



**IBERDROLA**

## CONDIÇÕES GERAIS DE FORNECIMENTO DE ELETRICIDADE PARA A MOBILIDADE ELÉTRICA

### 1. OBJETO

**1.1.** As presentes Condições Gerais estabelecem os termos e as condições aplicáveis ao fornecimento de eletricidade para a mobilidade elétrica, pela IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, UNIPESSOAL, LDA, com Sede na Avenida Dom João II, Edifício Meridiano, nº 30, piso 3, 1990-092 Lisboa, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa - 2ª Secção, com o número único de matrícula e de pessoa coletiva 502 124 083, Capital Social 4.000.000,00, doravante IBERDROLA, ao CLIENTE, para carregamento das baterias dos seus veículos elétricos nos pontos de carregamento de acesso público ou privativo, integrados na rede de mobilidade elétrica, através da utilização de um ou mais Cartões de Mobilidade Elétrica, entregue(s) pela IBERDROLA.

**1.2.** Constituem pontos de carregamento as infraestruturas ou equipamentos dedicados exclusivamente ao carregamento de baterias de veículos elétricos, excluindo as tomadas elétricas convencionais, que estão integrados na rede nacional de mobilidade elétrica e que se encontram identificados na página da internet [www.mobie.pt](http://www.mobie.pt).

**1.3.** A utilização dos pontos de carregamento pelo CLIENTE rege-se pelo disposto nas Condições de Utilização da Rede de Mobilidade Elétrica divulgadas em [www.mobie.pt](http://www.mobie.pt).

**1.4.** O fornecimento de eletricidade para a mobilidade elétrica rege-se pelas presentes Condições Gerais e ainda pelas Condições Particulares, acordadas com o Cliente.

### 2. DURAÇÃO DO CONTRATO

**2.1.** O Contrato tem uma duração de 12 (doze) meses contados da data da sua celebração, efetivada através da subscrição do presente Contrato, renovável automaticamente por períodos iguais e sucessivos de 12 (doze) meses, salvo se o Contrato for previamente denunciado por comunicação escrita de qualquer uma das Partes recebida com um mínimo de 30 (trinta) dias de antecedência face à data de

cessação do contrato ou de qualquer uma das suas renovações.

### 3. PONTOS DE CARREGAMENTO

**3.1.** Para o efeito de carregamento de baterias de veículos elétricos, o Cliente pode aceder a qualquer ponto de carregamento de acesso público integrado na rede de mobilidade elétrica, obrigando-se a respeitar as regras de utilização e condições técnicas e de segurança afixadas no local.

**3.2.** O carregamento de baterias de veículos elétricos não pressupõe qualquer contratação entre o CLIENTE e os vários Operadores dos Pontos de Carregamento (OPC).

**3.3.** O preço devido pelos serviços de carregamento praticado em cada ponto de carregamento encontra-se obrigatoriamente afixado no local e é cobrado pelo OPC à IBERDROLA, que por sua vez o repercute na fatura emitida ao abrigo do presente Contrato.

**3.4.** O acesso aos pontos de carregamento de acesso privativo integrados na rede de mobilidade elétrica está dependente do preenchimento, por parte do CLIENTE, das respetivas condições exclusivamente determinadas pelo respetivo detentor do Ponto de Carregamento e/ou proprietário do espaço onde se encontre instalado.

**3.5.** Conforme previsto nas Condições de Utilização da Rede de Mobilidade Elétrica, em caso de situações de cabo preso ou outras dificuldades no carregamento, o Cliente deve entrar em contacto com o OPC através do contacto afixado no local.

**3.6** Caso ocorra uma falha no Sistema de Gestão que impossibilite o registo dos carregamentos, o OPC poderá tomar uma das seguintes decisões:

- Manter os pontos de carregamento em funcionamento;
- Permitir o acesso apenas aos utilizadores que já tenham acedido à rede de mobilidade elétrica e disponham de um cartão de carregamentos da rede de mobilidade elétrica;
- Encerrar temporariamente o funcionamento do ponto de carregamento até que o Sistema de Gestão volte a entrar em serviço.

