CONDIÇÕES GERAIS CONTRATO FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA EM BAIXA TENSÃO NORMAL

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.

Web: meoenergia.pt/formulario-contacto.

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 conforme identificado(s) nas Condições Particulares ou em anexo às mesmas, caso aplicável (Anexo Dados Multiponto), para sua utilização na(s) morada(s) indicada(s) 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.

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, bem como, no caso de condomínios, a alteração do administrador ou da empresa gestora de condomínio devendo ainda este apresentar comprovativos da alteração verificada, quando tal lhe for solicitado pela Comercializadora. O novo administrador ou empresa gestora deve comunicar a alteração à Comercializadora, por escrito, no prazo previsto no parágrafo anterior, acompanhada de *i)* ata da assembleia de condóminos que delibere a nova nomeação; *ii)* documento de identificação do novo representante; e *iii)* certidão permanente atualizada da nova empresa gestora, quando aplicável. A alteração produz efeitos junto da Comercializadora após validação da conformidade documental, sem suspensão do fornecimento.

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. Sem prejuízo do disposto nas Condições Particulares, sendo o Cliente um condomínio, o fornecimento destina-se às partes comuns de edifício nos termos legais e pode abranger múltiplos pontos de entrega (CPE), individualmente medidos e faturados, não constituindo tal associação instalações distintas e, consequentemente, uma cedência de energia na aceção do Regulamento das Relações Comerciais.

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. A alteração do administrador ou da empresa gestora do condomínio não constitui cessão da posição contratual, aplicando-se o regime previsto nas Condições Particulares.

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(s) ponto(s) de fornecimento(s) reunir(em) 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 a prevista nas Condições Particulares, contada 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. Existindo período de fidelização, a comercializadora apenas poderá alterar as condições contratuais durante a vi-

gência do Contrato, incluindo as relativas ao preço, no interesse do cliente, e em caso de acordo expresso do mesmo.
2.4. 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.
2.5. Após a receção da comunicação enviada pela Comercializadora, o cliente tem 30 (trinta) dias para avaliar as novas condições contratuais.
2.6. A alteração das condições contratuais, no decurso do período contratual, é enviada ao cliente, devidamente fundamentada, 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.
2.7. 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.
2.8. 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.
2.9. Não obstante o disposto no número anterior, a fidelização não será objeto de renovação automática. Caso a Comercializadora pretenda estipular um novo período de fidelização, deverá comunicar ao Cliente as novas condições comerciais, designadamente a indemnização aplicável em caso de não cumprimento do período de fidelização, com 45 (quarenta e cinco) dias de antecedência em relação à data de termo do Contrato ou da última renovação, podendo o Cliente opor-se à renovação do Contrato no prazo de 30 (trinta) dias.

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, a realização de estimativas poderá ocorrer no caso de anomalia, cabendo ao ORD a realização da mesma de acordo com as regras e o método de estimativa estabelecidos no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados (doravante designado por GMLDD).
4.5. Para Clientes com a tarifa Dinâmica, 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 automaticamente 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.
4.6. 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 apropriação indevida de energia, serão corrigidos pelo ORD em função da melhor estimativa das grandezas durante o período em que a anomalia se verificou nos termos do Regulamento de Relações Comerciais e do GMLDD.
4.7. 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, seguindo o método de estimativa definido pela ERSE no GMLDD.
4.8. 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.
4.9. A estimativa de consumo pelo ORD em Portugal continental para BTN é realizada por aplicação do método "Perfil" conforme estabelecido e de acordo com a fórmula prevista no GMLDD
4.10. 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 conforme definido no GMLDD.

4.11. 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 com potência contratada até 20,7 kVA, a opção tarifária de acesso às redes (ciclo de contagem) escolhida pelo cliente tem a duração mínima de 1 (um) ano e, em caso de mudança de comercializador, a duração da opção escolhida não será 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; apropriação indevida de energia; 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. 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.
8.5. 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.
8.6. Os preços das leituras extraordinárias e dos serviços de interrupção e restabelecimento do fornecimento de energia elétrica são publicados anualmente pela ERSE.
8.7. Sobre o preço acrescerão os impostos ou taxas legalmente aplicáveis.

