

Compromisso MEO

O Grupo MEO e as empresas que o integram comprometem-se a garantir a proteção dos dados pessoais que lhes são confiados, assegurando um tratamento rigoroso e transparente dos mesmos.

Tendo em consideração as suas diferentes áreas de atuação, as empresas do Grupo MEO regem-se por Políticas de Proteção Dados específicas, inseridas numa abordagem transversal de conformidade com o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (“**RGPD**”) e demais legislação aplicável em matéria de proteção de dados pessoais (“**Legislação de Proteção de Dados**”), estando alinhadas com as melhores práticas de segurança da informação.

Recomendamos a leitura atenta desta Política de Proteção de Dados (“**Política**”), bem como a consulta da [Política de Privacidade](#) e da [Política de Cookies](#).

1. Responsável pelo tratamento

A presente Política regula o tratamento dos dados pessoais recolhidos no âmbito das suas interações com a MEO Energia - Comercialização de Energia, S.A, com sede em Av. Fontes Pereira de Melo, n.º 40, 1069-300, Lisboa e com o número de pessoa coletiva 506 743 357 (“**MEO Energia**”), enquanto entidade responsável pelo tratamento dos seus dados pessoais, cabendo-lhe definir quais os dados a recolher, as finalidades para as quais são utilizados e os meios de tratamento a aplicar.

2. Tratamento e recolha de dados pessoais

O termo “dados pessoais” refere-se a qualquer informação, de qualquer natureza ou suporte, relacionada consigo e que nos permita identificá-lo, direta ou indiretamente (como o seu nome, morada, e-mail, n.º de identificação fiscal ou CPE/CUI).

Os dados pessoais que recolhemos a seu respeito, bem como a forma como são recolhidos, podem variar em função da natureza das suas interações com a MEO Energia, quer atue na qualidade de Cliente, Representante de uma Pessoa Coletiva, quer atue na qualidade de utilizador do website (“Utilizador”). Adicionalmente, os seus dados pessoais podem ser obtidos junto de entidades terceiras, desde que estas estejam legitimadas para os partilhar com a MEO Energia.

No âmbito destas interações, poderão ser recolhidos os dados pessoais constantes do Anexo I ao presente documento.

2.1. Dados pessoais recolhidos diretamente

Recolhemos diretamente os seus dados pessoais nas seguintes situações, entre outras:

- Quando solicita um contacto junto dos nossos serviços, nomeadamente para esclarecimentos relativos às condições dos serviços e produtos da MEO Energia, aconselhamento energético ou outros temas conexos;
- No âmbito da celebração de um contrato e durante o processo de registo enquanto Cliente;
- No âmbito da relação contratual, designadamente para efeitos de apresentação de reclamações, esclarecimento de dúvidas sobre o serviço contratado, tratamento e acompanhamento de ocorrências, formulação de pedidos de alteração contratual, resposta a inquéritos de satisfação, receção de comunicações de natureza comercial, registo e conservação do histórico de consumo do ponto de fornecimento associado, histórico de faturação, bem como demais dados pessoais estritamente necessários à prossecução dos fins contratuais;
- Quando nos transmite, de forma voluntária, qualquer informação ou documentação de natureza pessoal;
- Quando utiliza os nossos websites ou aplicações, de acordo com as respetivas [Políticas de Privacidade](#) e de [Cookies](#);
- Quando visita as nossas instalações e estejam instaladas câmaras de videovigilância.

