Os aparelhos de medição e contagem são aferidos sempre que se suspeite ou se detecte defeito no seu funcionamento.

9. O concessionário não pode alegar a indisponibilidade de equipamentos de medição e contagem para recusar ou retardar a ligação ou o início do fornecimento de energia eléctrica.

ARTIGO 18

(Encargos cobráveis aos grandes consumidores)

1. São serviços cobráveis aos grandes consumidores, os seguintes encargos:

- a) religação de urgência, quando a interrupção tenha sido da responsabilidade do cliente;
- b) vistoria da grande unidade consumidora;
- c) emissão de segunda via da declaração de quitação anual de débitos;
- d) realização de obra na grande unidade consumidora; e
- e) efectuar o depósito de garantia.

2. O depósito de garantia será cobrado às grandes unidades consumidoras que possuem um sistema de contagem de pós-pagamento, conforme especificado no contrato de fornecimento de energia eléctrica correspondente.

3. Os valores a cobrar para os serviços listados no número 1 do presente artigo são definidos pelo concessionário e aprovados pela Autoridade Reguladora de Energia, tendo como referência os preços de mercado correntes.

4. A não execução do serviço solicitado, por responsabilidade exclusiva e comprovada do grande consumidor, possibilita a cobrança do custo correspondente.

ARTIGO 19

(Substituição de Contador defeituoso)

1. Considera-se o contador como sendo mais do que nominalmente defeituoso, se apresentar um desvio de 3% relativo ao registo padrão, para prejuízo quer do consumidor quer do concessionário da Mini-rede.

2. No caso previsto no número anterior, o concessionário deve:

- a) substituir o contador;
- b) corrigir os consumos pagos, numa base razoável e justa, tendo em conta os registos mais recentes dos valores de fornecimento a esses consumidores; e
- c) atribuir um crédito para consumo futuro, equivalente ao erro encontrado.

3. Na substituição de um contador por outro, o crédito do contador inicial deve ser transferido na íntegra para o novo contador.

4. Caso haja alteração de titular da unidade consumidora, o valor deve ser devolvido ao titular inicial na data da duplicidade no pagamento.

5. Os custos relacionados com a substituição de contador defeituoso não são imputáveis ao cliente, a não ser que se este tenha responsabilidade aferida pelos danos eventualmente causados ao contador.

ARTIGO 20

(Meios de pagamento)

O concessionário deve disponibilizar condições para o pagamento de energia eléctrica e outros serviços cobráveis através de diferentes meios, incluindo:

- a) numerário nos postos de atendimento;
- b) dinheiro móvel e electrónico; e
- c) transferência bancária.

ARTIGO 21

(Suspensão do fornecimento de energia eléctrica)

1. É permitido ao concessionário suspender o fornecimento de energia eléctrica por razões de ordem técnica ou de segurança na unidade consumidora, precedida da notificação ao cliente, nos seguintes casos:

- a) substituição de contador e realização de trabalhos na unidade consumidora sem carga;
- b) constatação de deficiência não emergencial na unidade consumidora, em especial nos equipamentos do ponto de ligação; e
- c) quando o consumidor utilizar na unidade consumidora, cargas ou equipamentos que provoquem distúrbios ou danos ao sistema eléctrico de distribuição da Mini-rede, ou às instalações e equipamentos eléctricos de outros consumidores.

2. A suspensão do fornecimento de energia eléctrica pelo concessionário é permitida no caso de incumprimento das condições contratuais por parte do cliente, precedida da sua notificação, nos termos do presente regulamento nomeadamente:

- a) falta de pagamento de energia eléctrica e outros serviços cobráveis;
- b) falta de pagamento de prejuízos causados nas instalações do concessionário, cuja responsabilidade tenha sido imputada ao consumidor, desde que vinculados à prestação do serviço de fornecimento de energia eléctrica;
- c) quando o concessionário detecte que à partir da unidade consumidora do cliente esteja a decorrer consumo fraudulento de energia eléctrica; e
- d) incumprimento de outras obrigações contratuais.

3. A notificação de suspensão de fornecimento de energia eléctrica deve ser escrita, específica e com entrega comprovada.

4. O concessionário deve adoptar o período diurno de dias úteis, de segunda-feira a quinta-feira, para a execução da suspensão do fornecimento da unidade consumidora, com excepção dos casos em que haja suspeita de consumo fraudulento, nos termos da legislação aplicável.

5. O concessionário deve restabelecer o fornecimento de energia eléctrica num prazo de 24 (vinte e quatro) horas, contados ininterruptamente, após a regularização da situação que o causou.

ARTIGO 22

Rescisão do contrato de fornecimento de energia eléctrica

1. O concessionário pode rescindir unilateralmente o contrato com fundamento perante qualquer dos seguintes factos:

- a) falta sistemática de pagamento dos consumos de energia, bem como de quaisquer taxas, multas ou encargos relativos a serviços prestados;

- b) impedimento sistemático de acesso às instalações eléctricas sem fundamento legal ou agressão aos seus agentes devidamente identificados e em serviço;
- c) consumo fraudulento de energia eléctrica, de forma sistemática; e
- d) qualquer outro facto que constitua violação grave às cláusulas contratuais.

2. A rescisão será feita por simples carta ou comunicação escrita através dos meios electrónicos ao cliente na qual serão especificados os motivos de rescisão.

3. A rescisão produzirá efeitos decorridos 15 (quinze) dias após a comunicação, quando se tratar de grande unidade consumidora, e decorridos 5 (cinco) dias para os restantes clientes.

