

CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE FORNECIMENTO DE ENERGIA

1. Objeto do contrato

O objeto do presente contrato (adiante designado “Contrato”) é o fornecimento de energia pela Endesa Energia S.A., Sucursal Portugal (adiante designado “Comercializador”) na instalação de que é titular o Cliente no ponto de ligação ou de entrega indicado nas Condições Particulares.

O Comercializador, com o objetivo de levar a cabo o fornecimento de energia contratado nos termos do presente Contrato e de dar cumprimento às suas obrigações legais e regulamentares, fica autorizado a transmitir aos respetivos operadores das redes de distribuição (adiante designados “Operadores das Redes”) e/ou aos Gestores dos Processos de Mudança de ou aos Gestores dos Processos de Mudança de Comercializador, os dados do Cliente eventualmente necessários para esse fim.

Este Contrato é pessoal e intransmissível, devendo o Cliente ser o utilizador efetivo da energia fornecida e não podendo utilizá-la em lugar distinto do contratado, nem cedê-la, aliená-la ou colocá-la à disposição de terceiros.

Contudo, e desde que previamente autorizado pelo Comercializador, e sempre e quando todos os pagamentos devidos se encontrem efetuados, o Cliente poderá transmitir o seu contrato a outro consumidor que venha a dar-lhe a mesma utilização em condições idênticas, desde que

solicite previamente por escrito a transmissão da titularidade, em documento assinado pelo Cliente e pelo novo titular, e apresente documentação justificativa, quando aplicável.

2. Local de fornecimento

Para os efeitos do disposto no presente Contrato, entende-se por local de fornecimento o ponto de ligação ou de entrega situado na instalação do Cliente, conforme identificado nas Condições Particulares, onde se encontra o equipamento de medição através do qual se efetua a leitura do consumo da energia fornecida pelo Comercializador (adiante designado “Local de Fornecimento”). A instalação de utilização da energia fornecida nos termos do presente Contrato deve cumprir as disposições legais e regulamentares relativas às instalações elétricas e de gás natural, nomeadamente no que respeita à segurança de pessoas e bens.

A celebração e execução do Contrato encontram-se condicionadas à elegibilidade do ponto de ligação ou de entrega e à possibilidade de o mesmo ser objeto de fornecimento pelo Comercializador, de acordo com as disposições legais e regulamentares aplicáveis e com os procedimentos dos respetivos operadores de rede.

Não são elegíveis para contratação os pontos de entrega internos conforme definição presente na regulamentação em vigor.

Sempre que se verifique esta situação, o Comercializador informará o Cliente da impossibilidade de formalizar ou executar o Contrato.

3. Equipamentos de medição

Os equipamentos de medição são da propriedade dos Operadores das Redes e instalados por estes no Local de Fornecimento, ficando ao cuidado do Cliente, enquanto fiel depositário. A manutenção fica a cargo dos Operadores das Redes.

Nos termos do disposto no Regulamento das Relações Comerciais do Setor Elétrico e do Gás Natural (adiante designado “RRC”), os operadores das redes são as entidades responsáveis pela leitura dos equipamentos de medição das instalações dos clientes ligadas às suas redes. Não obstante, têm a faculdade de efetuar a leitura dos equipamentos de medição e a sua comunicação, bem como de verificar os respetivos selos, as seguintes entidades:

- a) O Cliente; e
- b) O Comercializador.

O Cliente, em conformidade com a legislação em vigor, deverá facultar ao pessoal designado pelo Comercializador ou pelos Operadores das Redes, desde que devidamente credenciados, o acesso físico à sua instalação, de modo a que estes possam realizar os trabalhos de leitura, comprovação, verificação, selagem ou outros que sejam necessários para a execução do objeto do presente Contrato. O Cliente obriga-se a não manipular qualquer

dos componentes dos equipamentos de medição, sem prejuízo da responsabilidade que legalmente lhe possa ser imputada pela violação desta obrigação.

4. Qualidade de serviço

A qualidade do serviço prestado pelo Comercializador obedecerá aos padrões de qualidade estabelecidos no Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e do Gás Natural (o "RQS") e regulamentação complementar ou outra que a substitua, devendo o Cliente ser compensado quando se verifique o incumprimento dos mesmos. Os principais parâmetros gerais e individuais de qualidade de serviço de natureza comercial a que o Comercializador se encontra adstrito são os seguintes:

a. Atendimento e comunicação com os clientes: o Comercializador disponibiliza ao Cliente os seguintes meios de atendimento:

(i) por escrito, (ii) por telefone e (iii) presencial, nos termos do disposto na cláusula 18.^a das presentes Condições Gerais (Comunicações).

b. Pedidos de informação e reclamações: o Cliente tem o direito de solicitar ao Comercializador informações relacionadas com o serviço de fornecimento de energia, bem como de apresentar reclamações, nos termos do disposto na cláusula 9.^a das presentes Condições Gerais (Informação e Reclamações).

c. Visita combinada: o Cliente tem o direito a que as visitas

às suas instalações sejam combinadas por acordo com o Comercializador, o qual deve comunicar com os Operadores das Redes, cujos técnicos efetuarão as visitas.

