



## CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO

### 1. Objeto

1.1 O objeto do presente contrato é o fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural pela EDP Comercial ao Cliente, nos termos e condições constantes das presentes Condições Gerais e das Condições Particulares.

1.2 As Condições Particulares do presente Contrato especificam a identificação de cada um dos pontos de consumo do Cliente abrangidos pelo fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural, bem como outros elementos, tais como:

- a. o respetivo nível de tensão de fornecimento da energia elétrica;
- b. a potência de energia elétrica contratada;
- c. o nível de pressão de fornecimento de gás natural;
- d. o escalão de consumo de gás natural;
- e. o perfil de consumo de energia elétrica e/ou gás natural;
- f. a periodicidade de faturação de energia elétrica e/ou gás natural.

1.3 É vedado ao Cliente utilizar a energia elétrica e/ou gás natural fornecido para uso distinto daquele para que foi contratado, não podendo ainda ceder, alienar ou colocar à disposição de terceiros qualquer dessas energias.

1.4 No âmbito do presente Contrato, a EDP Comercial disponibiliza igualmente ao Cliente a prestação dos serviços mencionados nas Condições Particulares que seja especificamente acordada, nomeadamente, em relação a produtos que sejam divulgados através do seu sítio na Internet, em edp.pt, ou em brochuras promocionais.

### 2. Duração

2.1 O presente Contrato tem a duração de 1 (um) ano, renovando-se automática e sucessivamente por períodos de 1 (um) ano, se nenhuma das Partes notificar a outra, por escrito, com 30 (trinta) dias de antecedência relativamente à data da sua cessação, da oposição à sua renovação.

2.2 O Contrato entra em vigor na data da sua assinatura e produz efeitos, em relação a cada um dos Pontos de Consumo, individualmente considerados, na data em que:

- a. estes reunirem todas as condições legais e regulamentares de acesso ao fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural por comercializadores livres, incluindo os procedimentos de mudança de comercializador;
- b. a instalação de utilização de energia elétrica e/ou gás natural do Cliente se encontrar no estado de conservação e funcionamento definido nos termos das regras técnicas e de segurança aplicáveis; e
- c. se iniciar o fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural.

2.3 O Cliente será notificado pela EDP Comercial da data de início do respetivo fornecimento.

2.4 Sempre que, previamente à celebração do presente Contrato, a instalação de utilização de gás natural do Cliente se encontrar desligada ou tenha havido modificação da titularidade da mesma, esta deverá, nos termos legais aplicáveis, ser submetida a uma inspeção, a realizar por entidade inspetora reconhecida e credenciada pela Direção-Geral de Energia e Geologia ("DGEG") e a promover pelo Cliente, que suportará os respetivos encargos.

### 3. Preço

3.1 O Cliente obriga-se a pagar o Preço que se encontra definido nas Condições Particulares de cada produto que seja fornecido nos termos do presente Contrato.

3.2 O Preço incorpora o custo da tarifa de acesso às redes de energia elétrica e/ou gás natural, 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; o custo de aquisição da energia elétrica e/ou gás natural fornecidos pela EDP Comercial ao Cliente; e outros custos, encargos, taxas ou impostos aplicáveis.

3.3 A EDP Comercial poderá livremente introduzir, nos termos da Cláusula 12.2, alterações no Preço a pagar pelo Cliente, incluindo nas seguintes situações:

- a. no caso de alteração às tarifas publicadas pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos ("ERSE"), quer seja ao seu valor ou à própria estrutura tarifária, nomeadamente pela sua recomposição ou introdução de novos componentes;
- b. no caso de alterações ao quadro legislativo e regulamentar aplicável, incluindo aquelas em virtude das quais a EDP Comercial se encontre obrigada a suportar ou cobrar quaisquer custos, encargos, taxas ou impostos;
- c. no caso de alteração dos custos de aquisição de energia elétrica e/ou gás natural, bem como de modificação do perfil de consumo especificado nas Condições Particulares para o fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural;
- d. no início de cada ano civil, em virtude de atualização do Preço devido pelo Cliente, com base no Índice de Preços no Consumidor sem habitação do ano anterior, publicado pelo Instituto Nacional de Estatística.

### 4. Faturação

4.1 A faturação é emitida com periodicidade mensal, salvo se, mediante acordo com o Cliente constante das Condições Particulares, for acordada outra periodicidade, podendo o Cliente optar pela faturação eletrónica, desde que para o efeito o solicite e indique endereço de correio eletrónico.

4.2 O Cliente que escolha a faturação eletrónica deve manter a sua caixa de correio eletrónico disponível para a respetiva receção e comunicar de imediato qualquer alteração de endereço que pretenda efetuar, sem prejuízo de poder, a qualquer momento, cancelar este formato de faturação nos termos da Cláusula 17.3.

