



CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE ENERGIA

1. Objeto

- 1.1. O Contrato tem por objeto o fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural pela EDP Comercial – Comercialização de Energia, S.A. (adiante abreviadamente designada por “**EDP Comercial**”) às instalações de consumo do Cliente identificadas nas Condições Particulares e é composto pelas presentes Condições Gerais e pelas Condições Particulares (adiante abreviadamente designado por “**Contrato**”).
- 1.2. Em caso de contradição entre as Condições Gerais e as Condições Particulares do Contrato que não possa ser resolvida à luz das regras gerais de interpretação, considerando a diferente natureza de ambas, o disposto nas Condições Particulares prevalece.
- 1.3. O Contrato inclui também, quando for essa a opção do Cliente expressa nas Condições Particulares, a prestação dos serviços complementares descritos nas mesmas.
- 1.4. A prestação dos serviços complementares a que se refere o número anterior é regulada pelas Condições Específicas desse serviço, que constituirão um anexo ou serão aditadas às Condições Particulares quando o serviço em causa for contratado pelo Cliente.
- 1.5. Acessoriamente ao serviço referido no ponto 1.1., a EDP Comercial disponibiliza ao Cliente, por via de um portal online e/ou uma aplicação para dispositivos móveis, disponível para os sistemas operativos iOS e Android (adiante “plataformas”), diversas funcionalidades relacionadas com o fornecimento de energia:
 - a) Acesso a informação histórica da faturação emitida no âmbito do Contrato, bem como dos pagamentos efetuados pelo Cliente;
 - b) Possibilidade de comunicação de leituras de equipamento de medição;
 - c) Quando tal for tecnicamente possível, acesso a informação detalhada sobre os consumos de energia do Cliente, incluindo os respetivos diagramas de carga;
 - d) Possibilidade de iniciar a contratação de outros serviços/produtos disponibilizados pela EDP Comercial.
- 1.6. A EDP Comercial poderá, a todo o momento, acrescentar novas funcionalidades às referidas no ponto anterior ou proceder à remoção de funcionalidades disponibilizadas nessas Plataformas, nos termos e condições das respetivas Plataformas.

2. Duração

- 2.1. O Contrato tem a duração de 1 (um) ano desde a data de início de fornecimento, renovando-se automática e sucessivamente por iguais períodos, sem prejuízo da faculdade de denúncia prevista na Cláusula 12.1. das presentes Condições Gerais.
- 2.2. O Contrato considera-se celebrado:
 - a) Na data da sua assinatura por ambas as Partes, quando seja celebrado presencialmente;
 - b) Na data em que o Cliente receba o Contrato assinado pela EDP Comercial e o aceite de forma expressa, quando:
 - i. Seja celebrado após pedido do Cliente no sítio de internet da EDP Comercial;
 - ii. Seja celebrado após contacto telefónico da EDP Comercial (ou prestador de serviços a seu cargo) ou fora do estabelecimento comercial desta, desde que o Cliente tenha solicitado por escrito a celebração de contrato de fornecimento ou por outra forma dado o seu consentimento escrito.
- 2.3. A celebração do contrato fica condicionada:



- a) À disponibilização pelo Cliente, em suporte físico ou eletrónico, de documentação que ateste a sua legitimidade para a celebração do contrato naquele local; e,
 - b) À inexistência de valores em dívida pelo Cliente para com a EDP Comercial.
- 2.4.** O Contrato entra em vigor na data de início de fornecimento, a qual será notificada ao Cliente pela EDP Comercial.
- 2.5.** O fornecimento só se inicia quando se mostrarem satisfeitos todos os requisitos legais ou regulamentares, designadamente (i) a conclusão do processo de mudança de comercializador, (ii) o respeito pelas regras de conservação, segurança e demais regras técnicas aplicáveis e (iii) a realização de inspeção da instalação de utilização de gás natural, por entidade inspetora devidamente licenciada, cabendo ao Cliente promover esta inspeção e suportar os respetivos encargos, quando aplicável.
- 2.6.** No caso de o Contrato ser celebrado à distância, o fornecimento pode iniciar-se antes do decurso do prazo de 14 (catorze) dias, ou, no caso de contratos celebrados fora do estabelecimento comercial mencionados nas subalíneas ii) e v) da alínea i) do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º24/2014, de 14 de fevereiro, na sua versão atual, do prazo de 30 (trinta) dias, contados do dia da celebração do Contrato se o Cliente assim o pedir expressamente por escrito, podendo o pedido ser feito em suporte eletrónico.
- 2.7.** Caso o Cliente exerça o direito de resolução após ter apresentado o pedido previsto no número anterior, deve pagar à EDP Comercial um montante proporcional ao que lhe foi fornecido até ao momento da comunicação da resolução, em relação ao conjunto das prestações previstas no Contrato.
- 3. Preço**
- 3.1.** É devido pelo Cliente o Preço que se encontra definido nas Condições Particulares do presente Contrato, acrescido do valor dos impostos, taxas e contribuições a cada momento aplicáveis.
- 3.2.** O Preço incorpora as seguintes parcelas:
- a) Tarifa de acesso às redes de energia elétrica e/ou gás natural aplicável a consumidores fornecidos por comercializadores livres;
 - b) Custo de aquisição da energia elétrica e/ou gás natural fornecidos pela EDP Comercial ao Cliente.
- 3.3.** Durante o período contratual, e sem que tal possa ser considerado uma alteração do Contrato por parte da EDP Comercial, o Preço poderá ser atualizado, designadamente nas seguintes situações:
- a) Sempre que ocorram alterações no valor das tarifas de acesso às redes publicadas pela ERSE a repercutir obrigatoriamente no Cliente;
 - b) No caso de alterações das taxas, impostos ou encargos aplicáveis, desde que legalmente exigidos à EDP Comercial.
- 3.4.** O Cliente deve ser notificado de qualquer atualização prevista no número anterior, podendo a explicitação da alteração ocorrida e sua repercussão no preço final ser feita na primeira fatura que o aplique.
- 3.5.** Fora dos casos previstos na Cláusula 3.3., a EDP Comercial pode alterar livremente o Preço, mas essa alteração depende de notificação ao Cliente em momento anterior ao período de faturação que a inclua. No caso de a alteração consistir num aumento do Preço, o Cliente pode resolver livremente o