4. Por acordo entre as partes ou óbito do titular, o contrato de fornecimento pode ser rescindido, em cujo caso, o titular cessante ou seus herdeiros devem cumprir integralmente com as obrigações emergentes do contrato cessante, nomeadamente débitos em atraso, multas ou outros encargos.

ARTIGO 23

(Dever de informação à Autoridade Reguladora de Energia)

1. O concessionário é obrigado a prestar toda a informação e documentos dentro dos prazos solicitados pela Autoridade Reguladora de Energia, devendo fazê-lo em formato físico e electrónico, salvo indicação em contrário daquela.

2. O concessionário deve prestar informações à Autoridade Reguladora de Energia relativas à qualidade de serviço e relações comerciais da Mini-rede, com detalhe sobre a evolução dos indicadores previstos no presente regulamento, designadamente:

- a) todas as interrupções, planeadas e não planeadas, incluindo a sua causa, a data, a duração, a localização, os consumidores afectados e demais aspectos relevantes;
- b) no caso de interrupções de emergência ou acidentais, as informações a apresentar devem incluir, também, as acções empreendidas para evitar a sua repetição;
- c) registos das solicitações de informação, serviços, sugestões, reclamações e denúncias, com os respectivos números de protocolo, contendo o horário e data da solicitação e das providências adoptadas;
- d) informações referentes as inspecções e intervenções do concessionário nos equipamentos de medição e contagem, e violação de selos e lacres instalados nos contadores e caixas;
- e) informações referentes a cobranças resultantes de deficiência na medição ou de procedimento irregular ou fraudulento; e
- f) novos contratos celebrados e novas ligações, religações e cancelamentos.

3. As informações referidas no número anterior devem ser incluídas no relatório anual que o concessionário presta até 31 de Maio de cada ano.

CAPÍTULO IV

(Disposições finais)

ARTIGO 24

(Modelos e formulários)

1. A Autoridade Reguladora de Energia elabora, aprova e publica os modelos de contrato, formulários e guiões associados

que orientam os processos aplicáveis à qualidade de serviço e relações comerciais do presente regulamento, nos anexos III a VI:

- a) pedido de ligação;
- b) contrato de fornecimento de energia eléctrica;
- c) modelo de vistoria; e
- d) modelo de factura e recibos.

2. A Autoridade Reguladora de Energia pode aprovar modelos, formulários e guiões necessários à implementação do presente regulamento.

ARTIGO 25

(Fiscalização da aplicação do Regulamento)

1. A fiscalização da aplicação do presente regulamento é da competência da Autoridade Reguladora de Energia, nos termos da Lei que a cria, seu Estatuto Orgânico, Regulamento Interno e demais legislação aplicável.

2. A Autoridade Reguladora de Energia realiza ou promove a realização de acções de verificação, designadamente auditorias e acções de fiscalização, que podem incidir sobre a totalidade ou sobre parte das disposições do presente regulamento, conforme for por ela determinado.

ARTIGO 26

(Regime Sancionatório)

1. A violação das disposições estabelecidas no presente regulamento constitui infracção punível, nos termos do regime sancionatório aplicável, aprovado pela Autoridade Reguladora de Energia.

2. Toda a informação e documentação obtida no âmbito da aplicação do presente regulamento, incluindo a resultante de auditorias, acções de fiscalização, inspecções, petições, queixas, denúncias e reclamações, pode ser utilizada nos termos do regime sancionatório aplicável.

Anexo I- Glossário

Actividades de Fornecimento para Acesso à Energia nas Zonas Fora da Rede: compreendem iniciativas e empreendimentos considerados de natureza social e desenvolvimento sustentável, destinadas à realização das actividades, conjunta ou separadamente, de produção, distribuição, e comercialização de energia eléctrica, podendo incluir armazenamento, através de Mini-redes e a prestação de Serviços Energéticos.

Área da Concessão: área geográfica definida na concessão de Mini-redes para a realização de actividades de fornecimento para o acesso à energia, podendo ser uma área única ou um conjunto de áreas múltiplas.

Atendimento comercial: estrutura de atendimento, podendo ser presencial, telefónico, electrónico ou por via de redes sociais, adequada às necessidades do mercado de energia local e acessível a todos os consumidores da área de concessão, não dedicado exclusivamente à recepção de comunicações de avarias, de emergências e de leituras de equipamentos de medição.

Autoridade Reguladora de Energia: também designada por ARENE, criada nos termos da Lei n.º 11/2017, de 8 de Setembro, responsável por assegurar a regulação das actividades de fornecimento de energia, de acordo com a referida Lei, respectivos Estatuto Orgânico e Regulamento Interno.

Baixa Tensão (BT): qualquer tensão nominal composta de 1 kV ou inferior, sendo a tensão nominal típica BT Trifásico de 400 V e a BT Monofásico de 230 V.

Capacidade de Pagamento: medida do valor ou quantidade de um determinado bem ou serviço que o consumidor pode adquirir em um certo período de tempo. Este valor depende do preço do bem ou serviço e do rendimento do consumidor, assim como do valor subjectivo atribuído ao bem ou serviço em comparação com outros bens e serviços que o consumidor precise ou queira adquirir.

Central de Produção: Infra-estruturas destinadas à Produção de Energia Eléctrica.

Cliente: corresponde ao consumidor no âmbito de um contrato de fornecimento de energia.

