

CONDIÇÕES GERAIS CONTRATO FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA

IDENTIFICAÇÃO DO COMERCIALIZADOR

MEO Energia – Comercialização de Energia, S.A., com sede na Av. Fontes Pereira de Melo, 38-40, 1069-300 Lisboa, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Póvoa do Lanhoso, sob o número único de matrícula e pessoa coletiva 506 743 357, com o capital social de €100.000,00, adiante designada por “MEO Energia” e com os seguintes contactos:

Apoio ao Cliente

800 028 028, disponível nos dias úteis das 9h às 21h. Chamada gratuita. E-mail: apoiocliente-meoenergia@meoenergia.pt.

Leituras de contador

800 028 028, disponível nos dias úteis das 9h às 21h. Chamada gratuita.

Assistência técnica e avarias (serviço assegurado pelo distribuidor)

800 506 506, disponível 7 dias por semana, 24h por dia. Chamada gratuita.

1. OBJETO DO CONTRATO

1.1. O presente Contrato tem por objeto o fornecimento de energia elétrica, pela MEO Energia - Comercialização de Energia, S.A., adiante designada "Comercializadora", ao(s) ponto(s) de fornecimento de que é titular o Cliente, para sua utilização na morada indicada nas Condições Particulares.

1.2. Constituem parte integrante do presente Contrato as Condições Gerais, as Condições Particulares, Ficha de Informação Padronizada e Anexo(s), caso existam.

1.3. Quaisquer alterações dos elementos constantes do Contrato respeitantes ao Cliente, deverão ser comunicadas à Comercializadora com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data pretendida para a alteração, devendo o Cliente apresentar comprovativo da mesma, se tal lhe for solicitado.

1.4. O presente Contrato é pessoal, devendo nesse sentido, o Cliente ser o único titular da instalação de consumo e efetivo utilizador da energia elétrica fornecida, estendendo-se a utilização da mesma a todos os que residam no mesmo local, não podendo utilizar para outros fins que não os contratados, nem cedê-la, aliená-la ou colocá-la, por qualquer meio, à disposição de terceiros, salvo o estipulado na cláusula seguinte.

1.5. O Cliente só poderá ceder ou transferir, total ou parcialmente, a sua posição contratual, seja a que título for, com prévio e expresso consentimento da Comercializadora e sempre que as faturas referentes a fornecimentos anteriores se encontrem pagas.

1.6. O presente Contrato rege-se pelas Condições Gerais, Condições Particulares e Ficha de Informação Padronizada, sem prejuízo das disposições legais regulamentares aplicáveis, nomeadamente, o Regulamento de Relações Comerciais (doravante designado por RRC) e demais regulamentação aprovada pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (doravante designada por ERSE).

1.7. Com a assinatura do presente Contrato, o Cliente autoriza a Comercializadora a aceder à base de dados do consumidor e pontos de fornecimento, que se encontram no portal de mudança de fornecedor.

1.8. A obrigação de fornecimento ao abrigo do presente contrato só se verifica e mantém, se as instalações elétricas estiverem devidamente licenciadas e em bom estado de conservação e funcionamento, nos termos das disposições legais aplicáveis efetuada a respetiva ligação à rede.

1.9. O Cliente compromete-se e responsabiliza-se por reunir todas as condições legalmente e regulamentarmente exigidas, no(s) ponto(s) de entrega.

2. DURAÇÃO DO CONTRATO, ENTRADA EM VIGOR, INÍCIO DE FORNECIMENTO E RENOVAÇÃO

2.1. O Contrato entra em vigor na data de assinatura produzindo efeitos na data de ativação, isto é, na data em que o ponto de fornecimento reunir todas as condições legais e regulamentares de acesso ao fornecimento de energia elétrica e em que se inicia o fornecimento de energia.

2.2. A duração do Contrato é de 3 (três) meses, contados a partir da data de ativação do contrato, isto é, a data em que se inicia o fornecimento de energia, renovando-se automática e sucessivamente por iguais períodos, sem prejuízo da faculdade de denúncia prevista na alínea b) da cláusula 14.1. das presentes Condições Gerais.

2.3. Em caso de comunicação escrita ao Cliente por parte da Comercializadora relativamente a alterações contratuais, esta deve ser feita com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação à data de início de novas condições.

2.4. Após a receção da comunicação enviada pela Comercializadora, o cliente tem 30 (trinta) dias para avaliar as novas condições contratuais.

2.5. As alterações das condições contratuais, no decurso do período contratual, são enviadas ao cliente, devidamente fundamentadas, com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias da sua aplicação, podendo o cliente exercer o seu direito de denúncia do contrato ou oposição à renovação.

2.6. Na ausência de oposição escrita, comprovada e fundamentada, por parte do cliente manifestando a sua oposição face às novas condições contratuais, procede-se à alteração do contrato na data prevista.

2.7. Caso a Comercializadora não apresente novas condições, manter-se-ão, para o período da renovação, as condições contratadas no Contrato inicial ou da última renovação, conforme o caso.

3. DIREITO DE LIVRE RESOLUÇÃO

3.1. O Cliente doméstico, consumidor, tem o direito de livre resolução do presente contrato, quando celebrado à distância ou fora do estabelecimento, sem necessidade de indicar o motivo, conforme o disposto no DL n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, no prazo de 14 (catorze) dias de calendário a contar da data de celebração do contrato, sendo este prazo de 30 (trinta) dias de calendário a contar da data de celebração do contrato, no caso específico dos contratos celebrados no domicílio do consumidor.

3.2. Não há lugar ao direito de livre resolução sempre que a prestação do serviço tenha início, a pedido do Cliente, durante o prazo de exercício do mesmo e o Cliente reconheça a respetiva cessação no momento da ativação do serviço. Minuta para formulário de livre resolução (só deve preencher e devolver o presente formulário se quiser resolver o contrato) Para [inserir aqui o nome, o endereço geográfico e, eventualmente, o número de fax e o endereço de correio eletrónico do profissional]:

- Pela presente comunico/comunicamos(*) que resolvo/resolvemos(*) do meu/nosso(*) contrato de compra e venda relativo ao seguinte bem/para a prestação do seguinte serviço(*) - Solicitado em(*)/recebido em(*) - Nome do(s) consumidor(es) - Endereço do(s) consumidor(es) - Assinatura do(s) consumidor(es) (só no caso de o presente formulário ser notificado em papel).