Contrato, nos termos e prazos fixados na Cláusula 11.2.

4. Faturação e acertos de faturação

- 4.1.** Salvo acordo em contrário previsto nas Condições Particulares, a faturação é emitida com periodicidade mensal, sendo feita por via eletrónica, para o endereço de correio eletrónico indicado nas Condições Particulares, exceto se o Cliente optar pela modalidade de faturação em papel, opção que deve constar das Condições Particulares.
- 4.2.** O Cliente pode a todo o tempo solicitar à EDP Comercial a alteração da modalidade de faturação, podendo também a EDP Comercial cancelar a modalidade de faturação eletrónica quando se mostre impossível confirmar a entrega de qualquer fatura no correio eletrónico do Cliente.
- 4.3.** A faturação tem por base a informação sobre o consumo real ou estimado de energia elétrica e/ou gás natural do Cliente no mês anterior disponibilizada pelos operadores das redes ou diretamente pelo Cliente. A EDP Comercial pode realizar estimativas de consumo para efeitos de faturação aos seus clientes, desde que estas se refiram a um período não abrangido pelos dados de consumo ou estimativas disponibilizadas pelos operadores das redes e que utilize as metodologias de estimativa escolhidas pelo Cliente no seu contrato de fornecimento. A leitura de equipamentos de medição em instalações de consumo que estiverem associadas a unidades de produção para autoconsumo, e a respetiva faturação, tem em consideração o disposto na regulamentação aplicável.
- 4.4.** A leitura dos equipamentos de medição é da responsabilidade do operador de rede, sem prejuízo de o Cliente e a EDP Comercial o poderem fazer diretamente. No sentido de evitar a faturação por estimativa, a EDP Comercial deve incluir na fatura mensal as indicações necessárias para que o Cliente possa transmitir ao operador da rede ou diretamente à EDP Comercial as leituras por si feitas diretamente.
- 4.5.** São feitos acertos de faturação após leituras por estimativa ou após a verificação de erros de medição, leitura ou faturação, de anomalias de funcionamento dos equipamentos de medição ou de procedimento fraudulento. Os acertos de faturação são feitos, sempre que possível, na primeira fatura emitida depois da verificação da necessidade do acerto.
- 4.6.** Salvo no caso de procedimento fraudulento, quando o valor do acerto for a favor da EDP Comercial, sempre que o acerto de faturação baseada em estimativas de consumo resulte em valor igual ou superior ao do consumo médio mensal da instalação de consumo nos seis meses anteriores ao mês em que é realizado esse acerto, a EDP Comercial apresentará ao Cliente, na fatura de acerto, um plano de regularização mensal do valor em dívida, num máximo de 12 prestações, nos termos do qual o valor a regularizar em cada fatura individualmente considerada não deve exceder a percentagem do consumo médio.

5. Pagamento

- 5.1.** As faturas emitidas pela EDP Comercial devem ser pagas pelo Cliente no prazo de 10 (dez) dias úteis contados a partir da data da sua apresentação ao Cliente, ou de 20 (vinte) dias úteis, no caso de clientes economicamente vulneráveis, através dos meios de pagamentos disponibilizados pela EDP Comercial, designadamente através de débito direto, pagamento direto nas lojas EDP, junto de agente comercial, e meios de pagamento especificamente acordados nas Condições Particulares.
- 5.2.** Quando o Cliente optar pelo pagamento por débito direto, deve assinar e entregar à EDP Comercial



um mandato de autorização do débito direto a seu favor, conforme modelo disponibilizado pela EDP Comercial, ou ativar o débito direto por multibanco ou *homebanking*.