Concessionário: titular de uma concessão atribuída nos termos do Regulamento de Acesso à Energia Fora da Rede aprovado pelo Decreto n.º 93/2021, de 10 de Dezembro.

Consumidor final: pessoa singular ou colectiva, incluindo unidades residenciais, comerciais, industriais, agrícolas, outros distribuidores, consumidores de exportação que compram energia ou de serviços de fornecimento de acesso a energia para o consumo próprio.

Consumidor: pessoa singular ou colectiva, incluindo consumidores finais, outros distribuidores, vendedores que adquirem energia eléctrica, sujeito de fornecimento de energia eléctrica ou de serviços energéticos para uso doméstico, industrial ou comercial.

Consumo: uso de energia eléctrica por pessoa singular ou colectiva em unidades residenciais, comerciais, industriais, agrícolas, outros distribuidores, consumidores de exportação e vendedores.

Contador mais do que nominalmente defeituoso: aquele que apresentar um desvio mais de 3% superior ao registo padrão, para prejuízo quer do consumidor quer do concessionário de distribuição.

Deslastrar carga: resulta da interrupção da alimentação de alguns consumos de energia eléctrica, com o objectivo de preservar o funcionamento do sistema eléctrico, a nível local ou nacional, em condições aceitáveis de tensão e frequência.

Distribuição de Energia Eléctrica: veiculação de energia eléctrica por um distribuidor através de redes em média e baixa tensão, para entrega ao consumidor.

Distribuidor: titular de uma concessão que compreende a actividade de distribuição de energia eléctrica, incluindo um operador de rede de distribuição, responsável pela veiculação de energia tendo em vista o seu fornecimento aos consumidores ou a estações de distribuição que vendem energia aos consumidores, assim como distribuidores de serviços energéticos.

Eficiência Energética: consiste no conjunto de acções e medidas, que têm como objectivo uma utilização mais racional e inteligente da energia e dos equipamentos, de forma a reduzir o consumo de energia, os custos e minimizar os impactos ambientais, mantendo ou melhorando o serviço.

Entidade Competente: o órgão ou a pessoa colectiva de direito público, dotada de poderes funcionais atribuídos por lei para exercer as suas competências e atribuições.

Entrega de Energia Eléctrica: a entrega de energia eléctrica a um cliente ou intermediário.

Equipamento de medição e contagem de consumo de energia eléctrica ou "contador": é um dispositivo que mede a quantidade de energia eléctrica em kWh, consumida por uma unidade de consumo, ligado directamente entre a Mini-rede eléctrica e a carga ou através de transformadores de acoplamento de tensão e/ou corrente.

Força Maior: evento ou circunstância ou a combinação de eventos e circunstâncias, que são imprevisíveis e irresistíveis, cujos efeitos se produzam independentemente da vontade ou da

actuação da parte que invoca, ainda que indirectos, que impeçam o cumprimento das suas obrigações. Constituem eventos de força maior, designadamente, actos de guerra ou subversão, hostilidades ou invasão, rebelião, terrorismo ou epidemias, actos de expropriação, arrolamento, resgate e requisições governamentais ou nacionalizações que não cumpram com os termos e procedimentos estabelecido na legislação aplicável; raios, explosões, graves inundações, ciclones, tremores de terra e outros cataclismos naturais que directamente afectem as actividades autorizadas.

Frequência: é a frequência eléctrica do sistema expressa em hertz (Hz) que pode ser medida em todas as partes da área síncrona, sendo o seu valor nominal de 50 Hz.

Grandes unidades consumidoras: aquelas que pela dimensão de consumo, podem representar sobrecargas adicionais à rede ou que requeiram reforço dos sistemas de fornecimento, incluindo protecções, podendo incluir unidades produtivas tais como unidades industriais, unidades comerciais, empreendimentos de múltiplas unidades consumidoras e outras.

Infra-estrutura: conjunto de sistemas, instalações, equipamentos, *software* e demais componentes, físicas e virtuais, que permitem o acesso à energia fora da rede.

Instalação Eléctrica: os equipamentos, circuitos eléctricos e as infra-estruturas e respectivos acessórios destinados ao fornecimento de energia eléctrica, até, no caso de fazer parte de uma rede de distribuição, ao ponto de ligação ao consumidor.

Interrupção: a ausência de fornecimento de energia eléctrica, ou fornecimento em condições adequadas, a uma unidade consumidora da Mini-rede.

kW (Quilowatt): unidade de potência.

kWh (Quilowatt-hora): unidade de energia eléctrica.

Licença: o acto administrativo pelo qual as Entidades Reguladas ou outras têm autorização para prestar serviços não sujeitos a Contrato de Concessão.

Mini-rede: sistema integrado de instalações eléctricas de produção, distribuição e comercialização, podendo incluir armazenamento, usando principalmente fontes de energia renovável, de pequena escala inferior ou igual a 10 MW, não ligado à Rede Eléctrica Nacional. Neste regulamento pode também ser simplesmente referido como “rede”.

Perdas de energia: toda a perda de energia que ocorre nas redes de transmissão e de distribuição, incluindo as perdas técnicas e comerciais.

Ponto de Interligação: o limite entre a propriedade do Operador e do Consumidor.

Produção de Energia Eléctrica: conversão em energia eléctrica de qualquer fonte energética.

Rede Eléctrica Nacional (REN): compreende a Rede de Distribuição de Energia Eléctrica e a Rede Nacional de Transporte de Energia Eléctrica.