Nas visitas combinadas, se o operador de rede cumprir o horário acordado, mas o cliente não estiver presente, este deve pagar uma compensação ao operador de rede, da mesma forma que, caso o operador de rede não cumpra o horário acordado, o cliente terá direito a uma compensação. O cliente fica também obrigado a pagar uma compensação ao operador de rede se, numa assistência técnica, a responsabilidade da avaria não for do operador de rede. O valor das compensações definidas pela ERSE é de 20 euros. A compensação devida em caso de incumprimento das obrigações estabelecidas na regulamentação aplicável deverá ser comunicada pelo Comercializador ao Cliente e o valor da compensação aplicado automaticamente na fatura do Cliente nos termos previstos na referida regulamentação. Sem prejuízo do disposto acima, o Comercializador não será contratualmente responsável por quaisquer lucros cessantes ou danos indiretos, incluindo os resultantes de falhas de fornecimento ou de qualidade dos serviços prestados, ficando a sua responsabilidade limitada, em qualquer caso, aos danos que resultem diretamente do incumprimento com dolo ou culpa grave, de obrigações contratuais.

5. Clientes com necessidades especiais ou economicamente vulneráveis

Caso o Cliente seja considerado um cliente com necessidades especiais, poderá solicitar ao Comercializador a sua inscrição no correspondente registo, junto dos operadores da rede de distribuição, mediante comunicação escrita dirigida ao Comercializador, acompanhada de documentos que comprovem essa qualidade. O registo é voluntário e da exclusiva responsabilidade do Cliente.

O Comercializador adotará as medidas e os meios de comunicação adequados às especificidades dos clientes com necessidades especiais, tendo em vista garantir o exercício do seu direito à informação e a um relacionamento comercial de qualidade.

Nos termos do disposto no RQS, são considerados clientes com necessidades especiais as pessoas com limitações no domínio da visão – cegueira total ou hipovisão; da audição – surdez total ou hipoacusia; da comunicação oral; e/ou do olfato que impossibilitem a deteção da presença de gás natural ou que tenham no seu agregado familiar pessoa com esta deficiência, bem como clientes para os quais a sobrevivência ou mobilidade dependam de equipamentos cujo funcionamento é assegurado pela rede elétrica ou que coabitem com pessoas nessas condições. Sempre que o Cliente preencha as condições legais necessárias para beneficiar da tarifa social de eletricidade e/ou gás conforme estipulado pela legislação em vigor, poder-lhe-á ser atribuído automaticamente o desconto associado, sujeito a uma

verificação conduzida pela DGEG, desde que as suas prestações sociais estejam integradas no sistema de informação da Segurança Social.

Apesar de a verificação ser conduzida pela DGEG, o Cliente também tem a opção de solicitar diretamente à Endesa a atribuição do desconto, mediante a apresentação dos documentos comprovativos obtidos junto das instituições de Segurança Social ou da Autoridade Tributária e Aduaneira, conforme o caso aplicável.

Se o Cliente beneficiar do abono de família, processado fora do sistema de informação da Segurança Social, este deve solicitar à Endesa a atribuição da tarifa social, apresentando uma declaração emitida pelas entidades gestoras relevantes como comprovação de tal situação. Esta declaração deve ser renovada anualmente para manter o benefício, sob pena de perda do mesmo. Qualquer alteração nesta situação deve ser comunicada à Endesa.

Informações sobre os critérios de elegibilidade e o processo de atribuição da tarifa social podem ser encontradas na página de internet da Endesa ou da DGEG.

6. Preço

O Cliente está obrigado perante Comercializador ao pagamento dos preços identificados nas Condições Particulares ou, conforme aplicável, em anexo ao presente Contrato (o "Anexo"). A Endesa poderá diminuir os

referidos preços e comunicá-lo-á ao Cliente através da primeira fatura em que se aplique a alteração, tendo o Cliente o direito a opor-se à referida diminuição no prazo de 30 dias. O preço incorpora os custos de aquisição de energia e de acesso às redes de energia aplicáveis na data da celebração do Contrato e tendo em consideração o perfil de consumo, nomeadamente nas suas componentes de uso da rede de transporte, uso da rede de distribuição e uso global do sistema aplicável a consumidores fornecidos por comercializadores livres. Os preços identificados nas Condições Particulares ou, conforme aplicável, no Anexo não incluem o valor das taxas ou impostos legalmente devidos, que serão objeto de liquidação adicional quando for aplicável.

O Cliente pagará ainda ao Comercializador os preços das componentes reguladas, conforme definidas na regulamentação em vigor.

Os preços identificados nas Condições Particulares ou, conforme aplicável, no Anexo incluem uma parcela que corresponde às tarifas de acesso às redes estabelecidas nos termos do Regulamento Tarifário. Qualquer alteração aos valores das tarifas de acesso às redes ou a qualquer das componentes reguladas do preço da energia em vigor, e que seja aprovada durante a vigência do Contrato, será automaticamente repercutida nos preços estabelecidos no presente Contrato e comunicada através da primeira fatura em que tal se aplique.