- 5.3. O Cliente pode a todo o tempo solicitar à EDP Comercial a alteração da modalidade de pagamento definida nas Condições Particulares.
- 5.4. O atraso no pagamento das faturas confere à EDP Comercial o direito de cobrar juros de mora sobre o valor em dívida calculados à taxa legal em vigor a partir do primeiro dia seguinte ao vencimento (inclusive) e até à data do pagamento integral.
- 5.5. A EDP Comercial pode ainda solicitar ao operador de rede a interrupção do fornecimento com fundamento na falta de pagamento pelo Cliente de qualquer quantia devida ou falta de prestação ou atualização da caução, quando exigível, desde que avise o Cliente por escrito com a antecedência mínima de 20 (vinte) dias relativamente à data da interrupção, ou de 30 (trinta) dias, no caso dos clientes economicamente vulneráveis, informando-o do fundamento da interrupção e meios que tem ao seu dispor para a evitar.
- 5.6. Para os clientes do fornecimento de energia elétrica em baixa tensão normal, o pré-aviso referido no ponto anterior deve conter uma antecedência mínima de 5 (cinco) dias para a concretização de redução da potência contratada para o escalão de potência contratada de 1,15 kVA, e de 20 (vinte) dias para a concretização de interrupção se não for possível concretizar a referida redução de potência, ou de 30 (trinta) dias no caso dos clientes economicamente vulneráveis. Nas situações em que é concretizada esta redução da potência, a contagem do prazo para interrupção inicia-se na data em que é efetuada esta redução de potência contratada.
- 5.7. Em caso de interrupção do fornecimento, a EDP Comercial não fica obrigada a retomar o fornecimento se o Cliente não pagar todos os valores em dívida, incluindo juros de mora, o valor estabelecido na Cláusula 5.9. e as despesas resultantes da interrupção e do restabelecimento do fornecimento.
- 5.8. A EDP Comercial pode exigir que o Cliente preste caução, destinada a garantir o cumprimento das respetivas obrigações de pagamento, nas situações de restabelecimento do fornecimento após interrupção de fornecimento por incumprimento contratual do Cliente, exceto se o Cliente optar pela transferência bancária como forma de pagamento das suas obrigações. O valor da caução deve corresponder ao valor médio de faturação (considerando os últimos 12 meses) no período normal de faturação acrescido do prazo de pagamento da fatura.
- 5.9. Sem prejuízo do disposto nas Cláusulas 5.4. e 5.5., o pagamento após a data limite inscrita na respetiva fatura confere à EDP Comercial o direito de cobrar o valor de 1,5 euros (um euro e cinquenta cêntimos) para cobrir os custos administrativos originados pelo atraso.

6. Direitos do Cliente

6.1. São direitos do Cliente, para além dos referidos nas cláusulas anteriores:

- a) Beneficiar de um fornecimento contínuo de energia elétrica e/ou gás natural, salvaguardadas as interrupções previstas na regulamentação aplicável, e que cumpra os padrões de qualidade de serviço previstos na referida regulamentação;
- b) Obter, por parte do Operador da Rede de Distribuição, o restabelecimento do fornecimento, caso este tenha sido interrompido por facto imputável ao Cliente, no prazo de doze horas ou oito horas, consoante se trate de Cliente doméstico ou não doméstico, ou quatro horas, em caso de urgência e



sendo paga a taxa correspondente, desde que tenham sido pagos os montantes devidos pelo Cliente;

- c) Solicitar à EDP Comercial a marcação de visitas do operador de rede à instalação de consumo, pagando os encargos respetivos, devendo a EDP Comercial articular a data da visita junto do operador de rede;
- d) Apresentar reclamações por escrito, no prazo de 30 (trinta) dias contados do conhecimento do facto justificativo da reclamação, identificando claramente o remetente, o local de consumo e as questões colocadas, às quais a EDP Comercial deve responder no prazo de 15 (quinze) dias úteis, salvo em caso de impossibilidade, do que deverá dar conta ao Cliente no mesmo prazo, indicando o prazo expectável de resposta;
- e) Solicitar informações à EDP sobre quaisquer aspetos técnicos ou comerciais relacionados com o fornecimento através dos meios identificados na Cláusula 14.3. e ainda para o contacto disponibilizado pela EDP Comercial para efeitos de atendimento telefónico a clientes, indicado nas Condições Particulares e na fatura;
- f) Consultar informação atualizada sobre os preços pelo fornecimento de energia elétrica, gás natural e/ou pela prestação dos serviços objeto do contrato no sítio institucional da EDP Comercial (www.edp.pt), podendo ainda consultar a informação sobre as tarifas de acesso às redes aplicáveis no sítio institucional da ERSE (www.erse.pt);
- g) Solicitar à EDP Comercial, a todo o tempo, a alteração das modalidades de faturação, de pagamento ou outras condições contratadas e definidas nas Condições Particulares, sem prejuízo de tal poder implicar alterações nas condições comerciais associadas.