4.3 A faturação eletrónica pode ser cancelada pela EDP Comercial em qualquer momento, nomeadamente quando não seja possível confirmar a entrega de qualquer fatura no endereço eletrónico indicado pelo Cliente. A EDP Comercial poderá também a qualquer altura solicitar confirmação dos elementos da fatura eletrónica fornecidos pelo Cliente.

4.4 Nas Condições Particulares ou no sítio da EDP Comercial na Internet, em edp.pt, são estabelecidos os termos da compensação e os mecanismos de reembolso aplicáveis em caso de faturação inexata ou em atraso.



4.5 A faturação da energia elétrica e/ou gás natural terá por base a informação sobre os dados de consumo disponibilizados pelo operador da rede respetivo, e obtidos através da leitura de equipamentos de medição dos pontos de consumos ou mediante estimativas.

4.6 Os eventuais acertos decorrentes das estimativas serão repercutidos na primeira faturação subsequente que seja emitida a partir da leitura dos equipamentos de medição dos Pontos de Consumo.

4.7 A interrupção do fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural por qualquer fato imputável ao Cliente, não suspende a faturação de quaisquer custos e encargos a suportar pelo Cliente a que a EDP Comercial esteja obrigada por lei ou regulamentação, nomeadamente os encargos de potência de energia elétrica e o termo tarifário fixo e a capacidade utilizada de gás natural.

## 5. Acertos de faturação

5.1 A EDP Comercial pode proceder a acertos de faturação motivados, designadamente, pelas situações de anomalia de funcionamento dos contadores, procedimento fraudulento, faturação baseada em estimativa de consumo, correção de erros de medição, leitura e faturação.

5.2 O valor apurado com o acerto de faturação deverá ser liquidado em prazo idêntico ao estipulado para pagamento da fatura que o incluir.

5.3 Os acertos de faturação subsequentes à faturação que tenha tido por base a estimativa de consumos, utilizarão, para o efeito, os dados disponibilizados pelos operadores das redes de distribuição de energia elétrica e/ou de gás natural, recolhidos a partir da leitura direta dos equipamentos de medição.

5.4 A EDP Comercial não será responsável pela inobservância do disposto no número anterior caso não seja possível, por fato imputável ao Cliente, obter os dados de consumo recolhidos a partir da leitura direta dos contadores.

## 6. Pagamento

6.1 As faturas emitidas pela EDP Comercial devem ser pagas pelo Cliente no prazo de 15 (quinze) dias úteis contados a partir da data da sua emissão, nomeadamente através de Débito Direto, pagamento por multibanco, diretamente nas lojas EDP (através de pagamento multibanco ou em numerário), payshop, CTT ou junto de agente comercial, conforme estipulado nas Condições Particulares.

6.2 O atraso no pagamento das faturas sem que o Cliente preste a garantia prevista no número 7 da presente Cláusula, confere à EDP Comercial o direito a cobrar juros de mora sobre o valor em dívida calculados a partir do primeiro dia seguinte ao vencimento (inclusive) e até à data do efetivo pagamento, à taxa legal que vigorar na data de vencimento.

6.3 Adicionalmente, e em casos de atraso reiterado de pagamento do fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural, a EDP Comercial poderá cobrar penalizações cujo valor será divulgado através do seu sítio na Internet, em edp.pt.

6.4 Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, a falta de pagamento poderá implicar a interrupção do fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural ao Cliente e constitui causa de resolução do Contrato pela EDP Comercial, nos termos do disposto na Cláusula 14.

6.5 Previamente à interrupção do fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural em consequência da mora do Cliente, a EDP Comercial enviará, com uma antecedência mínima de 20 (vinte) dias relativamente à data em que a interrupção venha a ter lugar, uma comunicação escrita, incluindo através de correio eletrónico no caso de o Cliente o ter disponibilizado previamente, com o respetivo fundamento e indicação dos meios que o Cliente tem ao dispor para a evitar.

6.6 Em caso de interrupção do fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural nos termos do número anterior, a EDP Comercial não ficará obrigada a retomar o fornecimento se o Cliente não realizar todos os pagamentos em dívida, incluindo os juros de mora e todas as despesas resultantes da interrupção e da eventual reposição do fornecimento.

6.7 Em situação de incumprimento da obrigação de pagamento de alguma das prestações pecuniárias devidas ao abrigo do presente Contrato que resulte na interrupção do fornecimento, o Cliente fica obrigado a, caso lhe seja solicitado, entregar à EDP Comercial uma garantia em montante não inferior ao valor médio correspondente a 3 (três) meses de faturação, de modo a assegurar o cumprimento das prestações pecuniárias que venham a ser devidas.