SAIDI - Duração média das interrupções longas do sistema (sigla adoptada internacionalmente a partir da designação em língua inglesa do indicador “*System Average Interruption Duration Index*”).

SAIFI - Frequência média de interrupções longas do sistema (sigla adoptada internacionalmente a partir da designação em língua inglesa do indicador “*System Average Interruption Frequency Index*”).

Tarifa de Consumo: aquelas que sejam justas e razoáveis, que podem variar por categoria de consumidor, serviço, tensão ou tempo de uso, e que resulta dos custos do serviço e do consumo, sendo o consumo de energia medido em *quilowatt* por hora convencionais, por meio de limitadores de energia, medidores pré-pagos ou dispositivos com a combinação dessas funções, conforme aprovado pela Autoridade Reguladora de Energia.

Tarifas justas e razoáveis: as tarifas de consumo de energia eléctrica são fixadas de acordo com os seguintes critérios, cumulativamente:

- a) reflectem custos aceites na base do princípio da recuperação global dos custos, desde que sejam prudentemente incorridos, razoáveis e eficientes;
- b) Que assegurem o mínimo custo possível para os consumidores finais e que sejam compatíveis com a qualidade do serviço prestado;
- c) que amortizem ao longo do tempo os custos de capital e de operação; e
- d) que forneçam o retorno compatível sobre o capital investido na respectiva instalação.

Tensão - a diferença de potencial eléctrico entre dois pontos de medida.

Unidade Consumidora - corresponde ao conjunto de equipamentos eléctricos, condutores e acessórios, preparados para o recebimento e consumo de energia eléctrica através de um Ponto de Interligação com medição individualizada, sendo pertença de um único cliente.

Vistoria - procedimento realizado pela distribuidora na Unidade Consumidora, previamente à ligação, com vista a verificar sua adequação aos padrões técnicos e de segurança do operador de rede.

Zonas Fora da Rede Eléctrica Nacional ou Fora da Rede - zonas não servidas pela REN, com consumidores actuais e potenciais, localizadas nas zonas rurais e comunidades remotas.

Zonas rurais - áreas caracterizadas por baixa densidade populacional que não façam parte de uma zona de urbanização, ou que não disponham de uma rede de distribuição acessível por consumidores.

Anexo II**Níveis de fiabilidade na continuidade de serviço**

Para as redes com capacidade instalada superior a 150 kW exigem-se níveis de fiabilidade superiores a 99,9%.

Para as redes com capacidade instalada até a 150 kW os níveis de fiabilidade são fixados pela Autoridade Reguladora de Energia, dependendo da tecnologia, com base nas condições específicas de relevo, climáticas, sociais, demográficas e outras consideradas relevantes das áreas de concessão, sendo que se exige no mínimo uma fiabilidade da ordem dos 95%.

Limites de continuidade recomendados	Mini-redes até 150kW	Mini-redes a partir de 150kW até 10 kW
SAIFI planeado (h/ano) (frequência de interrupções planeadas)	< 12	< 2
SAIDI planeado (h/ano) (duração de interrupções planeadas)	< 438 (Mínimo 95% fiabilidade)	< 1,5 (Mínimo 99,9% fiabilidade)
SAIFI não planeada (Interrupções/ano) (frequência de interrupções não planeadas)	12	< 2
SAIDI não planeada (Interrupções/ano) (duração de interrupções não planeadas)	438 (Mínimo 95% fiabilidade)	< 1,5 (Mínimo 99,9% fiabilidade)

Anexo III**Pedido de Ligação Para Consumo de Energia Eléctrica**

N.º do pedido de ligação:

Designação da concessão no cadastro energético ¹ : Número de Registo da Concessão no Cadastro Energético: Contacto para atendimento ao cliente:
--

Nome do requerente:

Endereço:

Contactos (telefone, telemóvel email):

NUIT:

Nome da empresa (caso se aplique):

Dados bancários ou móveis, caso de aplique:

.....IBAN* :

Tem instalação eléctrica pronta para ser ligada? SIM / NÃO

Nome do técnico responsável pela instalação eléctrica (caso se aplique*):

.....

Número da carteira profissional* :..... Contacto* :

Potência Instalada (kVA)²: Potência a Contratar (kW)* :

Natureza da actividade a realizar na unidade consumidora** :

.....

Serve o presente para solicitar que se efectue a ligação eléctrica da minha unidade consumidora, nos termos da legislação aplicável.

....., aos de de

O Requerente

.....

¹ A preencher pelo concessionário.² A preencher com orientação do concessionário.

Confirmar se são anexos ao Pedido de ligação os seguintes documentos:

Para todas unidades consumidoras:

- ✓ BI do requerente ou outra forma de identificação
- ✓ Confirmação de Título de Propriedade da unidade consumidora

Para grandes unidades consumidoras:

- ✓ NUIT do requerente
- ✓ Projecto eléctrico assinado por técnico com carteira profissional
- ✓ NUIT da empresa, quando aplicável
- ✓ Credencial ou Procuração de Representante, quando aplicável
- ✓ BI da pessoa Credenciada ou Procurador, quando aplicável

Notas:

* A instalação verificada por técnico com carteira profissional só é exigida às grandes unidades consumidoras.

** Descrever a natureza pelas seguintes categorias de consumidores:

- a) social, cobrindo usos de pequena escala como agricultura, cooperativas e associações;
- b) residencial;
- c) administração pública, centros de saúde e escolas;
- d) iluminação pública;
- e) comercial e serviços;
- f) industrial.