2.2. Dados pessoais recolhidos por terceiros

Também recolhemos dados pessoais junto de entidades terceiras e/ou fontes externas, na medida em que o possamos legalmente fazer e quando estas se encontrem legitimadas para os partilhar com a MEO Energia. Incluem-se neste grupo:

- Empresas do Grupo MEO, no âmbito da partilha de dados pessoais entre entidades do mesmo grupo empresarial, para fins administrativos, operacionais ou comerciais devidamente legitimados;
- Parceiros de negócio autorizados a comercializar produtos e serviços da MEO Energia;
- Entidades oficiais com competência no setor energético, designadamente operadores das redes de distribuição, como a E-Redes, que partilham dados necessários à execução ou gestão dos contratos de fornecimento de energia elétrica;
- Prestadores de serviços independentes que prestem apoio na implementação dos procedimentos internos da MEO Energia;
- Plataformas de redes sociais, através das quais é possível obter informações disponíveis em perfis públicos, como interesses, “gostos” e informação semelhante que o Utilizador permita que as plataformas partilhem connosco;
- Autoridades públicas e entidades reguladoras, tais como a Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), a Autoridade Tributária e Aduaneira, entre outras, no âmbito das respetivas atribuições legais e regulamentares.

3. Finalidades e fundamentos para o tratamento

Para cada finalidade específica de tratamento de dados pessoais deverá existir, pelo menos, um fundamento jurídico adequado. Assim, a MEO Energia apenas tratará os seus dados pessoais para as finalidades e com os fundamentos de licitude indicados no quadro constante do **Anexo I** ao presente documento.

No caso de tratamento de dados pessoais de menores, que possa estar sujeito a consentimento prévio, a MEO Energia exigirá que seja prestado consentimento por parte dos titulares das responsabilidades parentais, designadamente para efeitos de prestação de serviços, à distância, por via eletrónica.

4. Conservação de dados pessoais

Os dados pessoais são conservados apenas durante o período necessário para a concretização das finalidades para as quais são tratados, quando nenhuma lei, regulamento ou diretriz preveja um prazo de conservação específico.

Para determinar os períodos de conservação dos dados pessoais, a MEO Energia considera diferentes critérios, tais como:

- a duração da relação contratual;
- o tempo em que o consentimento prestado pelo titular dos dados se considere válido e/ou não seja retirado;
- o tempo necessário para dar resposta a um pedido ou reclamação.

Excecionalmente, os dados poderão ser mantidos por períodos mais longos, para cumprimento de finalidades distintas que possam subsistir, como, por exemplo, o cumprimento de prazos legalmente previstos, o exercício de um direito num processo judicial ou fins de arquivo de interesse público, aplicando a MEO Energia as medidas técnicas e organizativas adequadas.

Assim, sempre que não exista uma exigência legal específica, os dados serão mantidos apenas na medida do necessário às finalidades para as quais foram recolhidos, de acordo com os critérios expostos, exceto se for exercido, dentro dos limites legais, o direito de oposição ou apagamento, ou caso retire o consentimento.

5. Partilha de dados pessoais

Em circunstâncias determinadas, os seus dados pessoais podem ser transmitidos a entidades subcontratantes que tratem dados pessoais por conta da MEO Energia e de acordo com as instruções desta (por exemplo, agências de

publicidade, empresas de segurança privada, apoio à atividade de backoffice, prestadores de serviços de TI, prestadores de serviços de manutenção e licenciamento de software, entidades de cobrança de dívidas).

Os dados podem também ser partilhados pela MEO Energia com as seguintes entidades terceiras (que, em princípio, tratarão os dados pessoais recebidos como responsáveis autónomos):

- Empresas do Grupo MEO, no âmbito da partilha de dados pessoais entre entidades do mesmo grupo empresarial, para fins administrativos, operacionais ou comerciais devidamente legitimados, ou quando exista consentimento prévio do titular dos dados para essa partilha;
- Parceiros de negócio autorizados a comercializar produtos e serviços da MEO Energia, para fins de prestação de serviços e gestão de contratos;
- Prestadores de serviços independentes, que prestem assessoria jurídica;
- Autoridades policiais, órgãos governamentais, autoridades reguladoras, tribunais ou outras autoridades públicas, quando a tal formos obrigados ou autorizados, nos termos da lei nacional.