6.8 A cobrança judicial de dívidas que sejam decorrentes de incumprimento dos termos do presente Contrato pelo Cliente importa para este, na medida do incumprimento, o pagamento de todos os custos e encargos, incluindo custas judiciais, honorários de advogados e agentes de execução e quaisquer outros que decorram da cobrança coerciva da dívida.

## 7. Medição

7.1 Os operadores das redes de distribuição de energia elétrica e de gás natural são as entidades responsáveis pela leitura dos equipamentos de medição dos Pontos de Consumo.

7.2 A comunicação das leituras dos equipamentos de medição dos Pontos de Consumo pode ser efetuada pelo Cliente através dos meios disponibilizados para o efeito pelos operadores das redes de distribuição de energia elétrica e de gás natural.

7.3 Se, durante 6 (seis) meses consecutivos, por fato imputável ao Cliente, não tiver sido possível efetuar a leitura dos equipamentos de medição de algum(ns) ou todos os Pontos de Consumo, a EDP Comercial terá o direito de exigir ao Cliente que este, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, proceda à marcação, junto do operador de rede de distribuição relevante, de uma data para o efeito e, consequentemente, ao pagamento do serviço de leitura extraordinária.

7.4 No caso de o Cliente não proceder, nos termos do número anterior, à marcação de uma data para a leitura dos equipamentos de medição do(s) respetivo(s) Pontos de Consumo, pode o operador da rede de distribuição respetiva efetuar, a expensas do Cliente, a interrupção do fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural aos Pontos de Consumo do Cliente no prazo máximo de 20 (vinte) dias após a notificação a que alude o número anterior.

7.5 Os erros de leitura dos equipamentos de medição dos Pontos de Consumo resultantes de qualquer anomalia verificada no respetivo equipamento, que não tenham origem em procedimento fraudulento serão corrigidos em função da melhor estimativa do fornecimento durante o período em que a anomalia se manteve. Esta estimativa será calculada pelo operador da rede de distribuição respetiva, de acordo com a regulamentação aplicável.

7.6 Qualquer procedimento suscetível de falsear o funcionamento normal ou a leitura dos equipamentos de medição do(s) respetivo(s) Pontos de Consumo constitui um incumprimento do presente Contrato, podendo o Cliente incorrer em responsabilidade civil e/ou criminal.



## 8. Obrigações de segurança do Cliente

**8.1** O Cliente obriga-se a promover as inspeções periódicas nos termos e nos prazos estabelecidos na legislação e regulamentação aplicáveis, nomeadamente sempre que a instalação seja objeto de quaisquer alterações ou reparações, incluindo no caso em que a instalação se encontre localizada nas partes comuns de condomínios ou imóveis constituídos em regime de propriedade horizontal.

**8.2** Caso seja detetada qualquer avaria ou fuga na instalação de utilização de gás natural do Cliente, este deve proceder ao imediato corte do abastecimento de gás natural, de acordo com as regras de segurança em vigor e imediatamente comunicar a ocorrência à EDP Comercial.

**8.3** Em caso de avaria ou fuga na instalação de utilização de gás natural pelo Cliente, o fornecimento de gás natural será imediatamente suspenso, sendo restabelecido após a reparação da avaria e/ou a eliminação da fuga e certificação da instalação por entidade devidamente habilitada, para o que o Cliente deve permitir o acesso à sua instalação.

## 9. Qualidade de serviço

**9.1** Os principais parâmetros gerais e individuais de qualidade de serviço de natureza comercial a que a EDP Comercial, na qualidade de comercializador livre de energia elétrica e de gás natural, se encontra adstrita são, nomeadamente, os seguintes:

### a. Atendimento:

A EDP Comercial disponibiliza aos Clientes os seguintes meios de atendimento (i) presencial em centros de atendimento; (ii) sistema de atendimento telefónico centralizado e (iii) por escrito, incluindo formulário eletrónico.

### b. Prestação de informação:

O Cliente tem o direito de solicitar à EDP Comercial quaisquer informações sobre aspetos técnicos ou comerciais relacionados com o serviço de fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural e serviços conexos e a EDP Comercial tem o dever de prestar e divulgar informação relevante para o Cliente.

### c. Visitas combinadas:

O Cliente tem o direito a que as visitas às suas instalações sejam combinadas por acordo com a EDP Comercial, para o que a EDP Comercial deve comunicar com o operador da rede de distribuição respetiva cujos técnicos efetuarão as visitas.