Área Reservada ao Concessionário

Confirmo que o pedido está completo e que pode ser processado pelos Serviços Técnicos.

Assinatura do técnico verificador:

Data: / /

Anexo IV Contrato de Fornecimento de Energia Eléctrica

N.º do contrato:

Designação da concessão no cadastro energético:

Número de Registo na Concessão no Cadastro Energético:

Contacto para atendimento ao cliente:

Nome e identificação do titular:

Detalhes bancários do titular:

Endereço:

Contactos (telefónicos e electrónicos):

Coordenadas geográficas:

Tipo de instalação:

Potência instalada kVA:

Potência contratada kW:

Tensão contratada kV:

Tipo e n.º do contador:

Tarifa aplicada:

Vigência do contrato:

É celebrado entre as partes o contrato de fornecimento de energia eléctrica, regido pelas cláusulas contratuais que constam do mesmo, bem como pelas normas regulamentares em vigor.

....., aos de de

Pelo Concessionário

O Cliente

.....

.....

Cláusulas Gerais do Contrato de Fornecimento de Energia Eléctrica

CLÁUSULA 1

Pré-condições para a celebração do contrato

1.1. O contrato é celebrado quando o cliente satisfizer na íntegra as seguintes condições, conforme aplicável:

- a) Pagamento da taxa de vistoria;
- b) Pagamento da obra de ligação;
- c) Pagamento de outras taxas legalmente exigidas; e
- d) Depósito de garantia.

1.2. Com vista a simplificar os procedimentos para novas ligações, o concessionário cobra um valor único que englobe as taxas indicadas no número anterior.

CLÁUSULA 2

Obrigações gerais do concessionário

Para além das obrigações previstas no Regulamento de Qualidade e Relações comerciais, aprovado pela Resolução, constituem obrigações do concessionário:

- 2.1. Fornecer energia eléctrica aos clientes na área de concessão, cujas unidades consumidoras satisfaçam as condições técnicas de segurança, protecção e operação adequadas;
- 2.2. Fornecer energia eléctrica com regularidade e qualidade ao cliente;
- 2.3. Observar o princípio da equidade nas relações com os clientes;
- 2.4. Informar ao cliente com a devida antecedência de quaisquer interrupções planeadas ao fornecimento de energia eléctrica;
- 2.5. Informar ao cliente das razões das interrupções não planeadas logo que possível, e em caso destas perdurarem, a previsão da sua duração;
- 2.6. Informar ao cliente em particular, e o público na área de concessão sobre a utilização racional, eficiente e segura da energia eléctrica;
- 2.7. Fornecer, sempre que solicitado pela entidade competente ou pelo cliente, as informações usadas na simulação ou estimativa de facturação;
- 2.8. Disponibilizar ao cliente facturas e recibos, nos termos da legislação aplicável;
- 2.9. Promover continuamente acções de combate ao uso irregular ou não autorizado da energia eléctrica, assim como campanhas de educação energética;
- 2.10. Dispor de uma estrutura de atendimento adequada e acessível a todos os consumidores da área de concessão;
- 2.11. Indemnizar o cliente pelos danos resultantes do fornecimento de bens ou serviços defeituosos;
- 2.12. Prestar as informações solicitadas pelo cliente, no âmbito da presente relação contratual.

CLÁUSULA 3

Obrigações gerais do cliente

3.1. Celebrar um contrato de fornecimento de energia eléctrica, com o concessionário, onde constem os termos e condições, direitos e obrigações, e demais aspectos relativos às condições gerais de fornecimento;

3.2. Efectuar o pagamento de energia eléctrica ao abrigo do contrato de fornecimento celebrado com o concessionário, assim como de serviços, taxas, multas ou outros encargos devidos nos termos da legislação aplicável e dentro do prazo aplicável;

3.3. Manter a adequação técnica e a segurança da unidade consumidora;

3.4. Não ceder a terceiros, a título gratuito ou oneroso, a energia eléctrica adquirida ao concessionário na sua unidade consumidora;

3.5. Permitir que o concessionário instale, em sua propriedade, em local facilmente acessível, seguro e sem ónus, o equipamento necessário para o fornecimento, controlo, medição e contagem de energia eléctrica;

3.6. Garantir o direito de acesso à unidade consumidora pelo concessionário, onde estão instalados equipamentos de medição e contagem, registo e transmissão de dados, assim como aos elementos da rede estabelecida em sua propriedade, e que por razões de serviço ou de segurança sejam necessários operar;

3.7. Não alterar o equipamento do ponto de ligação com a unidade consumidora;

3.8. Fornecer informações para efeitos de facturação;

3.9. Responder:

- a) pelos danos causados a pessoas ou bens, decorrentes de defeitos na sua unidade consumidora, em razão de má utilização e conservação das instalações ou do uso inadequado da energia eléctrica;
- b) pelos danos causados aos equipamentos de medição e contagem ou à instalação eléctrica do concessionário, decorrentes de qualquer procedimento irregular ou deficiência técnica da sua unidade consumidora;
- c) pelas alterações na instalação da sua unidade consumidora, sem a aprovação do concessionário, que possam resultar na mudança da categoria tarifária e da opção de facturação;
- d) pela custódia dos equipamentos de medição e contagem do concessionário, na qualidade de fiel depositário, quando instalados na sua unidade consumidora.

3.10. Cumprir com as demais obrigações resultantes do presente contrato de fornecimento de energia e da legislação aplicável.