6.2. Em caso de incumprimento pela EDP Comercial dos indicadores e padrões individuais de qualidade de serviço de natureza comercial definidos nos Regulamentos da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e do Gás Natural, o Cliente tem o direito a uma compensação, de valor publicitado na página institucional da EDP Comercial (www.edp.pt).

6.3. Quando houver lugar ao pagamento de compensações ao Cliente, a EDP Comercial informa o Cliente e procede ao respetivo pagamento, o mais tardar, na primeira fatura emitida após decorridos 45 (quarenta e cinco) dias do evento que fundamenta a compensação.

6.4. Sem prejuízo do disposto no número anterior, a EDP Comercial não é contratualmente responsável por 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.

6.5. O Cliente tem ainda o direito de solicitar à EDP Comercial a alteração da potência contratada e das opções de preço e tarifárias, nos termos da regulamentação aplicável, sem prejuízo do pagamento dos custos necessários para o efeito e da eventual alteração do Preço, só se efetivando a alteração na data de ativação comunicada pelo operador de rede.

7. Obrigações do Cliente

7.1. São obrigações do Cliente, para além das referidas nas cláusulas anteriores:

- a) Não usar a energia elétrica e/ou o gás natural fornecido para uso distinto do contratado nem ceder, alienar ou colocar à disposição de terceiros ou de outras instalações de consumo que não as



indicadas nas Condições Particulares qualquer dessas energias;

- b) Abster-se de praticar atos suscetíveis de falsear o funcionamento normal ou a leitura dos contadores;
- c) Promover as inspeções periódicas impostas por lei nas instalações de gás natural e sempre que a instalação seja objeto de quaisquer alterações ou reparações, aqui se incluindo as instalações sitas em partes comuns de condomínios ou imóveis constituídos em regime de propriedade horizontal;
- d) Proceder ao corte imediato do gás natural na instalação de consumo em caso de fuga ou avaria na instalação, comunicando imediatamente a ocorrência ao Operador da Rede da Distribuição ou à EDP Comercial para efeitos da interrupção do fornecimento, que apenas será restabelecido após resolução da situação e certificação da instalação por entidade devidamente habilitada;
- e) Facultar o acesso ao equipamento de medição da instalação de consumo.

7.2. A violação das obrigações referidas no número anterior constitui fundamento de interrupção do fornecimento, nos termos do Regulamento das Relações Comerciais do Setor Elétrico e do Gás Natural.

8. Clientes com necessidades especiais e clientes prioritários

8.1. 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.

8.2. São considerados clientes com necessidades especiais aqueles (i) que possuam limitações no domínio da visão (cegueira total ou hipovisão), da audição (surdez ou hipoacusia) ou da comunicação oral, (ii) aqueles que possuam limitações no domínio do olfato que impossibilitem a deteção da presença de gás natural ou clientes que coabitem com pessoas com estas limitações, no âmbito do setor do gás natural.

8.3. Nos casos de incapacidade temporária, o registo tem a validade máxima de um ano, devendo ser renovado ao fim desse período caso se mantenha a situação que justificou a sua aceitação, sob pena do registo ser cancelado.

8.4. São considerados clientes prioritários aqueles para os quais a sobrevivência ou a mobilidade dependam de equipamentos cujo funcionamento é assegurado pela rede elétrica, e clientes que coabitem com pessoas nestas condições, no âmbito do setor elétrico, e aqueles clientes que prestam serviços de segurança ou saúde fundamentais à comunidade e para os quais a interrupção do fornecimento de energia elétrica ou de gás cause graves alterações à sua atividade, designadamente, (i) estabelecimentos hospitalares, centros de saúde ou entidades que prestem serviços equiparados; (ii) forças e serviços de segurança; (iii) instalações de segurança nacional; (iv) bombeiros; (v) proteção civil; (vi) equipamentos dedicados à segurança e gestão do tráfego marítimo ou aéreo; (vii) instalações penitenciárias; (viii) estabelecimentos de ensino básico, no âmbito do setor do gás; (ix) instalações destinadas ao abastecimento de gás de transportes públicos coletivos, no âmbito do setor do gás; (x) outros clientes que se enquadrem nos princípios definidos nos números acima. Serão excluídas da classificação de Cliente prioritário todas as instalações que, ainda que pertencentes a clientes prioritários, não sirvam os fins que justificam o seu carácter prioritário.

8.5. O registo ou reconhecimento das condições previstas nos números anteriores é da responsabilidade



do Cliente.

8.6. Sem prejuízo dos direitos consignados aos clientes prioritários na regulamentação aplicável, estes devem tomar medidas de precaução adequadas à sua situação, nomeadamente no que se refere a sistemas de alimentação de socorro ou de emergência, ou a sistemas alternativos de alimentação de energia.