(*) Riscar o que não interessa.

4. MEDIÇÃO, LEITURA E EQUIPAMENTOS

4.1. O Cliente autoriza, de forma esclarecida e inequívoca, o acesso aos dados técnicos e comerciais do código do ponto de entrega, que se encontra registado na base de dados do Operador de Rede de Distribuição (ORD).

4.2. O Cliente fica obrigado a permitir o livre acesso ao equipamento de medição para realização das tarefas de instalação, leitura, inspeção, manutenção, controlo e verificação, e facilitará o acesso aos dados de consumo ao ORD, bem como para verificar o cumprimento, por parte do Cliente, das condições estabelecidas e retirar, se necessário, os equipamentos e/ ou instalações da Comercializadora que o Cliente tenha em seu nome.

4.3. A Comercializadora faturará com base nas quantidades apuradas pelo ORD ou, quando aplicável, com base nas quantidades que o cliente comunique.

4.4. Sem prejuízo do referido na cláusula anterior, no caso de não existirem leituras dos equipamentos de medição do Cliente disponibilizadas em tempo útil para efeitos de faturação ou no caso de existirem erros nas leituras efetuadas e enviadas pelo ORD, a Comercializadora reserva-se no direito de faturar com base em estimativas de consumo de acordo com as metodologias de estimativa escolhidas pelo Cliente conforme o Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados (doravante designado por GMLDD).

4.5. Para efeitos da faturação prevista no ponto anterior, o Cliente autoriza expressamente a faturação com base em estimativas de acordo com o método de estimativa A ("Perfil") - baseado no consumo médio diário obtido para um ponto de entrega e no perfil inicial que lhe foi atribuído. Em alternativa, o Cliente poderá optar pelo método de estimativa B ("Consumo Fixo") - acordo de um valor de consumo médio mensal a registar pelo ORD ou pela Comercializadora, bastando, para o efeito, aquando da celebração do presente contrato, comunicar, por escrito, esta opção.

4.6. Para Clientes com a tarifa variável, a partir do momento em que o equipamento de medida ou a informação do ORD passe a permitir a desagregação quarto-horária, a distribuição do consumo por cada 15 minutos passará automática-

mente a ser efetuada com base nos diagramas de carga disponibilizados pelo ORD em vez de ser efetuada com base nos perfis de consumo aprovados pela ERSE.

4.7. Os erros de medição da energia e da potência, resultantes de qualquer anomalia verificada no equipamento de medição ou erro de ligação do mesmo que não tenham origem em procedimento fraudulento, serão corrigidos em função da melhor estimativa das grandezas durante o período em que a anomalia se verificou.

4.8. Para efeitos da estimativa prevista na cláusula anterior, são consideradas relevantes as características da instalação, o seu regime de funcionamento, os valores das grandezas anteriores à data da verificação da falta de leitura e, se necessário, os valores medidos nos primeiros 3 (três) meses após a sua correção.

4.9. Se por facto imputável ao Cliente, enquanto utilizador das instalações onde se encontra o equipamento de medição, não tiver sido possível efetuar a leitura do consumo de energia, o ORD como entidade responsável pelas leituras, reserva-se no direito de solicitar uma leitura extraordinária, ficando a cargo do Cliente o pagamento deste serviço, nos termos estabelecidos no RRC.

4.10. O valor do consumo médio mensal é apurado pelo ORD, e será calculado dividindo o consumo total anual por 12 (doze), pró rateado ao número de dias a faturar por estimativa, e de acordo com regulamentação aplicável.

4.11. O perfil de consumo aplicado será o indicado pelo ORD no momento da ativação do contrato e, nos casos em que o ORD não tenha atribuído à instalação um perfil de consumo, será aplicado pelo ORD a metodologia prevista na regulamentação aplicável.

4.12. A MEO Energia reserva o direito de passar ao Cliente final as possíveis correções de consumos ou variações de sobrecustos do sistema que sejam estabelecidos pelo ORD ou pelo Gestor Global do Sistema conforme legislação e prazos aplicáveis em cada momento.

5. ALTERAÇÃO DA POTÊNCIA E GESTÃO DE ACESSO À REDE

5.1. O Cliente ou a Comercializadora em seu nome e a seu pedido, podem solicitar, a todo o tempo, a alteração da potência contratada até ao limite da potência requisitada para a instalação de consumo, estando o ORD obrigado a proporcioná-la, desde que verificadas as condições técnicas e legais estabelecidas na legislação e regulamentação aplicáveis.

5.2. Ficarão a cargo do Cliente todos os custos inerentes e necessários para efetivar a alteração da potência contratada, nomeadamente, o custo de quaisquer modificações técnicas que venham a ser necessárias, bem como encargos relativos à construção dos elementos de ligação ou reforço das redes.

5.3. Qualquer tipo de alteração da potência é facultado pela entidade competente, não sendo esta da responsabilidade da Comercializadora.

5.4. Nos casos em que nas instalações do Cliente se tenha procedido a investimentos, com vista à utilização mais racional de energia elétrica, da qual tenha resultado uma redução da potência contratada com carácter permanente, o Cliente pode solicitar à Comercializadora a redução da mesma.

5.5. Nos termos das cláusulas anteriores, quando aplicável, a alteração só produzirá efeitos a partir da data da ativação comunicada pelo ORD.

5.6. O Cliente autoriza a Comercializadora a agir em seu nome e representação junto do ORD para todos os assuntos que se prendam com a gestão de acesso às redes.

5.7. A Comercializadora faturará ao Cliente as despesas que lhe sejam cobradas pelo ORD pela alteração da potência ou atos relacionados com a gestão de acesso às redes.

5.8. As opções tarifárias de acesso às redes nos fornecimentos de energia elétrica são da escolha do Cliente e encontram-se estabelecidas no Regulamento Tarifário (RT).