6. Transferências de dados para países terceiros

A MEO Energia poderá transferir os seus dados pessoais para um país terceiro fora do Espaço Económico Europeu (“EEE”), implementando as medidas adequadas, à luz da lei aplicável, para assegurar a proteção dos dados pessoais objeto de tal transferência. A MEO Energia informará, previamente, os Clientes e Utilizadores neste âmbito.

Assim, os seus dados pessoais serão transferidos quando exista uma decisão de adequação da Comissão Europeia relativamente a um determinado país ou quando sejam implementadas as salvaguardas adequadas previstas no RGPD, nomeadamente, a celebração de cláusulas contratuais-tipo de proteção de dados adotadas pela Comissão Europeia e a adoção de medidas suplementares para garantir que os dados pessoais gozam de um nível de proteção essencialmente equivalente ao existente na União Europeia. Excecionalmente, os seus dados poderão ser transferidos com base nas derrogações previstas no artigo 49.º do RGPD, tal como o seu consentimento explícito para a transferência.

Também a navegação no nosso website pode implicar a transferência de dados pessoais do Utilizador recolhidos através de cookies ou tecnologias de rastreio similares para países terceiros, localizados fora do EEE (ex.: Estados Unidos da América). Nestes casos, a MEO Energia poderá não ter a capacidade de configurar o funcionamento destes cookies ou tecnologias similares e/ou de evitar a referida transferência. Para obter mais informação sobre a utilização destes cookies consulte as nossas [Política de Privacidade](#) e [Política de Cookies](#) do website MEO Energia

Para solicitar mais informações sobre as salvaguardas adotadas nas transferências de dados poderá utilizar os contactos indicados na seção 09. **“Como pode contactar-nos”**.

7. Segurança dos dados pessoais

A MEO Energia está empenhada em proteger e manter a confidencialidade dos dados pessoais dos seus Clientes e Utilizadores, através da implementação das medidas técnicas e organizativas adequadas para proteger os seus dados contra formas de tratamento indevido ou ilegítimo e contra a perda, a alteração, a difusão ou a destruição destes dados, tais como:

- equipas e sistemas destinados a garantir a segurança dos dados pessoais tratados;
- realização de avaliações de impacto sobre a proteção de dados;
- criação e atualização de procedimentos que previnam acessos não autorizados, perdas acidentais e/ou a destruição dos dados pessoais;
- respeito pela Legislação de Proteção de Dados;
- tratamento de dados apenas para os fins para que foram recolhidos;
- garantia de que os dados são tratados com níveis de segurança e confidencialidade adequados ao risco do tratamento.

Por reconhecermos a importância dos dados pessoais que nos são confiados, implementámos e comunicámos, a todos os nossos colaboradores, procedimentos de proteção de dados pessoais, desenvolvendo ações de formação junto dos mesmos, com vista a assegurar que estes conhecem as obrigações que lhes são impostas nesta matéria, nomeadamente, não revelar a terceiros ou utilizar para fins contrários à lei qualquer informação pessoal a que tenham acesso no exercício das suas funções.

8. Direitos dos titulares

O titular dos dados poderá exercer, nos termos da lei, os direitos abaixo elencados. Para o fazer, contactar o Encarregado de Proteção de Dados através do endereço de email dpo@meo.pt ou enviar o seu pedido para o endereço postal Av. Fontes Pereira de Melo, n.º 40, 1069-300 Lisboa.

Sem prejuízo de qualquer outra via de recurso administrativo ou judicial, o titular dos dados tem 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 considere que os seus dados não estão a ser objeto de um tratamento legítimo por parte da MEO Energia.

Direito de acesso

Obter a confirmação de que dados pessoais são tratados a seu respeito, pedir acesso aos mesmos, obter informações sobre o tratamento, bem como obter cópia dos dados pessoais em fase de tratamento. Neste caso, a MEO Energia reserva-se o direito de aplicar uma taxa razoável tendo em consideração os custos administrativos envolvidos.