9. Clientes economicamente vulneráveis

9.1. Aos Clientes economicamente vulneráveis, definidos como tal pelos Decreto-Lei n.º 138-A/2010, de 31 de dezembro e Decreto-Lei n.º 101/2011, de 30 de setembro, aplica-se a tarifa social, calculada pela ERSE nos termos estabelecidos naqueles diplomas e de acordo com as regras constantes da demais legislação e regulamentação aplicáveis.

9.2. A EDP Comercial divulgará junto dos seus Clientes a informação disponível sobre a existência e as condições de acesso às tarifas sociais de acordo com a legislação e regulamentação aplicáveis.

10. Instalações Provisórias

10.1. No caso de contrato de fornecimento de energia elétrica a uma instalação provisória, o início do fornecimento fica condicionado à apresentação da documentação, em suporte físico ou eletrónico, que ateste o carácter provisório previsto na legislação específica aplicável, designadamente a licença de obra, e à verificação do cumprimento de todas as exigências e requisitos técnicos.

10.2. Consideram-se ligações provisórias as que se destinam a alimentar instalações de carácter provisório, nomeadamente as instalações para obras e estaleiros, sendo desmontadas, deslocadas ou substituídas por ligações definitivas findo o período e o objeto a que se destinavam.

10.3. A obrigação de ligação de instalações provisórias é limitada à existência de capacidade da rede no momento da requisição.

10.4. Os encargos com as ligações provisórias que não sejam previstas para ligações definitivas são integralmente suportados pelos requisitantes, independentemente do seu comprimento.

10.5. Os encargos que decorram exclusivamente das alterações necessárias à conversão de ligações de carácter provisório em definitivas são da responsabilidade dos requisitantes, o mesmo sucedendo com o encargo relativo à participação nas redes.

10.6. Sem prejuízo do disposto na cláusula que prevê a duração do presente contrato, o fornecimento de energia poderá ser interrompido pelo Operador de Rede de Distribuição após o término da vigência da licença referente à instalação provisória, designadamente a licença de obra, desde que avise o Cliente por escrito com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data da interrupção, informando-o do fundamento da interrupção e meios que tem ao seu dispor para a evitar.

10.7. A renovação do contrato de fornecimento fica condicionada aos termos constantes da respetiva licença, pelo que, findo o período de vigência da licença referente à instalação provisória o fornecimento poderá ser interrompido pelo Operador de Rede de Distribuição, salvo se o Cliente solicitar a prorrogação do contrato, mediante a apresentação da documentação respetiva com uma antecedência mínima de 5 (cinco) úteis dias em relação à data do termo.

11. Alteração do Contrato



- 11.1.** A EDP Comercial reserva-se o direito de alterar o conteúdo ou teor de qualquer cláusula do Contrato, designadamente o Preço, desde que comunique ao Cliente a sua intenção de fazer essa alteração com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à sua entrada em vigor, informando-o da possibilidade de denunciar o Contrato no prazo previsto no número seguinte.
- 11.2.** O Cliente pode denunciar o Contrato no prazo de 30 (trinta) dias contados da receção da notificação referida no número anterior.
- 11.3.** Quaisquer alterações à legislação ou regulamentação aplicável, designadamente ao Regulamento das Relações Comerciais ou Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e do Gás Natural, são automaticamente aplicáveis ao Contrato, sem dependência do disposto nos números anteriores.

12. Cessação do Contrato

12.1. A cessação do Contrato pode ocorrer:

- a) Por revogação por mútuo acordo das partes;
- b) Por denúncia do Cliente, que pode ser feita a todo o tempo, mediante notificação escrita à EDP Comercial com uma antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis relativamente à data da sua produção de efeitos, sem prejuízo do disposto nas Condições Particulares;
- c) Pela celebração de contrato de fornecimento com outro comercializador;
- d) Por oposição à renovação da EDP Comercial, caso tenham ocorrido pelo menos três incumprimentos de pagamento tempestivo no período de 12 (doze) meses imediatamente anteriores, mediante notificação escrita à outra parte com uma antecedência mínima de 45 (quarenta e cinco) dias relativamente à data da cessação do contrato, sem prejuízo do disposto nas Condições Particulares;
- e) Por resolução da EDP Comercial, em caso de incumprimento definitivo do Cliente, incluindo nos seguintes casos:
 - i. Na sequência de duas ou mais interrupções do fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural por causa imputável ao Cliente, num período de 12 (doze) meses imediatamente anteriores ou de uma interrupção que se prolongue por um período superior a 30 (trinta) dias, devendo a resolução ser notificada por escrito ao Cliente com uma antecedência de, pelo menos, 20 (vinte) dias úteis relativamente à data da sua produção de efeitos;
 - ii. Uso da energia elétrica e/ou do gás natural fornecido para uso distinto do contratado ou cedência, alienação ou colocação à disposição de terceiros ou de outras instalações de consumo, que não as indicadas nas Condições Particulares, de qualquer dessas energias;
 - iii. Prática de atos suscetíveis de falsear o funcionamento normal ou a leitura dos contadores;
- f) Por resolução do Cliente, em caso de incumprimento definitivo da EDP Comercial e, bem assim, nos seguintes casos:
 - i. Não aceitação das alterações contratuais supervenientes efetuadas pela EDP Comercial, no prazo previsto na Cláusula 11.2.;
 - ii. Exercício pelo Cliente do direito de livre resolução do Contrato, no prazo de 14 (catorze) dias, ou, no caso dos contratos celebrados no domicílio do cliente ou no âmbito de excursões organizadas fora do estabelecimento comercial, no prazo de 30 (trinta) dias, contados do dia