Será igualmente repercutida nos preços estabelecidos no presente Contrato qualquer alteração resultante da criação, modificação ou extinção, por lei, regulamento ou qualquer instrumento regulatório, de qualquer outra contribuição ou encargo, fiscal ou regulatório. Em ambos os casos descritos, a repercussão da referida alteração não poderá ser considerada uma alteração às condições contratuais acordadas pelas partes.

7. Faturação

As faturas serão emitidas com periodicidade mensal, e discriminarão, individualmente, os montantes referentes à energia fornecida e aos custos associados ao produto contratado, conforme expressamente identificados nas Condições Particulares ou, conforme aplicável, no Anexo. O Cliente autoriza expressamente a inclusão nas faturas, de forma igualmente discriminada, de valores referentes a produtos e/ou serviços fornecidos por terceiros e por si contratados com os mesmos.

O Comercializador faturará ao Cliente em função das leituras do consumo correspondente à instalação efetuadas pela entidade responsável pela medição, de acordo com a legislação em vigor em cada momento e nas condições previstas no presente contrato.

Nos casos em que não existam leituras do equipamento de medição do Cliente, poderão ser utilizados métodos para estimar o consumo, nos termos e condições definidos nos Guias de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados publicados pela Entidade

Reguladora dos Serviços Energéticos, os quais poderão ser consultados com mais detalhe em <https://www.endesa.pt/particulares/faq>

A faturação baseada em estimativa de consumo efetuada nos termos do número anterior poderá dar lugar a acertos de faturação em conformidade com o disposto nos RRC.

Caso se mostre necessário efetuar um acerto de faturação e o valor apurado for a favor do Cliente, o seu pagamento será efetuado por compensação de crédito na própria fatura que tem por objeto o acerto, salvo declaração expressa em sentido diverso por parte do Cliente.

A faturação será remetida preferencialmente em formato eletrónico, salvo se expressamente solicitado pelo Cliente em recebê-la em suporte papel. O Cliente deverá manter a sua caixa de correio eletrónico disponível para a receção da fatura e comunicar de imediato ao Comercializador qualquer alteração de endereço que pretenda efetuar. O Cliente pode solicitar o cancelamento do serviço de fatura eletrónica através de qualquer um dos meios de atendimento estabelecidos no Contrato.

Para efeito do número 5 do artigo 78.º do Código do IVA, o CLIENTE declara que toma conhecimento, e que aceita que sejam emitidas notas de crédito em caso de retificação dos valores cobrados no âmbito do presente contrato. Tal situação, caso venha a ocorrer, será dada a conhecer ao

CLIENTE através do seu extrato de conta corrente (enviado mensalmente conjuntamente com a sua fatura) e estará permanentemente disponível para consulta pelo mesmo.

8. Pagamento

O prazo de pagamento das faturas apresentadas pelo Comercializador será de 10 dias úteis ou de 20 dias úteis, caso se trate de um cliente economicamente vulnerável, contados a partir da data da respetiva apresentação, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 138-A/2010, de 28 de dezembro, e no Decreto-Lei n.º 101/2011. O pagamento será efetuado através de débito direto em conta bancária, multibanco, diretamente nos balcões e lojas disponibilizados pela Endesa para o efeito, ou através do serviço Payshop dos CTT, Paypal, MBWay, ou cartão de crédito, conforme especificado nas Condições Particulares.

O não pagamento de qualquer fatura no prazo estipulado para o efeito importará, para o Cliente, o pagamento de juros de mora à taxa de juro legal em vigor, calculados a partir do dia seguinte ao do vencimento da fatura, sem prejuízo do disposto nas cláusulas 13.ª e 14.ª das presentes Condições Gerais.

Caso o valor resultante do cálculo dos juros previsto no número anterior não atinja a quantia mínima de 2,60€ (dois euros e sessenta cêntimos), os atrasos no pagamento dos valores em dívida ficam sujeitos ao pagamento da referida quantia mínima, de modo a cobrir os custos de

processamento administrativo originados pelo atraso.

Caso se revele necessário proceder à cobrança coerciva de quaisquer dívidas decorrentes do incumprimento, pelo Cliente, do presente Contrato, este suportará, na medida do incumprimento, todos os custos e encargos decorrentes da referida cobrança coerciva, incluindo custas judiciais, honorários de advogados e agentes de execução.

9. Informação e reclamações

O Cliente poderá dirigir ao Comercializador qualquer reclamação ou pedido de informação, incluindo os relativos a tarifas e preços aplicáveis. Os pedidos de informação e reclamações apresentados pelo Cliente deverão conter a identificação do requerente, a morada do local de consumo, o número de cliente, as questões colocadas ou a descrição dos motivos da reclamação e outros elementos informativos que facilitem o seu tratamento. Os referidos pedidos e reclamações serão objeto de resposta, por parte do Comercializador, no prazo máximo de quinze (15) dias úteis a contar da data da receção dos mesmos pelo Comercializador. Caso a reclamação não seja respondida no prazo máximo de 15 dias o cliente terá direito a uma compensação de 5€. O Cliente terá ainda acesso a informação atualizada sobre as tarifas ou preços do fornecimento, a qual estará disponível na página web e/ ou na linha de apoio ao cliente, e poderá igualmente, em qualquer momento, ser

solicitada pelo Cliente nos termos do disposto neste Contrato.