9. CONTINUIDADE E INTERRUPÇÃO 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 apropriação indevida de energia, 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 apropriação indevida de energia 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. Aos clientes abastecidos em BTN ou consumidores, a MEO Energia só pode exigir a prestação de caução nas situações de restabelecimento do fornecimento, ou na sequência de interrupção, decorrente de incumprimento contratual imputável ao cliente.

10.2. Nos clientes em BTN, a caução é prestada em numerário, cheque, transferência eletrónica, garantia bancária ou seguro-caução e, nos restantes clientes, pelo meio acordado entre as partes.
10.3. O valor da caução deve corresponder ao valor médio de faturação do ponto de entrega, verificado nos últimos 12 (doze) meses, num período de consumo igual ao período de faturação, acrescido do prazo de pagamento da fatura. O número de dias a utilizar para a multiplicação do valor médio diário de faturação, nunca será inferior a 90 (noventa) dias. Para os clientes em BTN e consumidores 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. O número de dias a utilizar para a multiplicação do valor médio diário, nunca será inferior a 90 (noventa) dias.
10.4. Nos casos em que a MEO Energia tenha o direito de exigir a prestação de caução no momento da celebração do contrato e não o fizer, a prestação de caução apenas poderá ser exigida posteriormente caso se verifique um aumento de potência contratada ou uma alteração da opção tarifária ou da capacidade ou escalão de consumo contratado.
10.5. Prestada a caução, 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.
10.6. 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.
10.7. 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.
10.8. 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. APROPRIAÇÃO INDEVIDA DE ENERGIA

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 apropriação indevida de energia 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 apropriação indevida de energia 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 da apropriação indevida de energia 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 a apropriação indevida de energia 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 a apropriação indevida de energia, 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. A alteração do administrador ou da empresa gestora do condomínio não constitui cessão da posição contratual, aplicando-se o regime previsto nas Condições Particulares.
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.

14.2 Nos casos em que o cliente opte por cessar o contrato, no decurso de período de fidelização, antes de se verificar o termo previsto, será devido pelo cliente o pagamento de uma compensação pecuniária à MEO Energia, pela cessação antecipada.

14.3. A compensação pecuniária prevista no número anterior, a pagar pelo cliente, deverá ser liquidada no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data da cessação do Contrato.

14.4. Em caso de resolução do presente contrato, pelo cliente, nos termos do previsto na alínea e) da cláusula 14.1., por facto imputável à MEO Energia, confere ao cliente o direito de exigir da MEO Energia o pagamento de uma compensação pecuniária calculada nos termos previstos no número anterior.

14.5. A extinção ou alteração do administrador do condomínio ou da empresa gestora não constitui causa de cessação do contrato para efeitos da alínea g) da Cláusula 14.1, apenas sendo aplicável em caso de extinção do condomínio titular do presente contrato.

15. DADOS PESSOAIS

15.1. A MEO Energia está comprometida em cumprir a legislação aplicável em matéria de proteção de dados pessoais, incluindo o Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 ("RGPD"), e a Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, que executa o RGPD no ordenamento jurídico nacional.

15.2. No contexto da prestação dos serviços, a MEO Energia tratará os dados pessoais dos representantes do Cliente (designadamente, membros da administração, procuradores, administradores de conta ou outros, doravante "Representantes"), na qualidade de responsável pelo tratamento. Serão tratados dados de identificação e de contacto, como o nome, endereço de email e contacto telefónico, para efeitos da celebração do contrato e gestão da relação contratual, com base no interesse legítimo da MEO Energia em celebrar e executar o presente contrato e no cumprimento de obrigações legais aplicáveis, não sendo tais dados tratados para quaisquer outras finalidades.