**9.2** Em caso de solicitação pelo Cliente de pedidos de informação e/ou apresentação de reclamações, a resposta às mesmas pela EDP Comercial não deverá exceder o prazo de 15 (quinze) dias úteis.

**9.3** Nas Condições Particulares ou no sítio da EDP Comercial na Internet, em [edp.pt](http://edp.pt), são estabelecidos os termos da compensação devida nos termos regulamentares aplicáveis, em caso de incumprimento pela EDP Comercial dos parâmetros gerais e individuais de qualidade de serviço de natureza comercial.

**9.4** A compensação devida pelo operador de rede de distribuição de energia elétrica e/ou gás natural ao Cliente em caso de incumprimento das suas obrigações constantes na regulamentação aplicável deverá ser comunicada pela EDP Comercial ao seu Cliente e o valor da compensação creditado automaticamente na fatura do Cliente nos termos previstos na referida regulamentação.

**9.5** Sem prejuízo do disposto no número anterior, a EDP Comercial 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, por si ou por representantes, agentes, auxiliares ou quaisquer outras pessoas que utilize para o cumprimento das suas obrigações.

## 10. Clientes com necessidades especiais e clientes economicamente vulneráveis

**10.1** O Cliente pode solicitar que a EDP Comercial proceda ao seu registo, junto do operador da rede de distribuição respetivo, como cliente com necessidades especiais ou cliente prioritário, mediante a apresentação de documentos que comprovem essa qualidade.

**10.2** Nos termos da regulamentação aplicável ao setor elétrico, são considerados clientes com necessidades especiais aqueles que (i) possuam limitações no domínio da visão, da audição, da fala ou da mobilidade; (ii) dependam de equipamento médico para sobreviver ou melhorar a sua qualidade de vida; ou (iii) coabitem com uma pessoa que se encontre numa das situações anteriores.

**10.3** Nos termos da regulamentação aplicável ao setor do gás natural, são considerados clientes com necessidades especiais aqueles que (i) possuam limitações no domínio da visão, audição, fala ou olfato; ou (ii) coabitem com uma pessoa que possua essas limitações.

**10.4** O registo é voluntário e da exclusiva responsabilidade do Cliente.

**10.5** As Condições Particulares preveem, nos casos estabelecidos na lei, os termos e condições especiais para o fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural a clientes economicamente vulneráveis.

## 11. Modificações por solicitação do Cliente

**11.1** O Cliente tem o direito, nos termos da legislação aplicável, a modificar a potência contratada e as opções de preço e tarifárias, conforme previsto nas Condições Particulares, devendo para tal solicitar a alteração à EDP Comercial que, caso seja necessário, transmitirá este pedido ao operador da rede de distribuição respetiva.

**11.2** Quaisquer alterações da potência contratada ou das opções de preço e tarifárias, por solicitação do Cliente:

- só produzirão efeitos a partir da data da ativação comunicada pelo operador da rede de distribuição respetiva; e
- poderão levar a uma modificação do Preço, que se aplicará a partir da data a que se refere a alínea anterior.



**11.3** Fica a cargo do Cliente o pagamento de todos os custos necessários para efetivar as alterações solicitadas, em particular o custo de quaisquer modificações técnicas que venham a ser necessárias.

## **12. Modificação das Condições Gerais e Particulares**

**12.1** A EDP Comercial reserva-se o direito de modificar o conteúdo ou teor de qualquer cláusula das presentes Condições Gerais e/ou das Condições Particulares, incluindo o Preço a cobrar pela energia elétrica, gás natural e/ou pela prestação dos serviços fornecidos pela EDP Comercial.

**12.2** As modificações contratuais são previamente comunicadas por escrito ao Cliente e consideram-se aceites se, no prazo de 14 (Catorze) dias a contar da receção da aludida comunicação pelo Cliente, não houver resolução do contrato pelo Cliente, entrando as mesmas em vigor a partir da data definida pela EDP Comercial para o efeito.

**12.3** Sempre que uma modificação ao conteúdo ou teor de qualquer cláusula das presentes Condições Gerais e/ou das Condições Particulares constitua uma vantagem objetiva para o Cliente não é aplicável o disposto no número anterior.

## **13. Informações**

**13.1** As informações sobre as condições contratuais, incluindo as informações constantes, a cada momento, do sítio da internet da EDP Comercial em [edp.pt](http://edp.pt) para as quais se remeta no presente Contrato e que dele fazem parte integrante, são prestadas ao Cliente antes da celebração do presente Contrato, nos termos legais aplicáveis.