10. Modificação das condições contratuais

Após a conclusão do primeiro ano de duração do Contrato, o Comercializador poderá rever as condições estabelecidas no mesmo, incluindo os preços identificados nas Condições Particulares ou, conforme aplicável, no Anexo. Para o efeito, deverá informar diretamente o Cliente da sua intenção de alterar as condições contratuais, de forma fundamentada e com pelo menos trinta (30) dias de antecedência relativamente à data em que pretenda iniciar a aplicação das novas condições contratuais.

Caso o Cliente não aceite as novas condições contratuais que lhe forem comunicadas nos termos do disposto acima, poderá resolver o presente Contrato sem que seja devido o pagamento de qualquer encargo ou penalização mediante comunicação escrita dirigida ao Comercializador no prazo máximo de vinte (20) dias a contar da data da receção da comunicação do Comercializador acima mencionada.

11. Invalidade

Caso qualquer das cláusulas deste Contrato venha a ser declarada nula, inválida ou ineficaz por qualquer tribunal ou autoridade competente, ter-se-á a mesma por não escrita, não sendo as restantes disposições do Contrato afetadas de modo algum pela nulidade, invalidade ou

ineficácia de tal cláusula, salvo quando se demonstre que o presente Contrato não teria sido concluído sem a mesma.

12. Custos das instalações e outros encargos

Quaisquer custos relacionados com os trabalhos de ligação às redes de distribuição necessários para assegurar o fornecimento das instalações do Cliente ou a ampliação do já existente, que venham a ser incorridos pelo Comercializador nos termos do presente Contrato, ficarão a cargo do Cliente, salvo disposição legal ou regulamentar em contrário. Mais se indica que, no âmbito do RQS do setor do gás, e nas situações em que a ativação de fornecimento dependa de inspeção, será cobrado um valor de 20€ ao cliente nas seguintes situações: (1) quando o cliente não esteja presente na data e hora da visita do técnico da Distribuidora (art.º 75º n.º 2 alíneas b) do RQS); (2) quando a instalação de gás seja reprovada na sequência da inspeção por parte da Entidade Inspetora Credenciada de Gás, (art.º 75º n.º 2 alínea d) do RQS). e (3) quando a entidade inspetora não esteja presente no dia e hora da visita do técnico da Distribuidora.

A Endesa comercializa energia elétrica nas áreas de atuação do Operador de Rede de Distribuição E-REDES.

13. Interrupção do fornecimento

O Comercializador poderá requerer aos Operadores das Redes a interrupção do fornecimento, p o r

motivo imputável ao Cliente, nomeadamente em caso de falta de pagamento no prazo estipulado das faturas emitidas no âmbito do presente Contrato ou de montantes devidos a título de acertos de faturação ou de correções efetuadas em consequência de procedimentos fraudulentos. A interrupção do fornecimento com base no disposto acima só pode ter lugar após um pré-aviso de interrupção enviado por escrito, com uma antecedência mínima de cinco (5) dias para redução de potência contratada e mais vinte (20) dias para execução do corte, ou de trinta (30) dias, caso se trate de um cliente economicamente vulnerável, em relação à data em que irá ocorrer a respetiva interrupção.

Do pré-aviso de interrupção devem constar o motivo da interrupção, os meios ao dispor do Cliente para evitar a interrupção, as condições de restabelecimento e os preços dos serviços de interrupção e de restabelecimento do fornecimento. A interrupção do fornecimento de eletricidade por facto imputável ao Cliente não suspende a faturação dos termos fixos de energia. Caso o motivo da interrupção do fornecimento seja a falta de pagamento de faturas emitidas no âmbito do presente Contrato, o seu restabelecimento estará condicionado ao prévio pagamento dos montantes em dívida, incluindo os juros de mora vencidos, e do preço dos serviços de interrupção e de posterior restabelecimento do fornecimento. Uma vez solucionada a causa determinante da interrupção do fornecimento, o

Comercializador solicitará aos Operadores das Redes o seu restabelecimento com a maior brevidade possível. A interrupção do fornecimento não isenta o Cliente da responsabilidade civil e criminal em que haja incorrido nem da sua obrigação de pagar o montante da faturação pendente ao abrigo do presente Contrato e não prejudica o direito de resolução que assiste ao Comercializador nos termos do disposto na cláusula seguinte.