CLÁUSULA 4

Recusa de ligação

4.1. A ligação da unidade consumidora cumpre com as normas técnicas, legais e regulamentares em vigor, não podendo prejudicar a normal operação da mini-rede, nem constituir perigo para pessoas, bens e ambiente.

4.2. O concessionário é obrigado a ligar a unidade consumidora à mini-rede num prazo de 5 (cinco) dias úteis após a aprovação do pedido, a menos que sejam requeridas obras de reforço ou extensão da rede de distribuição, devendo o plano de execução da obra ser aprovado pela Autoridade Reguladora de Energia.

4.3. Em caso de recusa ou demora de ligação, o concessionário deve informar o requerente dos motivos da mesma, podendo este recorrer à Autoridade Reguladora de Energia no prazo de 15 (quinze) dias a contar da data de recepção da informação.

4.4. O concessionário deve enviar cópia da informação referida no número anterior para a Autoridade Reguladora de Energia.

CLÁUSULA 5

Depósito de garantia

5.1. O depósito de garantia será cobrado às grandes unidades consumidoras que possuem um sistema de contagem de pós-pagamento, e corresponde a [] meses de facturação de energia activa.

5.2. As alterações aos montantes e termos de depósito de garantia estão sujeitas à prévia aprovação pela Autoridade Reguladora de Energia.

CLÁUSULA 6

Condições de pagamento

O concessionário disponibiliza condições para o pagamento de energia eléctrica e outros serviços cobráveis por numerário nos postos de atendimento, por dinheiro móvel e electrónico ou por transferência bancária.

CLÁUSULA 7

Contagem de energia

7.1. Os contadores empregues na medição de energia são aferidos e instalados pelo concessionário obedecendo às normas reguladas para equipamentos de medição e contagem.

7.2. O cliente pode requerer a aferição do contador de energia eléctrica a ser realizada por terceiros, quando suspeite que o mesmo seja defeituoso, suportando os custos associados, a menos que deste resulte que o contador é mais do que nominalmente defeituoso, caso em que os custos cobrados pelo teste, serão reembolsados ao cliente pelo concessionário.

7.3. Considera-se o contador como sendo mais do que nominalmente defeituoso, se apresentar um desvio de 3% relativo ao registo padrão.

7.4. No caso previsto no número anterior, o concessionário deve:

- a) substituir o contador;
- b) corrigir os consumos pagos, numa base razoável e justa, tendo em conta os registos mais recentes dos valores de fornecimento a esses clientes;
- c) atribuir um crédito para consumo futuro, equivalente ao erro encontrado.

7.5. Na substituição de um contador por outro, o crédito do contador inicial deve ser transferido na íntegra para o novo contador.

7.6. Os custos relacionados com a substituição de contador defeituoso não são imputáveis ao cliente, a não ser que se este tenha responsabilidade pelos danos eventualmente causados ao contador.

CLÁUSULA 8

Causas gerais de interrupção do fornecimento de energia eléctrica

8.1. O fornecimento de energia eléctrica pode ser interrompido com pré-aviso de pelo menos 36 horas, por qualquer das seguintes razões:

- a) manutenção ou outros tipos de serviços;
- b) interesse público;
- c) facto imputável ao cliente;
- d) por acordo com o cliente;
- e) necessidade imperiosa de realizar manobras ou trabalhos de ligação, reparação ou conservação da rede, desde que tenham sido esgotadas todas as possibilidades de alimentação alternativa.

8.2. O fornecimento pode ser interrompido sem pré-aviso, nos seguintes casos:

- a) existência de situação que ponha em causa a segurança de pessoas, bens e ambiente, e enquanto esta prevalecer;

- b) esteja em causa a segurança das instalações eléctricas e equipamentos de medição e contagem;
- c) haja necessidade urgente de deslastrar cargas, automática ou manualmente, para garantir a segurança do sistema eléctrico e dos utilizadores;
- d) haja situação de emergência;
- e) ocorram consumos fraudulentos de energia eléctrica;
- f) ocorram casos fortuítos ou de força maior.

CLÁUSULA 9

Interrupção de fornecimento de energia por facto imputável ao cliente

9.1. O fornecimento de energia pode ser interrompido, por facto imputável ao cliente, por incumprimento das suas obrigações contratuais, designadamente:

- a) falta de pagamento de energia eléctrica e outros serviços cobráveis;
- b) falta de pagamento de prejuízos causados nas instalações do concessionário, cuja responsabilidade tenha sido imputada ao cliente, desde que vinculados à prestação do serviço de fornecimento de energia eléctrica;
- c) impedimento de acesso injustificado ou por reiteradas vezes, aos equipamentos de controle de potência, medição, contagem e manobra do ponto de ligação da unidade consumidora;
- d) impedimento de leitura para fins de facturação, por duas vezes seguidas, no caso de contadores do sistema de pós-pagamento;
- e) quando a instalação do cliente seja causa de perturbação que afecta a qualidade técnica de fornecimento a outros utilizadores da rede;
- f) alteração da instalação eléctrica sem aprovação do concessionário ou da entidade competente;
- g) violação ou viciação de aparelhos de medição e contagem, ou de protecção;
- h) consumo fraudulento de energia eléctrica;
- i) fornecimento não-autorizado de energia a terceiros;
- j) falta de celebração do contrato de fornecimento de energia eléctrica nos casos de alienação ou cedência da instalação de utilização de energia;
- k) incumprimento de outras obrigações resultantes da legislação aplicável.