**13.2** O Cliente pode, sem custos adicionais, consultar informação atualizada sobre o seu consumo, os preços pelo fornecimento de energia elétrica, gás natural e/ou pela prestação dos serviços objeto do presente Contrato e a tarifa de acesso às redes aplicável a consumidores de energia elétrica e/ou gás natural fornecidos por comercializadores livres no sítio da internet da EDP Comercial em [edp.pt](http://edp.pt), podendo ainda consultar informação sobre as tarifas aplicáveis no sítio da internet da ERSE em [www.erse.pt](http://www.erse.pt).

## **14. Cessaçã do Contrato**

**14.1** A cessação do presente Contrato pode ocorrer:

- a. por oposição à renovação, por iniciativa do Cliente ou da EDP Comercial, nos prazos estabelecidos na Cláusula 2;
- b. por revogação por mútuo acordo entre a EDP Comercial e o Cliente;
- c. por revogação unilateral, a todo o tempo, por iniciativa do Cliente ou da EDP Comercial, mediante notificação por escrito a enviar com uma antecedência mínima de 20 (vinte) dias úteis relativamente à data de produção de efeitos da revogação;
- d. por resolução, por iniciativa do Cliente, nos termos do disposto na Cláusula 12.2, mediante notificação por escrito a enviar à EDP Comercial;
- e. por resolução, por iniciativa da EDP Comercial (i) nos termos do disposto na Cláusula 6.4, mediante notificação por escrito a enviar ao Cliente com uma antecedência de, pelo menos, 20 (vinte) dias úteis relativamente à data de produção de efeitos da resolução, ou (ii) no caso de se verificar a interrupção do fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural por causa imputável ao Cliente, mediante notificação por escrito enviada ao Cliente com uma antecedência de, pelo menos, 20 (vinte) dias úteis relativamente à data de produção de efeitos da resolução.

**14.2** Caso o Cliente pretenda opor-se à renovação, revogar unilateralmente ou resolver o presente Contrato, nos termos do disposto na presente Cláusula, poderá entregar a notificação escrita a que se refere o número anterior em qualquer loja EDP ou remetê-la através de carta registada com aviso de receção.

**14.3** As Condições Particulares preveem o direito de livre resolução pelo Cliente durante o período de reflexão de 14 (catorze) dias subsequentes à celebração do presente Contrato, nos termos legais aplicáveis.

**14.4** O Cliente ou a EDP Comercial podem, nos termos do n.º 1, promover a cessação do fornecimento de determinado produto ou da prestação de determinado serviço sem que tal importe a cessação do presente Contrato, enquanto se mantiver o fornecimento ou a prestação de algum produto ou serviço.

**14.5** A cessação do presente Contrato nos casos das alíneas a), c) e d) do n.º 1 não importa qualquer obrigação de indemnização pelo Cliente, sem prejuízo dos montantes devidos e responsabilidades exigíveis nos termos legais e contratuais aplicáveis.

## **15. Cessã da posição contratual**

**15.1** A EDP Comercial poderá ceder livremente, total ou parcialmente, a terceiras entidades com as quais se encontre em relação de domínio ou de grupo os direitos e obrigações decorrentes do presente Contrato, devendo para o efeito enviar uma notificação por escrito ao Cliente informando-o da cessã.

**15.2** As Condições Particulares podem prever os termos e condições em que seja admitida a cedência ou suspensão temporária do presente Contrato por iniciativa do Cliente.

## **16. Proteção de Dados Pessoais**

**16.1** Os dados pessoais do Cliente recolhidos no âmbito do presente contrato de fornecimento de energia serão tratados para efectuar o fornecimento, a sua medição, facturação, cobrança do respectivo preço, comunicações com o Cliente e outros actos de cumprimento deste contrato, tratamento esse que é necessário para a execução do contrato.

**16.2.** A EDP Comercial fará tratamento de dados pessoais na medida do que for necessário para cobrança de dívidas do Cliente pelo fornecimento de energia, com fundamento quer na execução deste contrato quer no interesse legítimo da EDP Comercial em fazer valer o seu direito a essa cobrança.

**16.3.** A EDP Comercial, no seu interesse legítimo, fará tratamento de dados pessoais para realização de auditorias, qualidade e melhoria de serviço/análises de satisfação.



**16.4** A EDP Comercial, no seu interesse legítimo, fará também tratamento de dados pessoais recolhidos no âmbito do presente contrato, e durante a vigência do mesmo, para comunicações de campanhas e ações de comercialização de produtos e serviços relacionados com os transacionados com o Cliente. Caso não pretenda receber as referidas comunicações o Cliente poderá recusá-las de imediato ou por ocasião de cada comunicação, usando os meios indicados no nº 16.7 da presente cláusula.