Direito de retificação ou atualização

Solicitar a retificação ou atualização dos seus dados pessoais que se encontrem inexatos ou que se tenham alterado desde o momento da sua recolha, ou solicitar que os dados pessoais incompletos sejam completados.

Direito ao apagamento

Obter o apagamento dos seus dados pessoais, incluindo quaisquer ligações, cópias ou reproduções de tais dados, designadamente, se os seus dados pessoais deixarem de ser necessários para a finalidade que motivou a sua recolha ou tratamento, ou se se opuser ao tratamento e não existirem interesses legítimos prevalecentes que o justifiquem, e desde que não se verifiquem fundamentos válidos para a sua conservação.

Direito à limitação do tratamento

Solicitar a limitação do tratamento dos seus dados pessoais, em determinados casos, nomeadamente, se o tratamento for ilícito e se se opuser ao apagamento dos dados, solicitando a suspensão do tratamento ou a limitação do âmbito do tratamento a certas categorias de dados ou finalidades de tratamento.

Direito à portabilidade

Receber os dados que nos forneceu em formato digital de uso corrente e de leitura automática ou solicitar a transmissão direta dos seus dados para outra entidade que passe a ser o novo responsável pelo tratamento, se o tratamento dos seus dados for realizado por meios automatizados e tiver por base o seu consentimento ou a execução de um contrato.

Direito de oposição

Opor-se, a qualquer momento, (i) e por motivos relacionados com a sua situação particular, ao tratamento dos seus dados com base na prossecução de interesses legítimos do responsável pelo tratamento ou na compatibilidade do tratamento inicial com o tratamento posterior desses dados, incluindo a definição de perfis; e (ii) ao tratamento dos seus dados para fins de marketing direto, incluindo a definição de perfis para esse efeito, nos termos da secção 8.1. “Oposição à receção de comunicações de marketing”.

Direito de retirada de consentimento

Retirar o seu consentimento para o tratamento dos dados legitimado por este fundamento. A retirada do consentimento não invalida o tratamento efetuado até essa data com base no consentimento previamente dado.

8.1. Oposição à receção de comunicações de marketing

Se não quiser ser contactado para fins de marketing direto da MEO Energia, pode optar por não receber qualquer comunicação relacionada com marketing ou não receber estas comunicações apenas através de determinados canais (email, SMS, MMS ou telefone). No entanto, se optar por não receber mensagens de marketing não significa que deixará de receber mensagens relacionadas com os seus contratos e serviços contratados.

Existem várias formas de se opor a este tratamento:

- Através da área reservada MyMEO, onde poderá alterar o estado do consentimento relativamente ao envio de comunicações com finalidade de marketing;
- Contactar a nossa equipa de Apoio ao Cliente através do contacto telefónico 16200;
- Aceder ao link que se encontra no final de um email de marketing para cancelar a subscrição;
- Indicar ao assistente que o contactou que se opõe à receção de contactos de marketing, no caso de receber uma chamada de marketing;
- Enviar um email para dpo@meo.pt para obter esclarecimento sobre como exercer este direito.

9. Como pode contactar-nos

O Grupo MEO designou um Encarregado de Proteção de Dados (“**Data Protection Officer**” ou “**DPO**”).

Para mais informações sobre o tratamento dos seus dados pessoais, bem como para colocar questões ou enviar sugestões relacionadas com a presente Política, poderá fazê-lo através dos seguintes dados de contacto:

- **Endereço Postal:** Av. Fontes Pereira de Melo, n.º 40, 1069-300 Lisboa;
- **Endereço de Correio Eletrónico:** dpo@meo.pt.