14. Cessação do contrato

Sem prejuízo do disposto noutras disposições das presentes Condições Gerais, o presente Contrato cessará por (i) oposição à renovação no respetivo termo, apresentada por qualquer das partes; (ii) mútuo acordo; (iii) exercício do direito de resolução por parte do Cliente nos termos do disposto na cláusula 10 ou livre resolução; (iv) incumprimento, mediante resolução por iniciativa da parte cumpridora e notificação prévia à outra parte, quando tenha lugar uma das seguintes causas: a) Falta de pagamento de qualquer montante devido pelo Cliente nos termos do presente Contrato; b) Incumprimento por qualquer das partes de qualquer das obrigações previstas no presente Contrato; c) Fraude ou manipulação indevida por parte do Cliente dos equipamentos de medição ou quaisquer outras irregularidades que afetem a medição do consumo de energia da instalação; e d) Venda ou cedência da energia fornecida no âmbito do presente Contrato a terceiros ou veiculação da mesma para

uma instalação distinta da instalação do Cliente, ainda que titulada por este; e

v) em caso de denúncia pelo Cliente, em qualquer momento, mediante comunicação escrita dirigida ao Comercializador com a antecedência mínima de trinta (30) dias em relação à data em que pretende que produza efeitos a cessação do Contrato.

Caso qualquer das partes pretenda resolver o presente contrato com o fundamento identificado nas alíneas a) ou b) do ponto iv) acima, deverá comunicar a sua intenção à outra parte concedendo-lhe um prazo improrrogável de dez (10) dias para que esta proceda à sanação do incumprimento. Uma vez ultrapassado o prazo referido no número anterior sem que a parte incumpridora tenha sanado o incumprimento, a outra parte poderá resolver o contrato mediante comunicação dirigida à parte incumpridora, produzindo tal resolução os seus efeitos trinta (30) dias após a receção da referida comunicação.

Não é aplicável às causas de resolução previstas nas alíneas c) e d) do ponto (iv) acima qualquer período de sanação, produzindo a respetiva resolução os seus efeitos uma vez comunicada à parte incumpridora e depois de decorrido o prazo de 30 dias acima mencionado.

Na data da resolução do contrato, o Cliente deverá efetuar o pagamento de todos os montantes em dívida até esse momento, juntamente com o valor dos juros de mora correspondentes, quando for aplicável.

15. Duração do contrato, entrada em vigor e início do fornecimento

O presente Contrato é celebrado pelo prazo de um (1) ano, sendo automática e sucessivamente renovado no seu termo ou no de qualquer das respetivas renovações por iguais períodos, caso não seja exercido por escrito o direito de oposição à renovação com a antecedência mínima de trinta (30) dias em relação ao termo inicial do contrato ou de qualquer das suas renovações.

O Contrato entra em vigor na data da sua celebração e produz efeitos na data em que se iniciar o fornecimento de energia, que está dependente da apresentação pelo Cliente do relatório e certificado de inspeção, quando for aplicável. O Contrato considera-se celebrado assim que for confirmada a sua aceitação pelo Cliente (incluindo, nomeadamente, através da subscrição destas Condições Gerais e das Condições Particulares e/ou por via telefónica, SMS ou mediante correio eletrónico). O Cliente será notificado pelo Comercializador da data de início do fornecimento.

O Cliente poderá, nos termos da lei, resolver o presente Contrato no prazo de catorze (14) dias a contar da respetiva data de celebração, nos termos especificados na secção A das presentes Condições Gerais e mediante o envio ao Comercializador do modelo de “Livre Resolução” constante da secção B das presentes Condições Gerais ou através de qualquer outra declaração

inequívoca de resolução do Contrato. Nos casos de contratos celebrados no domicílio do Cliente ou durante uma deslocação organizada pelo Comercializador, fora do respetivo estabelecimento comercial, o prazo acima referido aumenta para trinta (30) dias

O início do fornecimento de energia elétrica relativamente a cada ponto de ligação ou de entrega indicado nas Condições Particulares fica condicionado à prévia verificação da respetiva elegibilidade para contratação e da possibilidade de o mesmo ser objeto de fornecimento pelo Comercializador, de acordo com as disposições legais e regulamentares aplicáveis e com os procedimentos dos respetivos operadores de rede, incluindo, quando aplicável, os procedimentos necessários à sua ativação, mudança de comercializador ou início do fornecimento.

Caso se verifique a inelegibilidade do ponto de ligação ou de entrega, ou a impossibilidade de execução dos procedimentos necessários à ativação, mudança de comercializador ou início do fornecimento, o Comercializador informará o Cliente dessa circunstância, não se iniciando o fornecimento de energia elétrica nesse ponto e não produzindo o Contrato efeitos quanto ao fornecimento de energia elétrica relativamente ao mesmo, sem que tal constitua incumprimento imputável ao Comercializador.

16. Lei aplicável e resolução de conflitos

O presente Contrato é regido e interpretado de acordo com a lei Portuguesa.

Em caso de conflito acerca da interpretação, aplicação ou execução do presente Contrato, o Cliente poderá submeter a sua resolução aos tribunais competentes ou recorrer a arbitragem necessária, nos termos do disposto na Lei dos Serviços Públicos Essenciais, podendo, para tal, recorrer a uma das entidades a seguir identificadas:

CNIACC – Centro Nacional de Informação e **Arbitragem de Conflitos de Consumo**
<https://www.cniacc.pt/pt/>

CIMAAL – Centro de Informação, Mediação e **Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve**
<http://www.consumidoronline.pt>

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra
www.centrodearbitragemdecoimbra.com

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo Lisboa
<http://www.centroarbitragemlisboa.pt>

Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa <https://www.arbitragem.autonoma.pt>

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira
<https://www.madeira.gov.pt/cacc/>

Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto
<http://www.cicap.pt>

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa
<http://www.triave.pt>

Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de consumo)
<http://www.ciab.pt>

A lista dos centros de arbitragem de conflitos de consumo registados como entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo poderá ser consultada na página da web Endesa, acessível em https://endesa.pt/particulares/apoiocliente/Resolucao_alternativa_litigios.html, ou através do seguinte website: www.consumidor.pt.