**16.5** Os dados pessoais do Cliente recolhidos poderão ainda ser tratados para algumas ou todas as seguintes finalidades, desde que o Cliente dê o seu consentimento específico e expresso para cada uma dessas finalidades na forma solicitada nas condições particulares:

- Comunicações de conteúdos, produtos e serviços personalizados de acordo com o perfil do cliente, tendo em conta o seu consumo, equipamentos instalados, situação geográfica e produtos e serviços contratados, a realizar pela EDP Comercial, durante a vigência do contrato de fornecimento de energia.
- Comunicações de campanhas e ações de comercialização de produtos e serviços não relacionados com o contrato de fornecimento de energia, a realizar pela EDP Comercial durante a vigência daquele.
- Comunicações referidas nos pontos anteriores e comunicações de campanhas e ações comerciais de produtos e serviços relacionados com o contrato de fornecimento de energia, a realizar pela EDP Comercial, durante 12 meses após o término daquele.

Neste caso, o tratamento de dados pessoais basear-se-á no consentimento do Cliente. O Cliente dispõe do direito de se opor ao tratamento ou retirar o seu consentimento, em qualquer momento, para uma ou mais das finalidades acima referidas. Para o efeito, poderá utilizar os meios indicados no n.º 16.7 da presente cláusula.

**16.6.** Os dados pessoais tratados no âmbito do presente contrato de fornecimento de energia são os dados fornecidos pelo Cliente e os dados de consumo de energia obtidos junto do operador de rede respetivo e por este recolhidos através da leitura de equipamentos de medição dos pontos de consumo.

**16.7.** A EDP Comercial, acima melhor identificada, é a entidade responsável pelo tratamento dos referidos dados. O Cliente pode contactar a EDP Comercial para qualquer questão relacionada com proteção de dados pessoais, bem como para o exercício dos seus direitos referentes aos seus dados pessoais, dirigindo o seu pedido escrito através do site [edp.pt/contactos](http://edp.pt/contactos), seleccionando o motivo de contacto "Segurança e Privacidade", ou por correio postal utilizando a morada Rua do Pólo Norte, nº 10A, 1998-034 Lisboa.

**16.8.** A EDP Comercial poderá subcontratar a prestação de serviços junto de outras empresas com vista ao cumprimento das finalidades acima identificadas, empresas essas que atuarão mediante as suas instruções.

**16.9.** A EDP Comercial cederá dados pessoais aos operadores das redes de distribuição de electricidade e/ou gás natural para cumprimento das obrigações emergentes deste contrato que se enunciam: dados técnicos relativos à instalação, relativos ao registo do código ponto de entrega (CPE) e/ou relativos ao registo do código universal da instalação (CUI), leituras e consumos, dados de controlo de qualidade do fornecimento e dados respeitantes a avarias ou pedidos de intervenção junto do equipamento.

**16.10.** Caso tal seja solicitado ou autorizado pelo Cliente, o acesso de outro comercializador aos dados do Cliente deve ser efetuado nos termos das leis ou regulamentos aplicáveis, e de modo gratuito.

**16.11.** Os dados pessoais do Cliente serão conservados durante o prazo de vigência do contrato acrescido dos prazos de prescrição e caducidade dos direitos associados, sem prejuízo de a EDP Comercial poder mantê-los para além desses períodos para o cumprimento de obrigações legais e para fins estatísticos, devendo para, este último efeito, anonimá-los.

No caso do tratamento de dados para os fins descritos em 16.5, a EDP Comercial, em conformidade com o consentimento do Cliente, também poderá conservar os dados depois da cessação do contrato, pelo prazo de 12 meses após o seu término

**16.12.** O Cliente, na qualidade de titular dos dados pessoais, tem o direito de solicitar, através dos contactos mencionados na cláusula 16.7 e nos termos previstos na lei aplicável, o acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito, a rectificação dos dados pessoais que forem imprecisos ou incompletos, o apagamento dos dados pessoais, a limitação total ou parcial do tratamento dos dados pessoais, o direito de se opor ao tratamento e o direito à portabilidade dos dados pessoais num formato estruturado, de uso corrente e de leitura automática.

**16.13.** Sempre que o Cliente considere que a EDP Comercial violou os direitos de que dispõe nos termos das leis de protecção de dados pessoais poderá apresentar reclamação perante a autoridade de controlo competente (Comissão Nacional de Protecção de Dados).