10. Alterações a esta Política

A MEO Energia poderá, a todo o momento e sem aviso prévio, proceder a reajustamentos ou alterações à presente Política, sendo essas alterações devidamente publicitadas no website (por exemplo, através da apresentação de um banner ou de um pop-up) e/ou noutros canais que a MEO Energia considere adequados, sempre que se justifique.

anexo I – finalidades do tratamento, dados pessoais, fundamentos de licitude e prazos de conservação

1. Gestão da relação contratual e prestação de serviço	Descrição	Tratamento de dados pessoais para gestão das fases da relação contratual entre o titular dos dados e a MEO Energia, desde a celebração até à execução e eventual cessação do contrato. Este tratamento inclui ações necessárias à prestação do serviço, como o registo do contrato, a faturação, o acompanhamento de consumos, a gestão de pagamentos e cobranças, bem como o apoio ao cliente, incluindo o tratamento de pedidos, comunicações, sugestões ou reclamações.
	Dados Pessoais Tratados	<ul style="list-style-type: none"> • Dados de Identificação (nome, número de identificação fiscal, CPE/CUI); • Dados de contacto (morada, número de telefone, e-mail); • Dados contratuais (como códigos de instalação, tarifa contratada, histórico de faturação e de consumos); • Registo de interações com os nossos serviços (pedidos, reclamações, respostas a inquéritos, comunicações realizadas); • Dados relativos à situação económica e financeira; • Gravação de chamadas (quando aplicável).
	Fundamento de Legitimidade	<p>Realização de diligências pré-contratuais a pedido do titular dos dados e execução do contrato com o mesmo nos termos do artigo 6.º, n.º 1, alínea b) RGPD.</p> <p>Cumprimento de obrigações legais a que a MEO Energia está sujeita, nos termos do artigo 6.º, n.º 1, alínea c) do RGPD.</p>
2. Comunicação de Produtos e Serviços e Vendas	Descrição	Tratamento de dados pessoais para efeitos de divulgação de produtos e serviços relacionados com a atividade da MEO Energia, incluindo campanhas promocionais, ofertas comerciais e inquéritos de satisfação, por meios tradicionais (correio postal ou telefone) ou automatizados (email, SMS, notificações ou outras formas de comunicação digital). Podem ainda ser utilizados para analisar perfis de consumo, personalizar ofertas e apoiar o desenvolvimento e adaptação de produtos ou serviços às preferências dos clientes.
	Dados Pessoais Tratados	<ul style="list-style-type: none"> • Dados de Identificação (nome, número de identificação fiscal, CPE/CUI); • Dados de contacto (morada, número de telefone, e-mail); • Dados contratuais (como códigos de instalação, tarifa contratada, histórico de faturação); • Dados de utilização de serviços (histórico de consumo, preferências, interações anteriores com campanhas ou serviços da MEO Energia); • Gravação de chamadas (quando aplicável).
	Fundamento de Legitimidade	<p>Interesse legítimo do responsável pelo tratamento na promoção de produtos e serviços semelhantes aos já contratados, nos termos do artigo 6.º, n.º 1, alínea f) do RGPD.</p> <p>Consentimento do titular dos dados, nos termos do artigo 6.º, n.º 1, alínea a) do RGPD.</p>