9.2. A notificação de interrupção de fornecimento de energia eléctrica deve ser escrita, específica e com entrega comprovada, e deve anteceder a acção de interrupção por pelo menos 8 dias com excepção do referido nas alíneas c), d), e), g), h) e i) da presente cláusula, em cujo caso não há notificação.

9.3. O concessionário deve adoptar o período diurno de dias úteis, de segunda-feira a quinta-feira, para a execução da interrupção do fornecimento da unidade consumidora, com excepção dos casos em que haja suspeita de consumo fraudulento, nos termos da legislação aplicável.

9.4. O concessionário deve restabelecer o fornecimento de energia eléctrica num prazo de 24 (vinte e quatro) horas, contados ininterruptamente, após a regularização da situação que o causou.

CLÁUSULA 10

Reclamações

10.1. Os clientes podem apresentar reclamações junto do concessionário decorrentes de violação deste contrato de fornecimento de energia eléctrica, incluindo aspectos de qualidade, de facturação e de cobrança de serviços, assim como de atendimento ao cliente.

10.2. Sempre que o tratamento de uma reclamação implique a realização de diligências necessárias, o reclamante deve ser informado previamente do processo, a duração da sua realização, bem como dos resultados obtidos com as referidas diligências, no prazo máximo de 30 (trinta dias).

10.3. O reclamante deve ainda ser informado das acções correctivas que deve realizar se o objecto da reclamação for identificado na sua unidade consumidora, bem como sobre os encargos que eventualmente tenha de suportar em função do resultado das diligências solicitadas.

10.4. Se as diligências mostrarem a responsabilidade do concessionário sobre o objecto da reclamação, deve este corrigir em tempo útil a causa da reclamação, e suportar os danos caso haja.

10.5. O reclamante pode recorrer à Autoridade Reguladora de Energia se não for obtida junto do concessionário uma resposta satisfatória à reclamação apresentada, observando o disposto no Regulamento de Tratamento de Reclamações aprovado pela ARENE.

10.6. A intervenção da Autoridade Reguladora de Energia deve ser solicitada por escrito ou presencialmente e nos demais meios de comunicação a serem estabelecidos, invocando os factos que motivaram a reclamação e apresentando todos os elementos de prova de que se disponha, incluindo cópia da reclamação submetida ao concessionário.

CLÁUSULA 11

Celebração de novo contrato

No caso do contrato ter sido rescindido nos termos da cláusula 14, o cliente pode celebrar um novo contrato nas mesmas condições que o anterior, após o cumprimento integral das obrigações dele emergentes, nomeadamente no que diz respeito a débitos em atraso, multas ou outros encargos.

CLÁUSULA 12

Mudança de titularidade

12.1. No caso de alienação do imóvel ou de infra-estruturas beneficiárias de fornecimento de energia eléctrica, ao abrigo de um contrato ou via judicial, o adquirente pode celebrar um novo contrato com o concessionário, sendo aplicável o regime previsto no presente instrumento.

12.2. O novo contrato de fornecimento de energia eléctrica só pode ser celebrado, após o titular do contrato cessante ou seus herdeiros terem cumprido integralmente com as obrigações dele emergentes, nomeadamente no que diz respeito a débitos em atraso, multas ou outros encargos.

CLÁUSULA 13

Indeminizações

13.1. O concessionário é único responsável pelo funcionamento do serviço objecto do presente contrato, fazendo exploração e gestão por sua exclusiva conta e risco.

13.2. É ressalvada toda a responsabilidade civil e criminal:

a) nos casos de força maior;

b) nos casos de culpa ou negligência do lesado, devidamente comprovados;

c) nos casos em que o acidente seja imputável a terceiros; e

d) em relação a prejuízos, danos ou desastres resultantes da própria natureza da instalação.

13.3. Entende-se por força maior, qualquer facto imprevisível e fora do controlo da parte afectada não causado por si e que tenha provocado prejuízo, dano ou incumprimento, incluindo nomeadamente cheias, tempestades, maremotos, sismos, fogo, actos de guerra, insurreições, agitação pública, greve ou distúrbio laboral.

13.4. O concessionário não é responsável pelos danos ou prejuízos resultantes da falta de conservação da instalação do cliente ou da sua alteração posterior à vistoria e aprovação ou do uso para fins não previstos, sem a devida autorização.

13.5. O cliente é obrigado a indemnizar o concessionário pelos prejuízos por este sofridos em consequência de violação das obrigações contratuais.

CLÁUSULA 14

Rescisão do contrato

14.1. O concessionário pode rescindir unilateralmente o contrato com fundamento em qualquer dos seguintes factos:

a) falta sistemática de pagamento dos consumos de energia, bem como de quaisquer taxas, multas ou encargos relativos a serviços prestados;

b) impedimento sistemático de acesso às instalações eléctricas sem fundamento legais ou agressão aos seus agentes devidamente identificados e em serviço;

c) consumo fraudulento de energia eléctrica, de forma sistemática; e

d) qualquer outro facto que constitua violação grave às cláusulas contratuais.

14.2. A rescisão será feita por simples carta e através de meios electrónicos, ao cliente, na qual serão especificados os motivos da mesma.

14.3. A rescisão produzirá efeitos decorridos 15 (quinze) dias após a comunicação, quando se trata de grande unidade consumidora, e decorridos 5 (cinco) dias para os restantes clientes.

CLÁUSULA 15

Resolução de disputas

As disputas resultantes da interpretação e aplicação do presente contrato serão resolvidas por via negocial, em cuja impossibilidade, a disputa será remetida à Autoridade Reguladora de Energia, sem prejuízo de recurso a instâncias judiciais.