5.9. Nos fornecimentos de energia elétrica, a opção tarifária tem a duração mínima de 1 (um) ano e, em caso de mudança de comercializador, a duração das opções tarifárias não é interrompida.

6. FATURAÇÃO

6.1. A faturação tem por base as quantidades apuradas pelo ORD ou com base nas quantidades que o Cliente comunique, sem prejuízo dos subsequentes acertos, quando a leitura tenha sido efetuada por estimativa.

6.2. A faturação do fornecimento de energia elétrica é realizada mensalmente, salvo se outra periodicidade for acordada com o Cliente e efetuada e emitida após a Comercializadora ter os dados do consumo, disponibilizados no portal pelo ORD ou comunicados pelo Cliente ou, ainda, nos termos do disposto no 4.4, quando não existam dados de leituras de consumo por parte do ORD ou do Cliente nos 3 (três) dias anteriores ao final do período de faturação, findo esse prazo, com base em estimativas de consumo.

6.3. As faturas serão enviadas de acordo com o tipo de fatura solicitada pelo Cliente em conformidade com o disposto e acordado nas Condições Particulares. Todas as faturas emitidas ficam disponíveis na área de cliente para consulta em formato PDF.

6.4. As faturas detalharão os consumos e os preços contratados, assim como outros parâmetros associados à faturação, incluindo os valores relativos às tarifas de acesso às redes.

6.5. Os acertos de faturação podem ser motivados, designadamente, pelas seguintes situações: anomalia de funcionamento do equipamento de medição; procedimento fraudulento; faturação baseada em estimativa de consumo; correção de erros de medição, leitura e faturação.

6.6. Nas situações em que a necessidade de acerto de faturação resulte de facto não imputável ao Cliente, às prestações mensais previstas na cláusula anterior, não devem acrescer quaisquer juros legais ou convencionados.

6.7. Para efeitos de acertos, no início e no final do contrato envolvendo faturação que abranjam um período inferior ao acordado para faturação, considerar-se-á uma distribuição diária uniforme dos encargos com valor fixo mensal.

6.8. Aos valores faturados pela Comercializadora pelo fornecimento de energia, sendo o caso, serão acrescentados os impostos legais em vigor.

7. PAGAMENTO

7.1. O pagamento terá lugar na modalidade de Débito Direto

ou Referência Multibanco, em conformidade com o disposto e acordado nas Condições Particulares.

7.2. Salvo disposição em contrário contida na Ficha de Informação Padronizada, o prazo limite de pagamento pelo fornecimento e serviços contratados é de 10 (dez) dias úteis a contar da data de apresentação da fatura e de 20 (vinte) dias úteis a contar da data de apresentação da fatura para clientes economicamente vulneráveis, conforme disposto no RRC.

7.3. O não pagamento da fatura dentro do prazo estipulado sujeita o Cliente ao pagamento de juros de mora, sem prejuízo de também poder levar à redução de potência contratada para 1,15 kVA, por fase, pela Comercializadora e, em último caso, à interrupção do fornecimento de energia elétrica, à obrigação de prestação de caução, à mudança das condições comerciais iniciais ou à cessação do presente Contrato.

7.4. Em caso de mora, a Comercializadora poderá cobrar os gastos de gestão de cobrança, os juros moratórios, à taxa de juro legal aplicável, calculados a partir do dia seguinte ao do vencimento da fatura até ao dia, inclusive, do seu pagamento integral.

8. PREÇOS

8.1. O Cliente está obrigado perante a Comercializadora ao pagamento do preço de fornecimento de energia elétrica identificado nas condições Particulares e fixado na Ficha de Informação Padronizada em anexo ao Contrato.

8.2. Os preços apresentados na Ficha de Informação Padronizada têm em consideração as mais recentes tarifas de acesso publicadas pela ERSE em vigor para o ano em causa, tendo em conta a data da proposta. Qualquer alteração será diretamente repercutida nos preços ao abrigo do Contrato.

8.3. A Comercializadora poderá rever o preço, quando necessário e ao longo do período de fornecimento sempre que ocorram quaisquer outras alterações no mercado grossista - que não as referidas na cláusula 8.2. - e que entenda dever repercutir no mesmo, devendo para o efeito, comunicar, por escrito, 30 (trinta) dias antes da entrada em vigor das alterações.

8.4. Na pendência de um período de fidelização, a comercializadora apenas poderá alterar as condições contratuais, incluindo as relativas ao preço, no interesse do cliente, ou em caso de acordo expresso.

8.5. Caso o Cliente não aceite as alterações nos termos das cláusulas anteriores, deverá comunicá-lo expressamente e por escrito à Comercializadora, no prazo de 15 (quinze) dias a contar da receção da respetiva proposta de alteração, dando-se o Contrato por terminado.

8.6. Caso o Cliente não comunique nos termos da cláusula anterior, entende-se que aceitou as alterações propostas, sendo as mesmas aplicadas a partir do termo do prazo previsto na cláusula 8.3.

8.7. Os preços das leituras extraordinárias e dos serviços de interrupção e restabelecimento do fornecimento de energia elétrica são publicados anualmente pela ERSE.

8.8. Sobre o preço acrescerão os impostos ou taxas legalmente aplicáveis.

9. CONTINUIDADE E INTERRUÇÃO DO FORNECIMENTO

9.1. O fornecimento de eletricidade deve ser permanente e contínuo, podendo ser interrompido nas situações previstas no RRC, designadamente, por caso fortuito ou de força maior, por razões de interesse, de serviço, de segurança, por acordo com o Cliente ou por facto que lhe seja imputável.

9.2. Sem prejuízo do disposto na cláusula anterior, no caso de falta de pagamento de qualquer fatura dentro do respetivo prazo, bem como de não pagamento dos montantes devidos em caso de mora, de não prestação ou reforço de garantia e/ou de procedimento fraudulento, a Comercializadora pode também solicitar ao ORD a redução de potência contratada para 1,15 kVA pela Comercializadora e, em último caso, a interrupção do fornecimento de eletricidade, após o devido pré-aviso ao cliente, enviado com 20 (vinte) dias de antecedência, em relação à data em que o corte irá ocorrer. Para os clientes economicamente vulneráveis, o pré-aviso é enviado ao cliente com 30 (trinta) dias de antecedência em relação à data em que o corte irá ocorrer.