17. Cessão da posição contratual

O Comercializador poderá livremente ceder, por qualquer forma, total ou parcialmente, a sua posição contratual no presente Contrato e os direitos e obrigações decorrentes do mesmo a qualquer sociedade participada, controlada ou sucessora do Comercializador que possa prestar no futuro o objeto do Contrato, mediante prévia comunicação dirigida ao Cliente, sem prejuízo do disposto na cláusula 14.^a do presente Contrato.

18. Comunicações

O Cliente aceita que o Comercializador o notifique, para todos os efeitos previstos no presente Contrato, através

de correio registado, correio eletrónico ou SMS certificado (sempre que este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da comunicação).

Em particular, o Cliente aceita que as modificações aos preços a cobrar pela energia e/ou pela prestação dos serviços fornecidos pelo Comercializador lhe possam ser notificadas por escrito, em campo autónomo, nas faturas a emitir pelo Comercializador. As notificações do Cliente ao Comercializador, para todos os efeitos previstos no presente Contrato, são realizadas por correio eletrónico ou por correio registado para os endereços identificados nas Condições Particulares ou no sítio de internet do Comercializador (www.endesa.pt), junto de loja ou agente comercial do Comercializador ou através do seu serviço de atendimento telefónico.

As comunicações e notificações feitas por correio registado e/ou por correio eletrónico ou SMS ter-se-ão por realizadas, no caso de correio registado, no terceiro dia útil seguinte ao do registo e no caso de correio eletrónico ou SMS, no momento da sua receção pelo destinatário, se ocorrer até às 16:00 horas ou, não sendo esse o caso, no dia útil seguinte à data do envio.

Caso o Cliente pretenda entrar em contacto com a Endesa, poderá fazê-lo através dos contactos indicados na secção de contactos da página de internet da Endesa www.endesa.pt.

O cliente poderá apresentar reclamações através dos canais de atendimento telefónico da Endesa, ou por escrito através do formulário de contacto disponibilizados em www.endesa.pt. Também poderá recorrer ao Livro de Reclamações Electrónico disponível em www.livroreclamacoes.pt e ao Livro de Reclamações em suporte de papel, disponível nas lojas físicas onde estamos presentes.

19. Proteção de Dados Pessoais

a. Responsável pelo tratamento dos seus dados pessoais

O responsável pelo tratamento dos seus dados pessoais é a Endesa Energia S.A. – Sucursal Portugal (“Endesa”) com o NIPC 980245974. Os dados de contacto do Responsável são os seguintes:

Morada:

Quinta da Fonte, Edifício D. Manuel I, Piso 3, 2770-203

Paço d’Arcos, Oeiras Telefone: 800 10 10 33

b. Finalidade do tratamento de dados pessoais

Tratamentos obrigatórios

Os seus dados pessoais serão tratados com a finalidade de gerir a prestação do serviço de fornecimento energético e/ou, se for o caso, de outros serviços ou produtos contratados no âmbito da atividade energética. Os seus dados pessoais que poderão ser tratados para a finalidade acima referida são o nome, apelidos, número de identificação fiscal, morada, telefone e endereço de e-mail, CPE/CUI, tarifa contratada e as leituras de consumos realizados (incluindo os diagramas de

carga, caso tal seja necessário para a execução do contrato, tendo em conta a tarifa contratada).

Adicionalmente, a Endesa poderá tratar os seus dados pessoais para dar cumprimento a qualquer obrigação legal à qual esteja obrigada, especificamente obrigações relacionadas com a regulação do mercado energético ou com a legislação societária, entre outras.

Tratamentos voluntários

Para além dos tratamentos acima referidos, poderão realizar-se tratamentos dos seus dados pessoais aos quais se poderá livremente opor ou não prestar o seu consentimento. Assim, sempre e quando não se oponha, poderá receber, através de qualquer meio de comunicação (incluídos, entre outros, e-mail, SMS e chamadas telefónicas), informação sobre produtos ou serviços oferecidos pela Endesa no âmbito da sua atividade energética, desde que estes sejam análogos aos por si adquiridos anteriormente. Neste mesmo âmbito poderá também, a Endesa, realizar inquéritos de satisfação relativamente à qualidade dos serviços prestados.

Para tal, poderão analisar-se os seus dados pessoais com a finalidade de elaboração de um perfil que permita que tais comunicações comerciais se ajustem o mais possível às suas necessidades e preferências. Nesta análise poderão ser tidos em conta os seus dados demográficos e dados sobre outros produtos da empresa que tenha contratado. Em qualquer caso, só poderá receber comunicações

comerciais por meios não eletrónicos enquanto continue a ser cliente da Endesa.