**3.7** Nos casos referidos nas alíneas b) e c) do número anterior, cabe exclusivamente ao OPC informar os utilizadores cujo acesso seja recusado, do motivo que deu origem a essa recusa.

### 4. PREÇO E FACTURAÇÃO

**4.1.** Os preços e demais condições de fornecimento de eletricidade para a mobilidade elétrica serão os que, à data da subscrição do presente Contrato, forem praticados pela IBERDROLA, refletidos nas condições comerciais, bem assim como em [www.iberdrola.pt](http://www.iberdrola.pt).

**4.2** O CLIENTE obriga-se a pagar o preço que se encontra definido nas Condições Particulares constantes do presente Contrato.

**4.3** A IBERDROLA poderá livremente introduzir, nos termos da Cláusula 10., e sem prejuízo do disposto no ponto anterior, alterações ao Preço a pagar pelo CLIENTE nos termos previstos na cláusula 10.2 do presente Contrato, seja devido a condições de mercado, seja nas seguintes situações: (i) no caso de alterações ao quadro legislativo e regulamentar aplicável, incluindo aquelas em virtude das quais a IBERDROLA se encontra obrigada a suportar ou cobrar quaisquer custos, encargos, taxas ou impostos; (ii) no caso de alteração dos custos de aquisição de energia elétrica ou de alterações aprovadas pela ERSE nas tarifas de acesso às redes e de gestão da mobilidade elétrica, ou outros custos que tenham implicação no preço final ao CLIENTE de acordo com a formulação de preços definida pela IBERDROLA; (iii) no início de cada ano civil, em virtude de atualização do Preço devido pelo CLIENTE, com base no Índice de Preços no Consumidor referente ao ano anterior, publicado pelo Instituto Nacional de Estatística.

**4.4** A faturação é realizada mensalmente e tem por base os carregamentos de eletricidade efetuados nos pontos de carregamento no mês em referência, registados nos Cartões IBERDROLA do CLIENTE, condicionada à disponibilidade de dados por parte da EGME (MOBI.E).

**4.5.** A Fatura desagrega, por cada carregamento de bateria de veículo elétrico, a informação relativa ao fornecimento de eletricidade e a informação relativa ao acesso ao ponto de carregamento, sendo composta pelo somatório das seguintes componentes, as quais serão devidamente discriminadas:

**4.5.1.** Preço de energia, constante das Condições Particulares, em função da quantidade total de eletricidade em



**IBERDROLA**

quilowatt hora (kWh) fornecida em cada carregamento;

**4.5.2.** Tarifa de acesso às redes de energia elétrica para a mobilidade elétrica, aprovadas pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), calculadas em função do tipo de fornecimento e período horário;

**4.5.3.** Preço do Posto de Carregamento pelo acesso e utilização pelo CLIENTE, o qual pode variar entre os diferentes pontos de carregamento e que é divulgada ao CLIENTE em cada posto de carregamento pelo respetivo operador;

**4.5.4** Taxas cobradas pela EGME ao abrigo do Regime Jurídico da Mobilidade Elétrica;

**4.5.5** IVA calculado sobre os valores indicados nos números anteriores, à taxa legal em vigor;

**4.5.6** Quaisquer outros impostos, taxas, encargos ou contribuições não descritos nos pontos anteriores que venham a ser aplicáveis no momento da emissão da fatura ao fornecimento de energia para a Mobilidade Elétrica.

**4.6.** A faturação da energia elétrica terá por base a informação sobre os dados de consumo disponibilizada à IBERDROLA pela entidade gestora da rede de mobilidade elétrica e obtidos através da leitura de equipamentos de medição dos pontos de consumos.

**4.7.** A fatura é emitida pela IBERDROLA em suporte digital e remetida para o endereço de e-mail indicado pelo CLIENTE nas presentes Condições Particulares.