9.3. A interrupção do fornecimento por facto imputável ao Cliente pode ocorrer no período de 12 (doze) meses, nomeadamente, nas seguintes situações: a) O Cliente deixa de ser titular de um contrato de fornecimento ou, no caso de Cliente que seja agente de mercado, de um contrato de uso das redes; b) Por caducidade de licença referente a instalação provisória; c) Impedimento de acesso ao equipamento de medição; d) Impossibilidade de acordar data para leitura extraordinária dos equipamentos de medição; e) Alteração da instalação de utilização não aprovada pela entidade administrativa competente; f) Cedência de energia elétrica ou de gás a terceiros, quando não autorizada; g) Verificação da existência de procedimento fraudulento ou na falta do pagamento devido; h) Incumprimento das disposições legais e regulamentares relativas às instalações elétricas ou de gás, no que respeita à segurança de pessoas e bens; i) A instalação seja causa de perturbações que afetem a qualidade técnica do fornecimento a outros utilizadores da rede, de acordo com o disposto no Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS); j) Quando solicitado pela Comercializadora, nas situações de falta de pagamento dos montantes devidos no prazo estipulado; k) Quando solicitado pela Comercializadora, nas situações de falta de prestação ou de atualização da caução, quando exigível; l) Estando em causa o fornecimento de energia elétrica, impedimento de instalação de dispositivos de controlo da potência nas instalações de clientes em Baixa Tensão Normal; m) Utilização da instalação de consumo fora dos parâmetros técnicos de capacidade estabelecidos para o ponto de entrega.

9.4. A Comercializadora pode resolver o contrato em caso de cedência de energia não autorizada ou na sequência de duas ou mais interrupções do fornecimento de energia elétrica no período de doze meses imediatamente anteriores ou de uma interrupção que se prolongue por um período superior a 30 dias.

9.5. A interrupção do fornecimento por facto imputável ao cliente só pode ter lugar após um prévio aviso, por escrito, com antecedência mínima de 20 (vinte) dias em relação à

data que irá ocorrer.

9.6. A Comercializadora pode exigir, como condição de restabelecimento do fornecimento de energia elétrica, para além da eliminação das causas da interrupção, o pagamento dos serviços de interrupção e de restabelecimento, bem como eventuais juros de mora caso se encontrem quantias em dívida pelo Cliente.

9.7. Em caso de suspensão de fornecimento, a Comercializadora não será obrigada a repor o fornecimento até que tenha recebido as quantias em dívida por parte do Cliente e tenha a confirmação do respetivo e efetivo pagamento, incluindo os juros de mora e o custo da reposição do fornecimento estabelecidos no RQS. A solicitação da reposição deve ser efetuada por parte da Comercializadora, ao ORD logo que possível. Não obstante, o restabelecimento efetivo do fornecimento depende dos prazos impostos pelo ORD.

9.8. A interrupção do fornecimento de energia elétrica não isenta o Cliente da responsabilidade civil e criminal em que tenha incorrido.

9.9. A interrupção do fornecimento de energia elétrica, nos termos da presente cláusula, suspende a faturação das tarifas de acesso às redes, durante o período de interrupção.

10. PRESTAÇÃO DE CAUÇÃO

10.1. A MEO Energia só pode exigir a prestação de caução aos clientes abastecidos em BTN e consumidores, nas situações de restabelecimento do fornecimento, ou na sequência de interrupção, decorrente de incumprimento contratual imputável ao cliente.

10.2. Salvo acordo entre as partes, a garantia é prestada em numerário, cheque, transferência eletrónica, garantia bancária ou seguro-caução.

10.3. O valor da caução deve corresponder ao valor médio de faturação, por cliente, verificado nos últimos 12 (doze) meses, num período de consumo igual ao período de faturação, acrescido do prazo de pagamento da fatura. Para os clientes que não disponham de histórico de consumo de pelo menos 12 (doze) meses para a opção tarifária, escalão de consumo ou capacidade contratada, o valor do consumo a considerar no cálculo da caução é estimado pela Comercializadora com base nas características e condições de funcionamento da instalação indicadas pelo cliente, devendo o valor ser alterado assim que o cliente disponha de um histórico de consumo de 12 (doze) meses.

10.4. Prestada a garantia, a Comercializadora pode exigir a alteração do seu valor quando a mesma se torne insuficiente ou imprópria, nomeadamente, quando se verifique um aumento da potência contratada ou a alteração dos preços da energia elétrica.

10.5. A Comercializadora deve utilizar o valor da garantia para a satisfação do seu crédito, e pode exigir, posteriormente, por escrito, a sua reconstituição ou o seu reforço, em prazo não inferior a 10 (dez) dias úteis.

10.6. Cessado o contrato, o Cliente tem direito à restituição da garantia, salvo no caso em que esta seja necessária para assegurar o cumprimento das obrigações pecuniárias que à data da cessação do contrato não se encontrem regularizadas.

10.7. A quantia a restituir relativa à garantia, prestada através de numerário ou outro meio de pagamento à vista, será paga, nos termos da legislação aplicável, depois de deduzidos os montantes eventualmente em dívida.

11. PADRÕES DE QUALIDADE DE SERVIÇO E COMPENSAÇÕES

11.1. O fornecimento de energia elétrica observará os padrões de qualidade de serviço definidos no RQS e do direito de compensação do cliente em caso de incumprimento previsto no RRC e no RQS.

12. PROCEDIMENTOS FRAUDULENTOS

12.1. Qualquer procedimento suscetível de falsear o funcionamento normal ou a leitura dos equipamentos de medição de energia elétrica ou de controlo da potência constitui violação do presente Contrato.

12.2. Nos termos da legislação em vigor, pode constituir procedimento fraudulento suscetível de falsear a medição de energia elétrica ou o controlo de potência, designadamente, a captação de energia a montante do equipamento de medição e a viciação, por qualquer meio, do funcionamento normal dos equipamentos de medição ou de controlo de potência e a alteração dos dispositivos de segurança, nomeadamente, quebra de selos e violação dos fechos e fechaduras.