da celebração do Contrato, caso o Contrato tenha sido celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial da EDP Comercial, conforme formulário constante de anexo às presentes Condições Particulares;

- g) Por morte do titular do contrato, salvo nos casos de transmissão por via sucessória, quando demonstrada a vivência em economia comum nos termos do ponto 12.2.;
- h) Por extinção da entidade titular do contrato;
- i) Por caducidade da respetiva licença no caso de instalações provisórias.

12.2. Em caso de morte do Cliente, a posição contratual do Cliente transmite-se aos sucessores do falecido que com ele vivam em economia comum, sem prejuízo de estes deverem informar a EDP Comercial desse facto no prazo de 60 (sessenta) dias para efeitos da alteração da titularidade do Contrato. Durante este prazo, os sucessores podem, se assim o entenderem, denunciar o Contrato sem necessidade de pré-aviso.

12.3. O Cliente ou a EDP Comercial podem denunciar ou resolver, se a resolução for admissível, o Contrato quanto a apenas uma das energias fornecidas (energia elétrica ou gás natural), desde que o indiquem inequivocamente na notificação de resolução.

12.4. A denúncia ou resolução do Contrato pelo Cliente não importam o pagamento de quaisquer encargos, salvo quando as Condições Particulares estipularem em contrário para o caso de denúncia, sem prejuízo da eventual responsabilidade civil do Cliente em caso de atuação ilícita.

12.5. O Cliente não fica, porém, dispensado do pagamento dos montantes em dívida à data da cessação do Contrato, incluindo juros de mora e eventuais despesas judiciais.

12.6. Quando as Condições Particulares prevejam um período de fidelização, devem indicar expressamente a sua duração ou termo e o benefício que a justifica, bem como as compensações devidas em caso de termo antecipado do Contrato. Caso seja previsto período de fidelização, a EDP Comercial deve abster-se de alterar o preço do fornecimento no decurso do mesmo, sob pena de possibilidade de resolução do Contrato pelo Cliente sem quaisquer encargos, nos termos da Cláusula 11.2., salvo se esta alteração for do interesse do Cliente e seja feita com acordo do mesmo.

13. Proteção de Dados Pessoais

13.1. Tratamento de dados pessoais. No âmbito do presente contrato de fornecimento de energia a EDP Comercial recolhe e utiliza dados pessoais do Cliente que ora se indicam: dados de identificação e de contacto, dados relativos à instalação, código ponto de entrega («CPE») e código universal da instalação («CUI») comunicados pelo Cliente à EDP Comercial e os dados de consumo de energia, nos quais se incluem, caso o Cliente tenha instalado um contador inteligente, os dados da quantidade de energia consumida registada a cada 15 minutos ou em períodos maiores, entre as 0 e as 24 horas de cada dia (informação comunicada por meio de «*diagramas de carga*»), a recolher junto do operador de rede respetivo através da leitura de equipamentos de medição.

13.2. Responsável pelo tratamento e contactos. A EDP Comercial, melhor identificada nas condições particulares, é responsável pelo tratamento dos dados pessoais. Para qualquer questão relacionada com proteção de dados pessoais, o Cliente pode contactar a EDP Comercial através do website edp.pt/contactos, selecionando o motivo de contacto “Segurança e Privacidade”, da linha de atendimento a clientes (213 53 53 53 - dias úteis, das 9h às 20h, chamada para a rede fixa nacional)



ou por correio postal para a morada Apartado 12121, Loja CTT Picoas, 1061-819 Lisboa, ou pode contactar o encarregado de proteção de dados (“Data Protection Officer”) da EDP Comercial, por correio eletrónico dpo.pt@edp.com.

13.3. Finalidades e fundamentos jurídicos do tratamento dos dados pessoais. A EDP Comercial trata os dados pessoais para as finalidades a seguir descritas, com fundamentos jurídicos específicos, mencionados respetivamente.