**4.8.** O CLIENTE obriga-se a manter a sua caixa de correio eletrónico disponível para a respetiva receção e a comunicar de imediato qualquer alteração de endereço de correio eletrónico indicado no momento da adesão ao referido serviço.

**4.9.** A IBERDROLA pode a qualquer momento, suspender e/ou cancelar este formato de faturação, nomeadamente em caso de impossibilidade de entrega da mesma no endereço de correio eletrónico indicado pelo CLIENTE, podendo ainda, a qualquer momento, solicitar a confirmação de qualquer elemento fornecido pelo CLIENTE.

**4.10.** A IBERDROLA pode proceder a acertos de faturação motivados,

designadamente, por situações de anomalia no funcionamento dos contadores, procedimento fraudulento, correção de erros de medição e faturação e correção de erros na comunicação dos consumos do CLIENTE pelo operador de rede de distribuição de energia elétrica ou pela entidade gestora da rede de mobilidade elétrica.

## 5. PAGAMENTO

**5.1.** O CLIENTE deve pagar a fatura no prazo máximo de 10 dias contados da data da sua emissão, por meio de débito direto, mediante preenchimento e assinatura de autorização de Débito Direto SEPA constante do Anexo ao presente Contrato.

**5.2.** Adicionalmente, em caso de não pagamento da fatura dentro do prazo estipulado para o efeito, sujeita o CLIENTE ao pagamento de juros de mora à taxa legal em vigor, sem prejuízo de também poder levar à inibição de utilização do (s) Cartão (ões) IBERDROLA ou à cessação do presente Contrato, nos termos previstos nas presentes Condições Gerais.

**5.3** Em caso de inibição de utilização dos cartões de carregamento nos termos do número anterior, a IBERDROLA não está obrigada a retomar o fornecimento, enquanto o CLIENTE não realizar todos os pagamentos em dívida, incluindo os juros de mora e todas as despesas resultantes da inibição e da eventual reposição do fornecimento.

**5.4.** A falta de pagamento do preço acordado, confere à IBERDROLA o direito a inibir o CLIENTE do uso dos cartões de carregamento emitidos, a recusar a emissão de cartões adicionais e ainda à resolução do presente Contrato.

**5.5.** A verificação de dívida do CLIENTE em relação a contratos anteriores, conferem à IBERDROLA o direito a recusar celebrar novo contrato de fornecimento de eletricidade para a mobilidade elétrica.

## 6. UTILIZAÇÃO DO CARTÃO IBERDROLA

**6.1.** Os cartões IBERDROLA são enviados por correio para a morada indicada nas condições particulares.

**6.2** A ativação do cartão poderá ser solicitada na página web [www.iberdrola.pt](http://www.iberdrola.pt) ou, em alternativa, através dos contatos disponibilizados na cláusula 8.1.2.

**6.3.** O cartão ficará ativo a partir da data de ativação comunicada pela en-

tidade gestora da rede de Mobilidade Elétrica à IBERDROLA.

**6.4.** A utilização dos Cartões IBERDROLA disponibilizados ao CLIENTE através do Contrato é da sua exclusiva responsabilidade, no caso de autorizar a sua utilização por terceiros, e destinam-se a efetuar o carregamento das baterias dos veículos elétricos por estes utilizados.

**6.5** Ao utilizar o cartão fornecido pela IBERDROLA, o CLIENTE obriga-se a:

- Cumprir as obrigações contratuais indicadas no presente contrato;
- Cumprir as obrigações presentes nas Condições Gerais de Utilização da Rede de Mobilidade Elétrica definidas pela EGME;
- Garantir o seu bom estado, segurança e boa utilização, tanto por si como por terceiros autorizados.