12.3. Salvo prova em contrário, presume-se que qualquer procedimento fraudulento é imputável ao utilizador da instalação onde se integre o equipamento de medição de energia elétrica ou de controlo da potência, desde que terceiros não tenham acesso livre ao equipamento.

12.4. A verificação do procedimento fraudulento e o apuramento da responsabilidade civil e criminal que lhe possam estar associadas obedecem às regras constantes da legislação específica aplicável.

12.5. Sem prejuízo do disposto no número anterior, as entidades lesadas com o procedimento fraudulento têm o direito de ser ressarcidas das quantias que venham a ser devidas em razão das correções efetuadas.

12.6. A determinação dos montantes previstos no número anterior deve considerar o regime de tarifas e preços aplicáveis ao período durante o qual perdurou o procedimento fraudulento, bem como todos os factos relevantes para a estimativa dos fornecimentos realmente efetuados, designadamente, as características da instalação de utilização, o regime de funcionamento e os fornecimentos antecedentes, se os houver.

13. CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

13.1. O Cliente não pode transmitir a terceiros a sua posição neste Contrato, nem nenhum dos seus direitos ou obrigações, sem o consentimento expresso e por escrito da Comercializadora.

13.2. A comunicação a que se refere o número anterior deve ser efetuada com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação à data prevista para a cessão, devendo a Comercializadora responder dentro de 15 (quinze) dias.

13.3. A Comercializadora poderá ceder, sub-rogar ou transferir, por qualquer forma, total ou parcialmente, a qualquer

sociedade por si participada os direitos e obrigações decorrentes do presente Contrato, desde que o cliente consinta, de forma expressa, essa cessão.

14. CESSAÇÃO, RESOLUÇÃO DO CONTRATO

14.1. A cessação só pode ocorrer de acordo com o previsto no RRC: a) Por acordo entre as partes; b) Por denúncia ou oposição à renovação por parte do cliente, a todo o tempo, sem encargos, salvo se estiver vigente um período de fidelização; c) Pela celebração de contrato de fornecimento com outro comercializador; d) Pela entrada em vigor do contrato de uso das redes, no caso dos clientes que sejam agentes de mercado; e) Por resolução por parte da Comercializadora ou do cliente; f) Por morte do titular do contrato, salvo nos casos de transmissão por via sucessória, quando demonstrada a vivência em economia comum; g) Pela extinção da entidade titular do contrato; h) Por cessação do evento, no caso das instalações eventuais; i) Por caducidade da respetiva licença no caso de instalações provisórias; j) Por oposição à renovação por parte do comercializador, se este pretender cessar a atividade de comercialização de energia elétrica ou não celebrar de forma generalizada novos contratos.

15. DADOS PESSOAIS

15.1. O Cliente deverá comunicar à Comercializadora, através de carta registada com aviso de receção e no prazo de 30 (trinta) dias a contar da data da alteração, qualquer alteração dos elementos constantes do Contrato relativos a identificação, residência ou sede do Cliente, devendo ainda este apresentar comprovativos da alteração verificada, quando tal lhe for solicitado pela Comercializadora.

15.2. A utilização do serviço MEO Energia implica o conhecimento e, caso aplicável, a aceitação da Política de Proteção de Dados Pessoais da MEO, S.A., em vigor em cada momento, e que se encontra publicada, na presente data em <https://institucional.meo.pt/pt/politica-privacidade>.

15.3. A MEO Energia obriga-se a cumprir o disposto na legislação de proteção de dados pessoais em vigor a cada momento, nomeadamente o Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 ("RGPD").

15.4. A MEO ENERGIA declara que assegura a confidencialidade, bem como a privacidade dos dados pessoais e demais informação.

15.5. Os dados pessoais fornecidos pelo Cliente para a celebração do contrato de fornecimento de energia elétrica serão tratados de forma automática, destinando-se à gestão comercial, administrativa e demais atos necessários à execução do contrato e, ainda, quando exista consentimento por parte dos titulares de dados pessoais para a finalidade de comunicação de ofertas de marketing de produtos ou serviços MEO Energia.

15.6. O Cliente autoriza expressamente a Comercializadora a tratar informaticamente os seus dados pessoais e a incorporá-los numa base informática para comunicações de campanhas e ações que se prevejam do interesse do cliente. No caso de não consentir, o cliente pode recusar de imediato ou por ocasião de cada comunicação.

15.7. Na medida do que for necessário, a MEO Energia utilizará os dados pessoais para a cobrança de dívidas do Cliente no fornecimento de energia elétrica, estando no seu direito de efetuar a cobrança dos valores devidos.

15.8. A MEO Energia utilizará igualmente os dados pessoais para efetuar auditorias e para efeitos de melhoria da qualidade do serviço.

15.9. Os dados pessoais relativos ao(s) representante(s) do Cliente (entre os quais, gerentes, procuradores, administradores de conta ou outros, abreviadamente designados como "Representantes") como sejam nome endereço de email e contato telefónico, são considerados necessários à celebração e gestão do presente contrato. Os dados pessoais relativos aos administradores de conta do Cliente podem ser utilizados pela MEO Energia para efeito de comunicações de marketing e comercialização de serviços e/ou produtos, incluindo por meios que permitam a receção de mensagens independentemente da intervenção dos destinatários, da MEO Energia e de qualquer entidade do Grupo MEO, sem prejuízo de ser garantido aos titulares dos dados o exercício dos respetivos direitos, nomeadamente os previstos no ponto 15.18.

15.10. O Cliente, e caso aplicável, enquanto único titular do presente contrato celebrado com a MEO Energia, declara, relativamente a eventuais dados pessoais dos colaboradores do Cliente que contactem a MEO Energia, que prestou aos seus colaboradores toda a informação necessária e indicada na presente cláusula. De igual modo, o Cliente, e caso aplicável, enquanto único titular do presente contrato celebrado com a MEO Energia, declara, relativamente a eventuais dados pessoais de colaboradores necessários para efeito de comunicações de marketing e comercialização de serviços e/ou produtos, incluindo por meios que permitam a receção de mensagens, independentemente da intervenção dos destinatários, da MEO Energia e de qualquer entidade do Grupo MEO, que obteve previamente junto dos mesmos os necessários consentimentos para efeitos do previsto na presente cláusula.