Caso não deseje que o contactem para informá-lo sobre produtos ou serviços oferecidos pela Endesa no âmbito da sua atividade energética pedimos-lhe que nos informe através dos meios previstos no ponto 5 seguinte.

Adicionalmente, sempre que tenha prestado o seu consentimento, poderá receber, por qualquer meio de comunicação (incluídos, entre outros, o e-mail, SMS e chamadas telefónicas), informação sobre outros produtos ou serviços oferecidos por qualquer empresa do Grupo Endesa ou terceiros, relacionados com energia, equipamento e assistência no lar, sector automóvel, serviços financeiros e seguros. Para tal, poderão analisar-se os seus dados pessoais com a finalidade de elaboração de um perfil que permita que tais comunicações comerciais se ajustem o mais possível às suas necessidades e preferências. Nesta análise poderão ser tidos em conta os seus dados demográficos e dados sobre outros produtos da empresa que tenha contratado. Em qualquer caso, só poderá receber comunicações comerciais de produtos e serviços não relacionados com os contratados caso não revogue o consentimento prestado.

Prazo de conservação dos dados pessoais

Os dados pessoais dos clientes serão conservados enquanto forem necessários para a prestação dos serviços

contratados. Quando deixem de ser necessários para tal finalidade, os mesmos serão bloqueados, podendo apenas ser desbloqueados caso se demonstre necessário para o exercício ou defesa em ações administrativas ou judiciais. Finalizado este período, os dados pessoais serão definitivamente apagados.

c. Destinatários dos dados pessoais

Os seus dados pessoais poderão ser cedidos a Administrações, Autoridades e Organismos Públicos, incluídos Julgados e Tribunais, quando tal seja exigido pela legislação/ normativa aplicável.

Também poderão ter acesso aos seus dados pessoais os prestadores de serviços que a Endesa contrate ou possa vir a contratar e que tenham a condição de subcontratante. Assim, é possível que alguns dos referidos subcontratantes se encontrem localizados em países terceiros. Em particular, poderão aceder aos seus dados pessoais fornecedores situações na Índia, Colômbia, Perú, Filipinas e Estados Unidos da América.

A Endesa tem habilitação legal para realizar este tipo de transferências, já que todas foram notificadas à Comissão Nacional de Proteção de Dados Portuguesa.

Adicionalmente, e caso tenha prestado especificamente o seu consentimento, os seus dados poderão ser cedidos a empresas do Grupo Endesa e a empresas terceiras relacionadas com energia, equipamento e assistência no lar, automação,

serviços financeiros e seguros, com a finalidade de que possam contactá-lo para informá-lo sobre produtos e serviços comercializados por estas empresas.

d. Legitimidade para o tratamento e cessão de dados pessoais

A base legal para o desenvolvimento das finalidades incluídas no ponto anterior como “tratamentos obrigatórios” será a execução de um contrato ou o cumprimento de obrigações legais aplicáveis. Assim, a recusa em fornecer os dados pessoais solicitados ou a entrega de dados pessoais inexatos ou incompletos poderá levar a que a Endesa se encontre impossibilitada de lhe prestar os serviços contratados de forma adequada. Os clientes são responsáveis pela veracidade dos dados fornecidos assim como por comunicar à Endesa Energia qualquer modificação dos mesmos. Os tratamentos que se realizam com a finalidade de lhe enviar comunicações comerciais sobre produtos ou serviços da Endesa no âmbito da sua atividade energética, análogos aos já adquiridos por si ou a realização de inquéritos de satisfação relativamente à qualidade dos serviços prestados, terão como base legal o interesse legítimo da Endesa. Por este motivo, poderá opor-se a tais tratamentos, no momento de fornecimento dos seus dados pessoais, ou em qualquer outro momento posteriormente. Encontrará a informação necessária para exercer o seu

direito de oposição no Ponto 5 seguinte.

Os tratamentos que se realizam com a finalidade de lhe enviar comunicações comerciais sobre outros produtos ou serviços oferecidos pela Endesa ou terceiros, relacionados com energia, equipamento e assistência no lar, sector automóvel, serviços financeiros e seguros, terão como base legal o consentimento que poderá ter prestado. Assim, enquanto não revogar o seu consentimento, é possível que continue a receber comunicações deste tipo.

A cessão dos seus dados a empresas do Grupo Endesa e a empresas terceiras relacionadas com energia, equipamento e assistência no lar, sector automóvel, serviços financeiros e seguros, terão como base legal o consentimento que poderá ter prestado. Assim, enquanto não revogar o seu consentimento, é possível que continue a receber comunicações deste tipo.

A utilização dos serviços oferecidos pela Endesa nunca ficará subordinado à prestação dos consentimentos solicitados. Em qualquer caso, recordamos-lhe que caso tenha prestado o seu consentimento tem direito a revogá-lo em qualquer momento sem que tal revogação tenha qualquer consequência nos serviços ou produtos que tenha contratado ou dos quais beneficie. Encontrará a informação necessária para exercer o seu direito a revogar o seu consentimento no Ponto 5 seguinte.

e. Direitos do titular dos dados relativamente ao tratamento dos seus dados pessoais

Poderá exercer os seus direitos de acesso, retificação, apagamento, limitação do tratamento e portabilidade dos seus dados nos casos e com o alcance que estabeleça a normativa aplicável em cada momento.