CLÁUSULA 16

Duração do contrato

O contrato de fornecimento de energia eléctrica é celebrado por tempo indeterminado, a menos que as partes acordem um prazo determinado de vigência.

Anexo V

Ordem de Vistoria da Instalação Eléctrica

N.º da Vistoria:

N.º do pedido de ligação:

Designação da concessão no cadastro energético¹:
Número de Registo da Concessão no Cadastro Energético:
Contacto para atendimento ao cliente:

Nome do requerente:

Endereço:

Contactos (telefone, telemóvel, email):

.....

Nome da empresa (caso se aplique):

Área Reservada ao Concessionário²

A instalação eléctrica está pronta para ser ligada? Sim / Não

Assinatura do técnico verificador:

Data de realização da vistoria: / /

¹ A preencher pelo concessionário.

² Confirmar se está anexo o Dossier completo do Pedido de Ligação Eléctrica.

Relatório de Vistoria da Instalação Eléctrica

1 – Com o memorial descritivo em mãos, verifique os interruptores, tomadas, pontos de luz e equipamento instalado e calcule:

Compartimento	Qtd de Interruptores	Qtd e Potência de Tomadas de Uso Geral (TUG)	Qtd e Potência de Pontos de Luz (PL)	Qtd e Potência de Tomadas de Uso Específico (TUE) Equipamentos eléctricos	Carga Potencial Total W	Observações
<i>Exemplo: sala 1</i>	1	2x100W	1x60W 1x40W	1x 500W (geleira)	800W	

2 - Os interruptores, tomadas, pontos de luz estão nos locais previstos, de acordo com o projeto e estão indicados corretamente no quadro de luz? SIM / NÃO

3 – A instalação está preparada para receber energia trifásica ou monofásica

4 – Descreva o tipo de terras instaladas:

5 – Teste das terras mostra proteção da instalação? SIM / NÃO

6 – Existem condutores descarnados ou acessórios eléctricos fora de padrão? SIM / NÃO

7 – Descreva os circuitos eléctricos e os disjuntores de protecção instalados:

#	Tipo*1	Tensão*2	Locais ou compartimentos	Potência Total W	Secção dos condutores (mm2)*3	Protecção do circuito*4	Observações
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							

*1) Iluminação social (IS), iluminação de serviço (ISe), iluminação de uso geral (TUG), tomadas de uso específico (TUE), quadro de distribuição (QD).

*2) 220 V para sistemas monofásicos de corrente alternada, 380 V para sistemas monofásicos de corrente alternada, 5/12/24/48 V para sistemas de corrente contínua.

*3) Alumínio ou Cobre, isolado ou nu, de ... mm2 de secção.

*4) Disjuntor ou fusível, com ... Amperes de corrente de corte.

8 - Tipo de contador a instalar:

Fabricante: Modelo: Série: Tensão:

Outras observações:

Data de instalação do contador: / /

ANEXO VI

Designação da concessão no cadastro energético¹:

Número de Registo da Concessão no Cadastro Energético:

NUIT: NUEL:

Contacto para atendimento ao cliente:

**FACTURA DE ENERGIA ELÉCTRICA E OUTROS SERVIÇOS EM MINI-REDES
CONTADORES DO SISTEMA PÓS-PAGO**

Nome do Cliente: Endereço:

Contactos (telefone/telemóvel, email):

N.º da instalação eléctrica: Monofásica/Trifásica N.º do contador:

N.º da Factura: Data da Factura:/...../..... Validade da Factura:/...../.....

Período de referência da factura:

#	Descrição	Unidade	Valor Unitário MT/Un	Valor Facturado MT
1	Consumo activo	kWh		
2	Consumo reactivo	kVArh		
3	Taxa Fixa	-		
4	Taxa de Potência	KW		
5	Taxa de Iluminação Pública	-		
6	Taxas de Serviços Cobráveis	-		
7	Multa por atraso de pagamento	-		
Total Facturado	Factura anterior		Factura corrente	
 kWh kWh kWh kWh
 kVArh kVArh kVArh kVArh
 MT facturado MT facturado MT facturado MT facturado
 MT (IVA) ² MT (IVA) ² MT (IVA) ² MT (IVA) ²
 MT total MT total MT total MT total

Pagamento por meios electrónicos:Entidade: xxxx
Referência: xxxxxxPagamento por dinheiro móvel:Mpesa: xxxxx
Mkesh: xxxxx
E-mola: xxxxxInstrução bancária:Titular: xxxxxxx
Conta: xxxxxx
Banco: xxxxxxFacturação dos últimos 12 meses

Período de Facturação	Data de Factura	Valor Total Facturado MT	Valor Pago MT	Saldo em Dívida MT
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

CÓDIGO DE BARRAS

¹ A preencher pelo concessionário.² A cobrar ...% sobre o valor facturado.

**RECIBO DE COBRANÇA DE ENERGIA ELÉCTRICA E OUTROS SERVIÇOS EM MINI-REDES
CONTADORES DO SISTEMA PRÉ-PAGO**

Código da Recarga	
N.º do contador	
Valor da Energia (MT)	
IVA (MT)	
Dívida (MT)	
Outros Serviços cobráveis (MT)	
Total Pago (MT)	
Unidades de Energia (kWh)	
Referência da Mini-rede	
Referência da Localização do Cliente	
Referência da Categoria de Consumo	
Número do Recibo	
Data da Aquisição	