3. Disponibilização e análise da utilização dos Canais Digitais	Descrição	Quando utiliza os nossos Canais Digitais, são recolhidos dados necessários à sua gestão, funcionamento e segurança, bem como os dados que o titular voluntariamente submete, por exemplo, ao preencher formulários online. Poderão ainda ser recolhidas informações sobre a forma como interage com os canais digitais, nos termos definidos na Política de Cookies .
	Dados Pessoais Tratados	<ul style="list-style-type: none"> • Dados de Identificação (nome); • Dados de contacto (morada, número de telefone, e-mail); • Dados técnicos e de utilização (endereço IP, data e hora de acesso, páginas visitadas, tipo de dispositivo, navegador e sistema operativo).
	Fundamento de Legitimidade	Execução das Políticas de Privacidade e de Cookies do Website (artigo 6.º, n.º 1, alínea b) RGPD). Consentimento do titular dos dados, nos termos do artigo 6.º, n.º 1, alínea a) do RGPD.
4. Gestão de Fornecedores	Descrição	Tratamento de dados no âmbito da gestão da relação contratual e comercial com fornecedores e prestadores de serviços, incluindo diligências pré-contratuais, execução de contratos, gestão administrativa, financeira e logística, controlo de qualidade, bem como comunicações operacionais necessárias à execução da relação estabelecida.
	Dados Pessoais Tratados	<ul style="list-style-type: none"> • Dados de identificação e contacto (ex. nome, telefone, e-mail); • Dados profissionais e institucionais (cargo, função exercida).
	Fundamento de Legitimidade	Execução de contrato ou diligências pré-contratuais com o fornecedor, nos termos do artigo 6.º, n.º 1, alínea b) do RGPD. Cumprimento de obrigação jurídica a que a MEO Energia está sujeita, nos termos do artigo 6.º, n.º 1, alínea c) do RGPD. Interesse legítimo da MEO Energia na gestão eficiente da relação comercial, nos termos do artigo 6.º, n.º 1, alínea f) do RGPD.
5. Proteção de Pessoas e Bens	Descrição	No âmbito da segurança das pessoas, bens e instalações da MEO Energia, poderão ser tratados dados pessoais relacionados com o controlo de acessos (como hora de entrada e saída, local visitado e motivo da visita), bem como imagens captadas através de sistemas de videovigilância instalados nos espaços físicos da organização.
	Dados Pessoais Tratados	<ul style="list-style-type: none"> • Imagens recolhidas por videovigilância; • Dados de registo de acessos (ex. data, hora, local, motivo da visita).
	Fundamento de Legitimidade	Interesse legítimo da MEO Energia na proteção de pessoas e bens, nos termos do artigo 6.º, n.º 1, alínea f) do RGPD. Cumprimento de obrigações legais a que a MEO Energia está sujeita, nos termos do artigo 6.º, n.º 1, alínea c) do RGPD.

6. Cumprimento de obrigações legais	Descrição	Tratamento de dados pessoais para assegurar o cumprimento de obrigações legais a que a MEO Energia está sujeita, incluindo obrigações de natureza fiscal, contabilística, regulatória, contratual, administrativa, de reporte ou de cooperação.
	Dados Pessoais Tratados	<ul style="list-style-type: none"> • Dados de Identificação (nome, número de identificação fiscal, CPE/CUI); • Dados de contacto (morada, número de telefone, e-mail); • Dados contratuais (como códigos de instalação, tarifa contratada, histórico de faturação); • Registo de interações com os nossos serviços (pedidos, reclamações, respostas a inquéritos, comunicações realizadas).
	Fundamento de Legitimidade	Cumprimento de obrigação jurídica a que a MEO Energia está sujeita, nos termos do artigo 6.º, n.º 1, alínea c) do RGPD.
7. Gestão e realização de auditorias	Descrição	Tratamento de dados pessoais no âmbito da preparação, realização e acompanhamento de auditorias internas ou externas, com o objetivo de verificar a qualidade do serviço prestado e assegurar a conformidade legal, regulamentar e contratual das atividades desenvolvidas pela MEO Energia.
	Dados Pessoais Tratados	<ul style="list-style-type: none"> • Dados de Identificação (nome, número de identificação fiscal, CPE/CUI); • Dados de contacto (morada, número de telefone, e-mail); • Dados contratuais (como códigos de instalação, tarifa contratada, histórico de faturação); • Dados de utilização de serviços (histórico de consumo, preferências, interações anteriores com campanhas ou serviços da MEO Energia); • Gravação de chamadas (quando aplicável).
	Fundamento de Legitimidade	<p>Interesse legítimo da MEO Energia na monitorização e melhoria contínua dos seus processos e sistemas de controlo interno, nos termos do artigo 6.º, n.º 1, alínea f) do RGPD.</p> <p>Cumprimento de obrigações legais a que a MEO Energia está sujeita, nos termos do artigo 6.º, n.º 1, alínea c) do RGPD.</p>