15.11. Os dados pessoais que constam do contrato de fornecimento de energia elétrica são aqueles que foram fornecidos pelo cliente. Quanto aos dados de consumo de energia, estes são facultados pelo ORD, sendo que estes são recolhidos através da leitura de equipamentos de medição dos respetivos locais de consumo.

15.12. A entidade responsável pelo tratamento dos dados pessoais do Cliente é a MEO Energia, sendo que o Cliente pode contactar esta mesma entidade para solucionar problemas relacionados com a proteção de dados pessoais, bem como para o exercício dos seus direitos referentes aos mesmos, dirigindo o seu pedido através de carta registada para a morada descrita na cláusula 21.1 destas condições gerais, com o assunto, "Privacidade de Dados".

15.13. A MEO Energia poderá contratar a prestação de serviços a terceiros, os quais tratarão os dados segundo as instruções da MEO Energia e nos termos dos contratos celebrados com os mesmos.

15.14. O ORD fornecerá dados pessoais aos comercializadores de energia para que as obrigações emergentes dos contratos sejam cumpridas, como sejam dados técnicos relativos a: instalação, Código do Ponto de Entrega, leituras e consumos, controlo da qualidade do fornecimento da energia, avarias e pedidos de intervenção.

15.15. O acesso aos dados pessoais de outro comercializador de Energia pode acontecer caso seja solicitado e devidamente autorizado pelo Cliente, decorrendo todo o processo nos termos da Lei e demais Regulamentos, de forma gratuita.

15.16. Os dados pessoais podem ser guardados durante o prazo de vigência do contrato e ainda durante os prazos de prescrição e caducidade dos direitos associados. A MEO Energia pode ainda manter esses dados além dos períodos indicados para o cumprimento de obrigações legais e também para fins estatísticos, sendo que neste último caso devem ser utilizados de forma anónima.

15.17. O titular dos dados pessoais tem o direito de solicitar, através de carta registada para a morada descrita na cláusula 21.1 destas condições gerais, o acesso, a retificação, o apagamento, a limitação total ou parcial ou a oposição do tratamento dos seus dados pessoais, tendo ainda direito à portabilidade dos dados pessoais num formato estruturado, de uso corrente e de leitura automática.

15.18. Nos termos da legislação aplicável, é garantido aos colaboradores/Representantes, a qualquer momento, o direito de acesso, retificação, atualização, limitação e apagamento dos seus dados pessoais (salvo quanto aos dados que são indispensáveis à prestação dos serviços pela MEO Energia ou ao cumprimento de obrigações legais a que o responsável pelo tratamento está sujeito), o direito a retirar o seu consentimento previamente dado, bem como o direito de oposição à utilização dos mesmos para fins comerciais pela MEO Energia.

15.19. A MEO Energia poderá comunicar os dados pessoais dos utilizadores/Representantes, com a finalidade dos cumprimentos de obrigações legais nomeadamente policiais, judiciais, fiscais e reguladoras.

15.20. Quando o cliente/representante entenda que a MEO Energia violou os seus direitos no que toca à proteção de dados pessoais, pode apresentar uma reclamação junto da autoridade competente, nomeadamente, Comissão Nacional de Proteção de Dados.

15.21. A omissão ou inexactidão dos dados pessoais ou demais informações prestadas pelo cliente são da sua inteira responsabilidade.

16. CLIENTES PRIORITÁRIOS OU COM NECESSIDADES ESPECIAIS

16.1. O cliente pode solicitar à MEO Energia o registo junto do ORD como cliente prioritário, mediante a apresentação de documentos que comprovem esta condição. Consideram-se clientes prioritários os que preencham os requisitos definidos no RQS.

16.2. O cliente pode solicitar à MEO Energia o registo junto do ORD como cliente com necessidades especiais, mediante

a apresentação de documentos que comprovem esta condição. Consideram-se clientes com necessidades especiais, os que preencham os requisitos definidos no RQS.

17. COMUNICAÇÕES

17.1. As comunicações e notificações a realizar pela Comercializadora podem ser feitas para qualquer um dos contactos do cliente indicados nas condições particulares do contrato, devendo a Comercializadora dar prioridade ao meio de contacto preferencial indicado pelo cliente.

17.2. O Cliente poderá contactar a Comercializadora para os contactos disponibilizados na Página da Internet (<http://www.meoenergia.pt>), e na Identificação do Comercializador no início deste documento.

18. CONDIÇÕES ADMINISTRADOR DE CONTA (válido apenas para clientes empresariais)

18.1. A adesão aos serviços de fornecimento de energia (Serviços) da MEO Energia constantes do presente Contrato, por parte de Cliente empresariais, implica obrigatoriamente a indicação no Formulário, da(s) pessoa(s) que será(ão) o(s) representante(s) do cliente, adiante designada(s) por Administrador(es) de Conta.

18.2. O Administrador de Conta será, para todos os efeitos legais e contratuais, o representante do cliente junto da Comercializadora, com todos os poderes legalmente exigidos para vincular o Cliente em todas as operações, ações e procedimentos e em qualquer pedido relacionado com os Serviços contratados no âmbito do presente contrato, durante todo o período de vigência inicial relacionado com os Serviços contratados no âmbito de outro(s) contrato(s) de fornecimento de energia com a Comercializadora incluindo poderes para a respetiva celebração.

18.3. Para efeitos do disposto no número anterior, o Administrador de Conta poderá proceder à celebração e à alteração de contrato(s) com a Comercializadora, mediante a assinatura do(s) respetivo(s) contrato(s), estando igualmente habilitado para aceitar condições contratuais e comerciais, através de email remetido pela Comercializadora.

18.4. O Cliente conhece e aceita que a indicação de um ou vários Administrador(es) de Conta implica que este(s) terá(ão), desde a data de indicação e até à data em que, caso aplicável, o Cliente comunique à Comercializadora a eliminação ou alteração dos Administrador(es) de Conta indicado(s): a) o poder de representação e vinculação do cliente no âmbito do presente Contrato, bem como na celebração de quaisquer contratos de fornecimento de energia com a Comercializadora; b) o acesso Área de Cliente, com informação confidencial; c) a gestão agregada e a execução contratual de vários serviços contratados à Comercializadora independentemente do Contrato em que foram indicados pelo Cliente.