15.3. No âmbito da relação com o Cliente, a MEO Energia poderá enviar comunicações de natureza promocional e de marketing, direcionadas ao segmento empresarial/negócios, para o endereço de e-mail geral ou corporativo do Cliente. O Cliente pode recusar a receção destas comunicações para os contactos referidos na cláusula 17.2., ou por ocasião de cada mensagem. Caso não seja disponibilizado qualquer endereço de e-mail geral ou corporativo, mas apenas endereços de e-mail pertencentes a Representantes, a MEO Energia abster-se-á de enviar as comunicações referidas na cláusula anterior para tais endereços.

15.4. A MEO ENERGIA está dedicada em assegurar a confidencialidade, bem como a privacidade dos dados pessoais e da demais informação tratada.

15.5. O Cliente declara que os dados pessoais e demais informações fornecidas são completas, precisas e atualizadas, assumindo responsabilidade pela sua veracidade e exatidão.

15.6. No âmbito da execução do Contrato, os dados pessoais poderão ser transmitidos pela MEO Energia (i) a subcontratantes, que tratarão os dados por sua conta e de acordo com as suas instruções e (ii) a terceiros como o ORD, que os tratará na qualidade de responsável pelo tratamento, para efeitos do cumprimento de obrigações legais e regulamentares.

15.7. O acesso aos dados pessoais por outro comercializador de energia pode acontecer caso seja solicitado e devidamente autorizado, decorrendo todo o processo nos termos da lei e demais regulamentos, de forma gratuita.

15.8. O Cliente obriga-se a prestar aos Representantes a informação constante da presente cláusula, previamente à disponibilização dos seus dados pessoais à MEO Energia.

15.9. Os titulares dos dados poderão, nos termos legalmente previstos, exercer os seus direitos de acesso, retificação e apagamento dos dados que lhe dizem respeito, a portabilidade dos dados, ou a limitação ou oposição ao tratamento, mediante pedido escrito dirigido à MEO Energia, para os contactos previstos na cláusula 17.2. ou para o Encarregado de Proteção de Dados do Grupo MEO, através do e-mail dpo@meo.pt. Caso o tratamento se baseie no consentimento, os titulares dos dados poderão retirar o consentimento a qualquer momento através dos contactos acima referidos, ou, quando aplicável, por ocasião de cada mensagem, sem que tal comprometa a licitude do tratamento efetuado com base no consentimento previamente dado. Sem prejuízo de qualquer outra via de recurso administrativo ou judicial, os titulares dos dados têm ainda o direito a apresentar uma reclamação à Comissão Nacional de Proteção de Dados ou a outra autoridade de controlo competente nos termos da lei, caso entendam que o tratamento dos seus dados viola o regime legal em vigor.

15.10. Para mais informações, por favor consultar a Política de Proteção de Dados Pessoais da MEO Energia em vigor em cada momento, disponível em: https://conteudos.meo.pt/meoenergia/Documentos/politica-protecao-dados.pdf.

16. CLIENTES PRIORITÁRIOS OU COM NECESSIDADES ESPECIAIS

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

16.2. No caso do setor elétrico e de pessoas individuais, são considerados como Clientes prioritários aqueles que (i) dependam de equipamento, cujo funcionamento é assegurado pela rede elétrica, para sobreviver ou para se moverem; ou (ii) coabitem com uma pessoa que se encontre nas situações referidas no ponto anterior. São considerados Clientes com

necessidades especiais aqueles que possuam limitações no domínio da visão, da audição ou da comunicação oral.
16.3. O registo é voluntário e da exclusiva responsabilidade do Cliente.
16.4. Sem prejuízo do disposto no número anterior, o tratamento de dados de saúde estritamente necessários à verificação, registo e manutenção do estatuto de Cliente prioritário ou de Cliente com necessidades especiais é efetuado para efeitos de cumprimento de obrigações jurídicas a que a MEO Energia se encontra sujeita, bem como por motivos de interesse público relevante, nos termos da legislação aplicável.
16.5. Em caso de fornecimento de dados pessoais de terceiros à MEO Energia, o Cliente declara ter a legitimidade e/ou a autorização para disponibilizar os referidos dados à MEO Energia e deve garantir que estes são informados da forma como a MEO Energia irá tratar os seus dados pessoais.