**6.6.** Os Cartões IBERDROLA são válidos durante o período de vigência do presente Contrato.

**6.7.** A utilização do Cartão pode ainda ser inibida pela IBERDROLA ou pela Entidade Gestora da Mobilidade Elétrica (EGME) por motivos objetivamente fundados, que se relacionem com:

- A integridade do Cartão IBERDROLA;
- A segurança da utilização de equipamentos de carregamento de baterias de veículos elétricos;
- A segurança do Sistema de Gestão da Rede de Mobilidade elétrica;
- A suspeita de utilização não autorizada ou fraudulenta do Cartão IBERDROLA;
- Incumprimento contratual da IBERDROLA, perante um ou mais agentes da mobilidade do setor elétrico, conforme estabelecido no Regulamento da Mobilidade Elétrica;
- Perda, deterioração, roubo, furto ou qualquer outro modo de apropriação abusiva ou qualquer utilização não autorizada do cartão.

**6.8.** Nos casos referidos nas alíneas a) a d) do número anterior, a IBERDROLA informará o CLIENTE, por escrito, da inibição de utilização do Cartão e da respetiva justificação, se possível antes de inibir o Cartão IBERDROLA ou, o mais tardar, imediatamente após a inibição, salvo se tal informação não puder ser prestada por razões de segurança objetivamente fundamentadas, ou se for proibida por outras disposições legais aplicáveis.



**IBERDROLA**

**6.9.** No caso da alínea f), e para além de participar às autoridades policiais, o CLIENTE tem a obrigação de comunicar de imediato à IBERDROLA a ocorrência de qualquer uma das situações aí previstas, através da linha de atendimento telefónico 800 60 77 17 que assegurará a respetiva inibição de utilização do cartão.

**6.10.** O CLIENTE será responsável por e suportará todas as perdas resultantes de operações não autorizadas, se as mesmas (i) forem devidas a atuação fraudulenta ou ao incumprimento dos deveres de utilização do cartão de acordo com os termos e condições estipulados no ponto 6.5. deste Contrato; ou (ii) ocorrerem após a perda, roubo, furto, ou outro modo de apropriação abusiva ou qualquer utilização não autorizada do cartão não comunicadas.

**6.11.** Logo que deixem de se verificar os motivos que levaram à inibição de utilização, a IBERDROLA desbloqueará a utilização do Cartão ou promoverá a substituição do mesmo por um novo cartão, sem prejuízo da cobrança de custos de reemissão, sempre que a causa de inibição e/ou substituição seja imputável ao CLIENTE.

**6.12.** A IBERDROLA pode ainda suspender o fornecimento efetuado ao abrigo do presente Contrato, através da inibição de utilização do Cartão, sempre que se verifique o não pagamento dos montantes em dívida, dentro dos prazos previstos para o fazer, conforme consta na cláusula 5.2.

## **7. MEDIÇÃO**

**7.1** Os operadores dos pontos de carregamento são as entidades responsáveis pela leitura dos equipamentos de medição dos pontos de carregamento, comunicando à entidade gestora da rede de mobilidade elétrica os dados de consumo do CLIENTE.

**7.2** Em caso de discrepância entre a informação relativa à quantidade de energia elétrica consumida em determinado carregamento e exibida no ponto de carregamento, a informação exibida no veículo elétrico e a informação posteriormente incluída na fatura que o CLIENTE venha a receber da IBERDROLA relativa à quantidade de energia consumida naquele mesmo carregamento, prevalece para todos

os efeitos, a informação constante da fatura recebida pelo CLIENTE.

**7.3** Qualquer procedimento suscetível de falsear o funcionamento normal ou a leitura dos equipamentos de medição dos pontos de carregamento utilizados pelo CLIENTE constitui um incumprimento do presente Contrato, podendo o CLIENTE incorrer em responsabilidade civil e/ou criminal.

## **8. PEDIDOS DE INFORMAÇÕES E RECLAMAÇÕES**

### **8.1. Informações**

**8.1.1** As informações sobre as condições contratuais são prestadas ao CLIENTE antes da celebração do presente contrato, nos termos legais aplicáveis.