18.5. O Cliente poderá aditar, eliminar ou alterar, mediante pedido escrito dirigido à Comercializadora, um ou mais Administrador(es) de Conta, sendo da sua única e exclusiva responsabilidade comunicar atempadamente perante a Comercializadora a alteração e/ou eliminação de Administrador(es) de Conta anteriormente indicados.

18.6. O Cliente é o único responsável pelos atos do(s) Administrador(es) de conta indicado(s), não podendo arguir a invalidade de qualquer negócio jurídico pelo(s) mesmo(s) praticado(s), nomeadamente a aceitação de condições nos termos no 18.3, nem imputar responsabilidade por acesso indevido a Área de cliente, pela circunstância de a Comercializadora ter aceitado solicitações de Administrador(es) de Conta indicados pelo Cliente.

18.7. O Cliente e a Comercializadora acordam em que a Comercializadora atribua um perfil de acesso ao(s) Administrador(es) de Conta, indicado(s) pelo cliente para registo e login na sua Área de Cliente. Para esse efeito, a MEO Energia utilizará os dados do(s) Administrador(es) de Conta, indicado no Formulário a que se refere o ponto 18.1.

18.8. Os dados pessoais relativos aos Administradores de Conta, como sejam o nome, endereço de email, contacto telefónico e NIF, são considerados necessários à celebração e gestão do contrato, podendo ser utilizados pela Comercializadora para efeito de comunicações de marketing e comercialização de serviços e/ou produtos, incluindo por meios que permitam a receção de mensagens independentemente de intervenção dos destinatários, da Comercializadora e de qualquer entidade do Grupo MEO, sem prejuízo da garantia do exercício dos respetivos direitos enquanto titulares dos dados pessoais.

19. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

19.1. O presente Contrato é regido e interpretado de acordo com a Lei Portuguesa, incluindo, nomeadamente, o RRC, o RQS, GMLDD e a Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro.

19.2. As condições deste Contrato devem ser, nos termos gerais do direito, sistematicamente interpretadas à luz das disposições legais e regulamentares referidas no número anterior.

19.3. Em caso de dúvida ou de divergência, considera-se que o sentido interpretativo das condições deste contrato é o que resultar da prevalência das disposições legais e regulamentares enunciadas quando tenham natureza imperativa, aplicando-se supletivamente e como opção as normas do Código Civil português.

19.4. Salvo disposição legal em contrário, considera-se que o Contrato passa a integrar automaticamente as condições, direitos e obrigações, bem como todas as modificações, decorrentes de normas legais e regulamentares aplicáveis, posteriormente publicadas, nomeadamente ao abrigo do RRC, RQS e RT.

19.5. Em caso de conflito acerca da interpretação, aplicação ou execução do presente Contrato, o Cliente poderá submeter a sua resolução aos tribunais competentes, às entidades de resolução alternativa de litígios identificadas no Anexo I do presente contrato ou recorrer a arbitragem necessária, nos termos do disposto na Lei dos Serviços Públicos Essenciais.

19.6. MEO Energia - Comercialização de Energia, S.A., está sujeita a arbitragem necessária nos termos da Lei nº 23/96 de 26 de julho (Lei dos Serviços Públicos Essenciais) e sucessivas alterações, 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 legalmente autorizados.

19.7. Sem prejuízo do definido nos números anteriores, qualquer uma das partes, incluindo pessoas singulares ou coletivas, pode sujeitar a resolução de conflitos de qualquer natureza emergentes ou relacionadas com o presente contrato aos tribunais judiciais competentes.

20. TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

20.1. As reclamações decorrentes deste Contrato podem ser apresentadas no livro de reclamações eletrónico, livro de reclamações, por carta, email, telefone, ou pessoalmente nas instalações da Comercializadora (cujas moradas estão disponíveis para consulta em <https://www.meoenergia.pt/apoio-ao-cliente>), e deverão conter a identificação, a morada do local de consumo, a descrição dos motivos da reclamação e outros elementos informativos que facilitem o seu tratamento.

20.2. Os referidos pedidos e reclamações serão objeto de resposta, por parte da Comercializadora, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis a contar da data da receção dos mesmos pela Comercializadora, tendo o cliente o direito de compensação em caso de incumprimento do prazo previsto, de acordo com o RQS.

ANEXO I – LISTA DAS ENTIDADES DE RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS DE CONSUMO (ao abrigo da lei nº 144/2015, de 8 de setembro)

CNIAAC - CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

Morada: Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa, Campus de Campolide, 1099-032 Lisboa

Telefone: 213 847 484 | E-mail: cniacc@fd.unl.pt | Web:

www.arbitragemdeconsumo.org

Área geográfica abrangida: Atuação em todo o território nacional, nas zonas não abrangidas por outro centro de arbitragem de competência regional

CIMAAL - CENTRO DE INFORMAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO ALGARVE

Morada: Edifício Ninho de Empresas, Estrada da Penha, 8005-131 Faro

Telefone: 289 823 135 | E-mail: apoio@consumidoronline.pt; cimaal@mail.telepac.pt

Web: www.consumidoronline.pt

Área geográfica abrangida: Contratos celebrados no Distrito de Faro.

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO DISTRITO DE COIMBRA

Morada: Av. Fernão Magalhães 240, 1º, 3000-172 Coimbra

Telefone: 239 821 690 | E-mail: geral@centrodearbitragemdecoimbra.com

Web: www.centrodearbitragemdecoimbra.com

Área geográfica abrangida: Contratos celebrados nos municípios de: Arganil, Cantanhede, Coimbra, Condeixa-a-Nova, Figueira da Foz, Góis, Lousã, Mira, Miranda do Corvo, Montemor-o-Velho, Oliveira do Hospital, Penacova, Penela, Soure, Tábua e Vila Nova de Poiares.