**16.14.** O Cliente pode ainda contactar o encarregado de protecção de dados ("Data Protection Officer") do grupo EDP sobre todas as questões relacionadas com o tratamento dos seus dados pessoais e com o exercício dos seus direitos, dirigindo o seu pedido escrito através do endereço de correio eletrónico [dpo.pt@edp.com](mailto:dpo.pt@edp.com)

## **17. Comunicações**

**17.1** O Cliente aceita que a EDP Comercial o notifique, para todos os efeitos previstos no presente Contrato, através de correio normal, correio eletrónico, sms ou em campo autónomo na fatura (sempre que este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da comunicação), bem como que o contacte, para efeitos de comercialização de quaisquer produtos e serviços ou qualquer outra finalidade conexas ou relacionadas com o presente Contrato, por qualquer daqueles meios ou por via telefónica.

**17.2** Em particular, o Cliente aceita que as modificações ao Preço a cobrar pela energia elétrica, gás natural e/ou pela prestação dos serviços fornecidos pela EDP Comercial lhe possam ser notificadas por escrito, em campo autónomo, nas faturas a emitir pela EDP Comercial.

**17.3** As notificações do Cliente à EDP Comercial, para todos os efeitos previstos no presente Contrato, são realizadas por formulário eletrónico ou por correio normal para os endereços identificados nas Condições Particulares ou no sítio na internet em [edp.pt](http://edp.pt), ou junto de loja ou agente comercial da EDP Comercial.



## **18. Reclamações**

**18.1** Os Clientes poderão apresentar reclamações por escrito, com identificação do nome completo e do número de um documento identificativo, devendo ser acompanhadas, se necessário, de outra documentação considerada relevante.

**18.2** As reclamações poderão ser apresentadas:

- a. por correio normal dirigido à EDP Comercial, Rua do Pólo Norte, nº 10A, 1998-034 Lisboa;
- b. por formulário on-line no sítio na internet em [edp.pt](http://edp.pt);
- c. no livro de reclamações disponível nas lojas EDP.

**18.3** A reclamação deverá ser apresentada no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar do conhecimento dos fatos pelo Cliente.

**18.4** O tratamento das reclamações será gratuito para o Cliente.

## **19. Provedor do cliente**

**19.1** O Cliente pode submeter à apreciação do Provedor do Cliente da EDP, através do sítio na internet em [www.provedordocliente.edp.pt](http://www.provedordocliente.edp.pt), qualquer questão, dúvida ou diferendo que tenha surgido na sequência da reclamação apresentada ou do Contrato, sendo o respetivo procedimento gratuito para o Cliente.

## **20. Resolução de conflitos**

**20.1** O Cliente, quando se trate de um consumidor nos termos definidos na Lei n.º 24/96, de 31 de Julho, com a última redação dada pela Lei n.º 47/2014, de 28 de julho (pessoa singular que dê um uso não profissional ao fornecimento ou serviço contratado), pode submeter os conflitos de consumo, relativos ao presente Contrato, às entidades responsáveis pela defesa e promoção dos direitos dos consumidores, nomeadamente a Direção-Geral do Consumidor, ou aos mecanismos de resolução alternativa de litígios que se encontrem ou venham a ser legalmente constituídos, incluindo os disponibilizados pela ERSE.

**20.2** A EDP Comercial está sujeita a arbitragem necessária nos termos da Lei n.º 23/96, de 26 de Julho, com a última redação dada pela Lei n.º 10/2013 de 28 de janeiro, quando, por opção expressa dos utentes que sejam pessoas singulares, os litígios de consumo sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados. Os centros de arbitragem de consumo, que constituem entidades de resolução alternativa de litígios, e aos quais a EDP está vinculada, estão identificados na folha em anexo ao presente Contrato, que dele faz parte integrante.

**20.3** O Cliente pode obter informação adicional e atualizada sobre estes centros de arbitragem de conflitos de consumo e, bem assim, sobre quaisquer outras eventuais entidades de Resolução Alternativa de Litígios (entidades RAL), no sítio eletrónico da Direção-Geral do Consumidor acessível em [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt).

**20.4** Sem prejuízo do definido nos números anteriores, qualquer das partes, incluindo clientes que sejam pessoas singulares ou coletivas, pode sujeitar a resolução dos conflitos de qualquer natureza emergentes ou relacionados com o presente Contrato aos tribunais judiciais competentes.

## **21. Legislação aplicável**

Ao presente Contrato, incluindo a sua interpretação, aplicação e execução, bem como às situações omissas, aplica-se a lei Portuguesa, incluindo, nomeadamente, os Regulamentos das Relações Comerciais do Setor Elétrico e do Setor do Gás Natural, os Regulamentos da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e do Setor do Gás Natural e o Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados.



## MENSAGENS

### Anexo - Lista de centros de resolução alternativa de conflitos

Lista de centros de arbitragem a que a EDP Comercial se encontra vinculada, ao abrigo da Lei n.º 23/96, de 26 de Julho, referida na Cláusula de resolução de conflitos das condições gerais do Contrato.