**8.1.2.** No caso de o CLIENTE pretender obter informações não constantes em [www.iberdrola.pt](http://www.iberdrola.pt), poderá fazê-lo através do endereço de correio eletrónico [smartmobility@iberdrola.pt](mailto:smartmobility@iberdrola.pt) ou contacto telefónico para o número 800 60 77 17 (chamada gratuita, disponível 24h) ou para a morada da IBERDROLA - Apartado 12011, EC Picoas, 1061-001 Lisboa.

### **8.2 Reclamações**

**8.2.1.** As reclamações devem ser apresentadas através de qualquer um dos canais de atendimento acima referidos.

### **8.3 Resposta a pedidos de informação e reclamações**

**8.3.1.** A IBERDROLA obriga-se a responder a todas as reclamações e pedidos de informação que lhe sejam dirigidos através de qualquer um dos canais de atendimento previstos nas alíneas anteriores.

**8.3.2.** Consideram-se reclamações as comunicações em que o CLIENTE considera não terem sido devidamente acautelados os seus direitos ou satisfeitas as suas expectativas.

**8.3.3.** As reclamações e os pedidos de informação apresentados por escrito são respondidos no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data da sua receção.

**8.3.4.** No caso de apresentação de uma reclamação e na impossibilidade de cumprimento do prazo definido no parágrafo anterior, a IBERDROLA deve informar o CLIENTE, através de comunicação intercalar, das diligências efetuadas, bem como dos factos que impossibilitaram a resposta no prazo estabelecido, indicando o prazo

de resposta expectável e, sempre que possível, uma pessoa para contacto.

**8.4.** O CLIENTE deverá comunicar de imediato à IBERDROLA qualquer irregularidade detectada no serviço prestado ao abrigo do presente Contrato, incluindo problemas detectados na utilização do Cartão e na faturação de carregamentos.

**8.5.** Quaisquer avarias ou falhas técnicas relacionadas com o funcionamento dos pontos de carregamento devem ser comunicadas ao respetivo OPC para o contacto telefónico afixado no local, que deve estar permanentemente disponível e não comportar quaisquer custos para o CLIENTE. Nos referidos contactos com o OPC, o CLIENTE deverá identificar-se através do número constante do seu Cartão.

**8.6.** Os pedidos de informação e as reclamações devem conter a identificação completa do CLIENTE, as questões colocadas ou a descrição dos motivos reclamados e demais elementos informativos facilitadores ou complementares para a caracterização da situação questionada ou reclamada.

**8.7.** A IBERDROLA não fica obrigada a suportar qualquer compensação ao CLIENTE nas situações originadas por casos fortuitos ou de força maior.

**8.8.** A IBERDROLA não assume a responsabilidade por factos ou deficiências ocorridos no contexto da utilização do serviço telefónico ou de correio eletrónico acima referidos, que não lhe sejam diretamente imputáveis.

## **9. COMUNICAÇÕES**

**9.1.** Todas as notificações e comunicações a realizar pela IBERDROLA ao CLIENTE podem ser feitas para qualquer um dos contactos do CLIENTE indicado nas Condições Particulares, aceitando o CLIENTE que a IBERDROLA o notifique, para todos os efeitos previstos no presente Contrato, através de correio normal, correio eletrónico ou SMS, sempre que este último seja um meio adequado à transmissão do conteúdo da comunicação.

**9.2.** Sempre que a IBERDROLA tenha disponibilizado à entidade gestora da mobilidade elétrica o e-mail de contacto ou o número de telefone móvel do CLIENTE, a entidade gestora da mobilidade elétrica informa diretamente o CLIENTE, assim como a IBERDROLA, do fim do carregamento, por forma a dar cumprimento ao previsto nos n.os 4 a 7 do artigo 7.º da Portaria n.º 222/2016, de 3 de agosto, publicada no Diário da



**IBERDROLA**

República, 1.ª série, n.º 154, de 11 de agosto.