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 (https://www.meoenergia.pt), e na Identificação do Comercializador no início deste documento.

18. CONDIÇÕES ADMINISTRADOR DE CONTA

18.1. A adesão aos serviços de fornecimento de energia (Serviços) da MEO Energia constantes do presente Contrato, 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 tratados pela MEO Energia nos termos e para as finalidades referidas na cláusula 15.2. Os Administradores de Conta podem exercer os direitos sobre os seus dados pessoais, tal como previsto na cláusula 15.9.
18.9. No caso de Clientes que sejam condomínios, o Administrador de Conta corresponde ao administrador de condomínio ou à empresa gestora designada pela assembleia de condóminos, aplicando-se as regras de alteração previstas na Cláusula 1.3. destas Condições Gerais, devendo ser apresentada documentação comprovativa dos poderes de representação do novo administrador.
18.10. Para mais informações, por favor consultar a Política de Proteção de Dados Pessoais da MEO Energia em vigor em cada momento, disponível em: https://conteudos.meo.pt/meoenergia/Documentos/politica-protecao-dados.pdf.

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)

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

Morada: Rua D. Afonso Henriques, 1
4700-030 Braga Telefone: 253 619 107 | E-mail: cnigeral@cniacc.pt | Web: https://www.cniacc.pt/pt/ Área geográfica abrangida: Atuação em grande parte do território nacional, podendo as zonas ser consultadas no seguinte link: https://www.cniacc.pt/pt/abrangencia-territorial

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

Morada: Avenida 5 de Outubro, nº. 55, R/C Dtº.
8000-075 Faro
Telefone: 289 823 135 | E-mail: info@consumoalgarve.pt
Web: https://www.consumoalgarve.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, Pampilhosa da Serra, 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.

CICAP - 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@cicap.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.

CIAB - CENTRO DE INFORMAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONSUMO – TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

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: Interface Transportes – Av. Humberto Delgado, 4900-317 Viana do Castelo
Telefone: 258 809 335 | E-mail: ciab.viana@cm-viana-castelo.pt | Web: www.ciab.pt
CHAVES
Morada: Avenida Aliados, 9, 5400-038 Chaves
Telefone: 276 301 000 | E-mail: ciab.altotamegaebarroso@cimat.pt | Web: www.ciab.ptÁrea geográfica abrangida: Amares, Arcos de Valdevez, Barcelos, Braga, Caminha, Esposende, Melgaço, Monção, Montalegre, Paredes de Coura, Ponte da Barca, Ponte de Lima, 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 General Firmino Miguel, 8A
1600-300 Lisboa, Portugal
Telefone: 213 177 660 | E-mail: centrodearbitragem@autonoma.pt | Web: www.arbitragem.grupoautonoma.pt
Área geográfica abrangida: Atuação em todo o território nacional, nas zonas não abrangidas por outro centro de arbitragem de competência regional.

TRIAVE - CENTRO DE CONFLITOS DE CONSUMO DO VALE DO AVE/TRIBUNAL ARBITRAL

Morada: Rua Capitão Alfredo Guimarães, 1, 4800-019 Guimarães
Telefone: 253 422 410 | E-mail: geral@triave.pt | Web: www.triave.pt
Área geográfica abrangida: Amarante, Baião, Cabeceiras de Basto, Castelo de Paiva, Celorico de Basto, Cinfães, Fafe, Felgueiras, Guimarães, Lousada, Marco de Canaveses, Mondim de Basto, Paços de Ferreira, Penafiel, Póvoa de Lanhoso, Póvoa de Varzim, Resende, Santo Tirso, Trofa, Vieira do Minho, Vila do Conde, Vila Nova de Famalicão e Vizela.