#### 1. CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Morada: Rua D. Afonso Henrique, 1, 4700-0300 Braga  
Telefone: 253 619 107  
Email: [geral@cniacc.pt](mailto:geral@cniacc.pt)  
Site: [www.cniacc.pt](http://www.cniacc.pt)

#### 2. CIMAAL - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve

Morada: Ninho de Empresas, Edif. ANJE Estrada da Penha, 3º andar, sala 26 8000 Faro  
Telefone: 289 823 135  
Email: [info@consumoalgarve.pt](mailto:info@consumoalgarve.pt)  
Site: [www.consumidoronline.pt](http://www.consumidoronline.pt)

#### 3. CACCDC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra

Morada: Avenida Fernão Magalhães, nº 240, 1º andar 3000-172 Coimbra  
Telefone: 239 821 690 Fax: 239 821 690  
Email: [geral@centrodearbitragemdecoimbra.com](mailto:geral@centrodearbitragemdecoimbra.com)  
Site: [www.centrodearbitragemdecoimbra.com](http://www.centrodearbitragemdecoimbra.com)

#### 4. CACCL - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

Morada: Rua dos Douradores, nº 116 - 2º andar - 1100-207 Lisboa  
Telefone: 218 807 030 Fax: 218 807 038  
Email: [juridico@centroarbitragemlisboa.pt](mailto:juridico@centroarbitragemlisboa.pt); [director@centroarbitragemlisboa.pt](mailto:director@centroarbitragemlisboa.pt)  
Site: [www.centroarbitragemlisboa.pt](http://www.centroarbitragemlisboa.pt)

#### 5. Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Madeira

Morada: Rua Direita nº 27 - 1º andar - 9050-405 Funchal  
Telefone: 291 750 330  
Email: [centroarbitragem.sre@madeira.gov.pt](mailto:centroarbitragem.sre@madeira.gov.pt)  
Site: [www.srrh.gov-madeira.pt/in%C3%ADcio/Apresenta%C3%A7%C3%A3o/tabid/819/Default.aspx](http://www.srrh.gov-madeira.pt/in%C3%ADcio/Apresenta%C3%A7%C3%A3o/tabid/819/Default.aspx)

#### 6. CICAP - Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto

Morada: Rua Damião de Góis, nº 31 – Loja 6 - 4050-225 Porto  
Telefone: 225 508 349 / 225 029 791 Fax: 225 026 109  
Email: [cicap@cicap.pt](mailto:cicap@cicap.pt)  
Site: [www.cicap.pt](http://www.cicap.pt)

#### 7. TRIAVE - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave / Tribunal Arbitral

Morada: Rua Capitão Alfredo Guimarães, nº 1 - 4800-019 Guimarães  
Telefone: 253 422 410 Fax: 253 422 411  
Email: [triave@gmail.com](mailto:triave@gmail.com)  
Site: [www.triave.pt](http://www.triave.pt)

#### 8. CIAB - Centro de Informação e Arbitragem do Vale do Cávado (Tribunal Arbitral de Consumo)

##### Braga

Morada: Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700-030 Braga  
Telefone: 253 617 604 Fax: 253 617 605  
Email: [geral@ciab.pt](mailto:geral@ciab.pt)

##### Viana do Castelo

Morada: Avenida Rocha Paris, nº 103 4900-394 Viana do Castelo  
Telefone: 258 809 335 Fax: 258 809 389  
Email: [ciab.viana@cm-viana-castelo.pt](mailto:ciab.viana@cm-viana-castelo.pt)  
Site: [www.ciab.pt](http://www.ciab.pt)

#### 9. CAUAL - Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa

Morada: Rua de Santa Marta, 43-E, 1ºC - 1150-293 Lisboa  
Telefone: 213 177 660  
Email: [centrodearbitragem@autonoma.pt](mailto:centrodearbitragem@autonoma.pt)  
Site: <http://arbitragem.autonoma.pt>

#### 10. CIMPAS - Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros Lisboa

Morada: Avenida Fontes Pereira de Melo nº 11, 9.º esq. 1050-115 Lisboa  
Telefone: 213 827 700 Fax: 213 827 708  
Email: [geral@cimpas.pt](mailto:geral@cimpas.pt)

##### Porto

Morada: Rua Infante D. Henrique n.º 73, 1.º Piso 4050-297 Porto  
Telefone: 226 069 910 Fax: 226 094 110  
Email: [cimpasnorte@cimpas.pt](mailto:cimpasnorte@cimpas.pt)  
Site: [www.cimpas.pt](http://www.cimpas.pt)