Também tem direito a revogar o seu consentimento se já o tiver prestado e a exercer o seu direito de oposição a receber comunicações comerciais.

Para exercer estes direitos poderá dirigir-se à Endesa por algum dos seguintes meios:

- Carta enviada para o apartado 1481- EC Arroios 1013-001 Lisboa, juntando fotocópia do seu cartão do cidadão, passaporte ou qualquer outro documento identificativo, e identificação do direito que pretende exercer.
- Diretamente na sua Área de Cliente "My Endesa" com a seguinte informação: nome e apelido do titular dos dados, morada para efeitos de notificação e identificação do direito que pretende exercer.

Mais se informa do seu direito a apresentar uma reclamação perante a Comissão Nacional de Proteção de Dados.

f. Origem dos dados

Os dados pessoais objeto de tratamento pela Endesa Energia são fornecidos pelos consumidores no momento da contratação dos serviços de fornecimento energético e/ou manutenção. Em certas situações, tais dados poderão ser enriquecidos com fontes de informação específica

sobre o mercado energético português.

g. Encarregado da Proteção de Dados

Caso tenha alguma dúvida sobre as finalidades do tratamento dos seus dados pessoais ou sobre a sua legitimidade, poderá contactar o Encarregado de Proteção de Dados.

A sociedade Endesa S.A., empresa matriz do Grupo Endesa do qual forma parte a sociedade Endesa, nomeou um Encarregado de Proteção de Dados para esta sociedade, o qual depende do Encarregado de Proteção de Dados para Portugal, perante o qual poderá colocar qualquer questão relativa ao tratamento dos seus dados pessoais e cujos dados de contacto são os seguintes:

Morada:
Quinta da Fonte, Edifício D. Manuel I, Piso 3, 2770-203
Paço d'Arcos, Oeiras

E-mail: dpo@endesa.pt

INFORMAÇÃO SOBRE O DIREITO DE LIVRE RESOLUÇÃO

Direito de livre resolução

O consumidor tem o direito de livre resolução do presente contrato no prazo de 14 (catorze) dias de calendário, ou 30 (trinta) dias de calendário, conforme aplicável nos termos indicados na legislação aplicável e definido na Cláusula 15 das presente Condições Gerais, sem necessidade de indicar qualquer motivo.

O prazo para exercício do direito de livre resolução expira após 14 (catorze) dias, ou 30 (trinta) dias, conforme aplicável, a contar do dia seguinte ao dia da celebração do contrato. A fim de exercer o seu direito de livre resolução, tem de nos comunicar para Endesa Energia S.A.- Sucursal Portugal, Apartado 1481- EC Arroios - 1013-001 Lisboa, ou diretamente na sua Área de Cliente "My Endesa" a sua decisão de resolução do presente contrato por meio de uma declaração inequívoca (por exemplo, carta enviada pelo correio). Pode utilizar o modelo de formulário de resolução, mas tal não é obrigatório. Para que o prazo de livre resolução seja respeitado, basta que a sua comunicação referente ao exercício do direito de livre resolução seja enviada antes do termo do prazo de resolução.

Efeitos da livre resolução

Em caso de resolução do presente contrato, ser-lhe-ão reembolsados todos os pagamentos efetuados, sem demora injustificada e, em qualquer caso, o mais tardar 14 (catorze) dias a contar da data em que formos informados da sua decisão de resolução do presente Contrato. Efetuamos esses reembolsos usando o mesmo meio de pagamento que usou na transação inicial, salvo acordo expresse em contrário da sua parte; em qualquer caso, não incorre em quaisquer custos como consequência de tal reembolso. Se tiver solicitado que o fornecimento de energia comece durante o prazo de livre resolução, pagar-nos-á um montante razoável proporcional ao que lhe foi fornecido até ao momento em que nos comunicou a sua resolução do presente contrato, em relação ao conjunto das prestações previstas no contrato.

FORMULÁRIO DE LIVRE RESOLUÇÃO (SÓ DEVE PREENCHER E DEVOLVER O PRESENTE FORMULÁRIO SE QUISER RESOLVER O CONTRATO)

Endesa Energia S.A. - Sucursal Portugal
Apartado 1481- EC Arroios- 1013-001 Lisboa
Ou através do formulário na página web www.endesa.pt na Opção
Contactos ou diretamente na sua
Área de Cliente "My Endesa".

Pela presente comunico que resolvo o meu contrato de fornecimento de energia.

Solicitado em: ____/____/_____
Nome do Cliente: _____
Endereço do Cliente: _____
Assinatura do Cliente: _____
Data: ____/____/_____

EXEMPLAR PARA A ENDESA

Cliente

Data

Endesa Energía S.A.
(Sucursal em Portugal)



Sonia Del Arco Cardoso
Diretora de Mercado Residencial
e Negócios Portugal