13.3.1. Os dados pessoais acima mencionados são tratados para:

- a) Efetuar o fornecimento de energia, sua medição, faturação, cobrança do respetivo preço, controlo de qualidade do fornecimento e serviço prestado, gestão da relação contratual e comunicações com o Cliente, com fundamento na necessidade para a execução do contrato com o Cliente e também para cumprimento de obrigações jurídicas a que a EDP Comercial está sujeita, por exemplo as impostas pelas leis que regulam os sistemas nacionais elétrico e de gás natural e as leis fiscais;
- b) Cobrar dívidas em atraso, com fundamento no interesse legítimo da EDP Comercial nessa cobrança;
- c) Realizar auditorias internas com a finalidade de prevenção, deteção e controlo de fraudes, com fundamento no interesse legítimo da EDP Comercial no controlo e prevenção da utilização abusiva do fornecimento de energia;
- d) Realizar operações estatísticas, com prévia anonimização dos dados, com fundamento no interesse legítimo da EDP Comercial na produção de informação estatística para a gestão e desenvolvimento da sua atividade.

13.3.2. A EDP Comercial poderá utilizar o nome, o endereço de correio eletrónico e número de telefone indicados pelo Cliente para lhe propor inquéritos por correio eletrónico ou por telefone com a finalidade de conhecer a sua satisfação acerca da qualidade do fornecimento e do atendimento que lhe é prestado, com fundamento no interesse legítimo da EDP Comercial em obter informação que lhe permita analisar e melhorar o seu desempenho. O Cliente tem o direito de se opor a esses inquéritos em qualquer momento pelos meios abaixo indicados ou quando for contactado para aquele efeito.

13.3.3. A EDP Comercial poderá utilizar o nome, o endereço de correio eletrónico, o número de telefone e o endereço postal do Cliente para lhe comunicar, por correio eletrónico, correio ou entrega direta no domicílio, campanhas e ações de comercialização de produtos ou serviços da EDP Comercial análogos aos transacionados com o Cliente, com fundamento no interesse legítimo da EDP Comercial na comercialização dos seus bens e serviços. O Cliente pode opor-se a essas comunicações no momento da recolha daqueles dados ou por ocasião de cada mensagem.

13.3.4. Se o Cliente consentir, na forma solicitada nas condições particulares, a EDP Comercial poderá:

- a) Utilizar o nome, o endereço de correio eletrónico, o número de telefone e o endereço postal do Cliente e dados da sua situação geográfica, equipamento instalado e do consumo mensal de energia ou consumo de energia registado a cada 15 minutos ou em

períodos maiores, entre as 0 e as 24 horas de cada dia, no caso de o Cliente ter instalado um contador inteligente, para lhe comunicar, por correio eletrónico, chamada telefónica, correio ou entrega direta no domicílio, ofertas de planos tarifários ou promoções que melhor se ajustem ao seu perfil de consumo;

- b) Utilizar o nome, o endereço de correio eletrónico, o número de telefone e o endereço postal do Cliente para lhe comunicar, por correio eletrónico, chamada telefónica, correio ou entrega direta no domicílio, campanhas e ações de comercialização de produtos ou serviços não relacionados com os transacionados com o Cliente;
- c) Utilizar os dados e efetuar as comunicações referidas nas alíneas anteriores, bem como comunicações de campanhas e ações comerciais de produtos e serviços da EDP Comercial análogos aos transacionados com o Cliente, por correio eletrónico, chamada telefónica, correio ou entrega direta no domicílio, durante 12 meses após o término do contrato de fornecimento de energia;
- d) Transmitir os dados de identificação e de contacto do Cliente à EDP Mediadora S.A. (pessoa coletiva n.º 510868509, com sede na mesma morada da EDP Comercial) e a outras sociedades comerciais em que a EDP Comercial participa, melhor identificadas com o pedido de consentimento, para enviarem ao Cliente comunicações de campanhas e ações de comercialização de produtos ou serviços das suas atividades por correio eletrónico, chamada telefónica, correio ou entrega direta no domicílio.

O tratamento dos dados pessoais para as finalidades acima indicadas neste ponto 13.3.4., ou algumas delas, depende do consentimento específico do Cliente, sendo esse o seu fundamento, e o Cliente terá o direito de retirar o seu consentimento a todo o tempo, também para uma ou mais finalidades referidas, pela forma indicada acima (13.2.). Mas a retirada do consentimento não torna ilícito o tratamento anterior em que o Cliente tiver consentido.

13.4. Destinatários de dados pessoais. Para as finalidades acima referidas, a EDP Comercial comunica dados pessoais às seguintes entidades:

- a) Operadores das redes de distribuição de eletricidade e gás natural, para cumprimento do contrato com o Cliente e também de obrigações impostas pelas leis que regulam os sistemas nacionais elétrico e de gás natural, entidades às quais devem ser comunicados dados de identificação, dados de contacto, 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; os operadores das redes tratarão os referidos dados pessoais no exercício das suas funções e na qualidade de responsáveis por esse tratamento;
- b) Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos, Direção-Geral de Energia e Geologia, nos termos previstos nas disposições legais e regulamentares aplicáveis, Autoridade Tributária e Aduaneira e outras entidades a quem a EDP Comercial deva comunicar dados por força da lei;
- c) Entidades contratadas pela EDP Comercial para tratamento de dados pessoais para uma ou mais



das finalidades acima referidas, ao serviço da EDP Comercial, as quais deverão atuar mediante instruções da EDP Comercial;

d) EDP Mediadora S.A. e outras sociedades comerciais participadas pela EDP Comercial, conforme se descreve em 13.3.4. d).