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA

Morada: Rua dos Douradores 116, 2º, 1100-207 Lisboa

Telefone: 218 807 030 | E-mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt; director@centroarbitragemlisboa.pt

Web: www.centroarbitragemlisboa.pt

Área geográfica abrangida: Contratos celebrados na Área Metropolitana de Lisboa: Lisboa, Alcochete, Almada, Amadora, Azambuja, Barreiro, Cascais, Lisboa, Loures, Mafra, Moita, Montijo, Odivelas, Oeiras, Palmela, Seixal, Sesimbra, Setúbal, Sintra e Vila Franca de Xira.

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E ARBITRAGEM DO PORTO

Morada: Rua Damião de Góis 31 – Loja 6 – 4050-225 Porto

Telefone: 225 508 349 | E-mail: cicap@mail.telepac.pt |

Web: www.cicap.pt

Área geográfica abrangida: Contratos celebrados na Área Metropolitana do Porto: Arouca, Espinho, Gondomar, Maia, Matosinhos, Oliveira de Azeméis, Porto, Póvoa de Varzim, Santa Maria da Feira, Santo Tirso, São João da Madeira, Trofa, Vale de Cambra, Valongo, Vila do Conde e Vila Nova de Gaia.

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO VALE DO AVE / TRIBUNAL ARBITRAL BRAGA

Morada: Rua D. Afonso Henriques 1 (Junta de Freguesia da Sé), 4700-030 Braga

Telefone: 253 617 604 | E-mail: geral@ciab.pt

VIANA DO CASTELO

Morada: Av. Rocha Paris 103 (Edifício Vila Rosa), 4900-394 Viana do Castelo

Telefone: 258 809 335 | E-mail: ciab.viana@cm-viana-castelo.pt | Web: www.ciab.pt

Área geográfica abrangida: Amares, Arcos de Valdevez, Barcelos, Braga, Caminha, Esposende, Melgaço, Monção, Montalegre, Paredes de Coura, Ponte da Barca, Póvoa do Lanhoso, Terras do Bouro, Valença, Viana do Castelo, Vila Nova de Cerveira, Vieira do Minho e Vila Verde.

CAUAL - CENTRO DE ARBITRAGEM DA UNIVERSIDADE AUTÓNOMA DE LISBOA

Morada: Rua de Santa Marta 43-E, 1ºC, 1150-293 Lisboa

Telefone: 213 177 660 | E-mail: centrodearbitragem@autonoma.pt | Web: www.arbitragem.autonoma.pt

Área geográfica abrangida: Atuação em todo o território nacional, nas zonas não abrangidas por outro centro de arbitragem de competência regional.

ANEXO II - CONDIÇÕES DE ATRIBUIÇÃO DE BENEFÍCIOS - NA ADESÃO AO MEO ENERGIA

1. As presentes Condições regulam a atribuição de benefícios aos consumidores Clientes da MEO Energia – Comercialização de Energia, S.A. (abreviadamente, MEO Energia) elegíveis para o efeito (adiante Clientes), que tenham, simultaneamente, contratados determinados serviços da MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (abreviadamente, MEO).

2. Os Clientes MEO Energia com Tarifa Fixa que tenham contratualizado serviços de comunicações eletrónicas abaixo identificados com a MEO, com exceção do Pacote Global Connect Pack que fica excluído para os efeitos de atribuição

dos presentes benefícios, beneficiarão em cada fatura MEO Energia:

- a)** De desconto de 1 cêntimo/kWh na tarifa fixa de energia, desde 1 de junho de 2024;
- b)** Desde que no período de faturação relevante para aplicação do benefício tenham um consumo de energia em kWh igual ou superior a 216kWh, da oferta do valor correspondente ao consumo médio mensal estimado dos equipamentos associados ao(s) serviço(s) de comunicações eletrónicas de distribuição de televisão, de acesso à internet e telefónico móvel (nomeadamente os consumos da Fibergateway, da MEOBox e o carregamento de 2 smartphones, no caso de clientes com pacote com telemóvel), tendo em consideração o(s) serviço(s) de comunicações eletrónicas contratualizado(s) com a MEO e em vigor no momento da contratação da tarifa MEO Energia:

- i.** Clientes com pacotes M4/M5: oferta de 15 kWh/mês;
- ii.** Clientes com restantes pacotes MEO, exceto Serviço Telefónico Fixo, tarifários móveis pré e pós pagos sem serviço fixo MEO associado: oferta de 10 kWh/mês.

O cálculo do valor da oferta terá por base a estimativa de consumo conforme alíneas i) e ii), valorizado pela tarifa de energia kWh mais elevada do tarifário do Cliente, nas opções horárias simples, bi-horária e tri-horária.

3. Para a atribuição dos benefícios constantes da condição 2 supra, de acordo com critérios exclusivamente operacionais e comerciais, os Cliente terão de, cumulativamente:

- a)** Contratar o serviço de energia junto da MEO Energia, mediante a adesão à Tarifa Fixa MEO Energia;
- b)** Ter contratado um dos Pacotes MEO melhor identificados nos pontos i. e ii. da alínea b) da condição 2 supra, o qual terá que estar instalado na morada onde contratou a Tarifa Fixa MEO Energia;
- c)** Ter associados o contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas e o contrato de fornecimento de energia elétrica ao mesmo número de identificação fiscal (NIF).

4. A MEO Energia garante a atribuição dos benefícios previstos na condição 2 supra enquanto o Cliente mantiver em vigor o seu contrato de fornecimento de energia elétrica com a MEO Energia (Tarifa MEO Energia) e o contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas (qualquer um dos pacotes melhor identificados nos pontos i. e ii. da alínea b) da condição 2 supra) com a MEO.

5. Na eventualidade de o Cliente cancelar o contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas junto da MEO, alterar a sua tarifa para outra que não compreenda a atribuição destes benefícios, ou tiver o contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas sido resolvido por incumprimento de uma das Partes, deixará de usufruir dos benefícios, sem aviso prévio ou remessa de qualquer comunicação para esse efeito, sem qualquer impacto no fornecimento de energia elétrica contratualizado com a MEO Energia, passando a ser aplicado, de forma automática e sem comunicação prévia, a tarifa contratualizada sem descontos.