13.5. Períodos de conservação dos dados pessoais. A EDP Comercial conserva os dados pessoais do Cliente durante o prazo de vigência do contrato, salvo os casos a seguir especificados:

a) Os dados pessoais de perfis de consumo tratados para a finalidade mencionada acima (13.3.4. a)) são conservados pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses após a sua recolha;

b) Os dados pessoais podem ser conservados por períodos mais longos que os acima definidos na medida em que for necessário para cumprimento de obrigações impostas por lei à EDP Comercial, por exemplo por leis fiscais e pelo Código Comercial ou para que a EDP Comercial possa exercer direitos ou provar o cumprimento de obrigações, durante o prazo da prescrição e caducidade dos direitos respetivos;

c) No caso do tratamento de dados para os fins descritos na alínea c) do número 13.3.4., a EDP Comercial, em conformidade com o consentimento do Cliente, também poderá conservar os dados depois da cessação do contrato, pelo prazo de 12 (doze) meses após o seu término.

13.6. Direitos do Cliente. O Cliente tem o direito de solicitar, nos termos da lei, o acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito, a retificação dos dados pessoais que forem imprecisos ou incompletos, o apagamento dos seus dados pessoais ou a limitação do tratamento nos casos previstos na lei e o direito à portabilidade dos dados pessoais que lhe digam respeito e que tiver fornecido à EDP Comercial, num formato estruturado, de uso corrente e de leitura automática, também nos casos previstos na lei. O Cliente também tem o direito de se opor em qualquer momento aos tratamentos de dados pessoais com fundamento em interesses legítimos da EDP Comercial acima mencionados em 13.3.2. e 13.3.3. e ainda, mas por motivos relacionados com a situação particular do Cliente, aos mencionados em 13.3.1. b), c), e d), salvas as exceções que a lei previne para estes últimos casos. Para exercer qualquer desses direitos, o Cliente deverá apresentar o seu pedido através dos contactos indicados na cláusula 13.2.

13.7. Reclamação. Se o Cliente considerar que a EDP Comercial violou os seus direitos de proteção de dados pessoais, poderá apresentar uma reclamação à Comissão Nacional de Proteção de Dados.

13.8. Segurança dos Dados. A EDP Comercial aplica diversas medidas técnicas e organizativas adequadas para proteger os dados pessoais dos utilizadores, incluindo utilização de servidores seguros, *firewalls* e encriptação de dados em comunicações.

14. Comunicações

14.1. As notificações e comunicações a efetuar pela EDP Comercial ao Cliente são preferencialmente feitas por correio eletrónico, exceto se outro meio de contacto preferencial for indicado nas Condições Particulares, podendo ainda as mesmas ser feitas por correio normal ou, quando este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da notificação ou comunicação, por *sms* ou contacto telefónico.

14.2. As atualizações de Preço referidas na Cláusula 3.3. podem ser notificadas ao Cliente através das faturas, em campo autónomo devidamente evidenciado.



14.3. As notificações, comunicações ou reclamações do Cliente à EDP Comercial são feitas por correio normal para os endereços identificados nas Condições Particulares, podendo ainda ser efetuadas ou no sítio institucional da EDP Comercial (www.edp.pt), ou por escrito junto de loja ou agente da EDP Comercial.

14.4. As citações e notificações efetuadas em caso de litígio, serão realizadas para o domicílio convencionado, o qual se refere à morada de correspondência identificada nas Condições Particulares do presente contrato, obrigando-se o Cliente a comunicar a alteração da mesma por escrito, através dos canais de contacto disponibilizados pela EDP Comercial para o efeito.

15. Provedor do Cliente

O Cliente pode submeter à apreciação do Provedor do Cliente da EDP, através do sítio na internet em www.provedordocliente.edp.pt, qualquer questão, dúvida ou diferendo que tenha surgido na sequência de reclamação apresentada no âmbito da execução do Contrato, sendo o respetivo procedimento gratuito para o Cliente.

16. Resolução de conflitos

16.1. 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 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.

16.2. 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 Contrato, que dele faz parte integrante.

16.3. O Cliente pode obter informação adicional e atualizada sobre os 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.

16.4. 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 Contrato aos tribunais judiciais competentes.

17. Legislação aplicável

É aplicável ao Contrato, designadamente quanto à sua interpretação, integração e execução, a lei portuguesa, incluindo, nomeadamente, a legislação e regulamentação aplicável aos setores elétrico e/ou do gás natural.