## 10. ALTERAÇÕES ÀS CONDIÇÕES GERAIS E PARTICULARES

**10.1** Sem prejuízo do disposto no ponto 4.3 do presente contrato, a IBERDROLA reserva-se ao direito de modificar o conteúdo ou teor de qualquer cláusula das presentes Condições Gerais e/ou Particulares.

**10.2** As alterações contratuais são previamente comunicadas por escrito ao CLIENTE através de um dos meios de contacto disponibilizados pelo mesmo, e consideram-se aceites se, no prazo de 15 (quinze) dias contados a partir da recepção da aludida comunicação ao CLIENTE, não houver oposição escrita e/ou resolução do presente contrato pelo CLIENTE, entrando as mesmas em vigor a partir da data definida pela IBERDROLA para o efeito.

## 11. CESSAÇÃO DO CONTRATO

**11.1.** O Contrato poderá cessar os seus efeitos antes do seu termo de vigência:

- por oposição à renovação, por iniciativa do CLIENTE ou da IBERDROLA, nos prazos estabelecidos na Cláusula 2;
- Por acordo entre as Partes, a qualquer momento;
- Por revogação unilateral, a todo o tempo, por iniciativa do CLIENTE ou da IBERDROLA, mediante notificação por escrito a enviar com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data de produção de efeitos da revogação;
- Por resolução, por iniciativa do CLIENTE, nos termos do disposto na Cláusula 10.2, mediante notificação por escrito a enviar à IBERDROLA;
- Por resolução, por iniciativa da IBERDROLA (i) nos termos do disposto na Cláusula 5.2, mediante notificação por escrito a enviar ao CLIENTE com uma antecedência de, pelo menos, 30 (trinta) dias relativamente à data de produção de efeitos da resolução ou (ii) em caso de incumprimento grave de qualquer das obrigações contratuais do CLIENTE;
- Por cessação de atividade, extinção do titular do Contrato ou por morte, salvo nos casos de transmissão por via sucessória, quando

demonstrada a vivência em economia comum, desde que esse facto seja comunicado por escrito à IBERDROLA;

- Por impossibilidade definitiva de cumprimento por facto não imputável às Partes, nomeadamente em situações de caso fortuito ou de força maior.
- No caso de insolvência de qualquer uma das Partes.
- As Condições Particulares prevêm, para CLIENTE Doméstico, o direito de livre resolução durante o período de reflexão de 14 (catorze) dias subsequentes à celebração do presente Contrato, nos termos legais aplicáveis, desde que não tenha sido efetuado qualquer carregamento nesse período, caso em que o CLIENTE procederá ao pagamento dos montantes devidos pelo consumo efetuado durante o período de usufruto do serviço. Caso o CLIENTE pretenda exercer o seu direito de livre resolução, deverá comunicar à IBERDROLA, dentro do prazo acima referido, a sua decisão de resolução por meio de uma declaração inequívoca, que poderá ser comunicada por telefone, mediante contacto para a linha de atendimento identificada nas Condições Particulares, ou por escrito, utilizando os contactos indicados na cláusula 8.
- Por resolução, por iniciativa do CLIENTE, no caso de não cumprimento da obrigação de fornecimento de eletricidade para carregamento de veículos elétricos por facto imputável à IBERDROLA, bem como nas situações de inibição do Cartão pelo motivo indicado na alínea e) da Cláusula 6.7.
- Por resolução por iniciativa da IBERDROLA no caso de não pagamento atempado de qualquer importância faturada ou utilização indevida e/ou fraudulenta do(s) Cartão(ões) IBERDROLA, sem prejuízo das obrigações de pagamento pelo CLIENTE das quantias em dívida se mantiverem.

**11.2.** Sem prejuízo do disposto no regime jurídico dos contratos celebrados à distância, a cessação do Contrato nos termos da presente Cláusula por qualquer das Partes, considera-se efetuada por meio de envio de comunicação escrita registada, com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias em

relação à data prevista para produção de efeitos.

**11.3.** A extinção do Contrato, por qualquer motivo, importa o vencimento automático de todas as obrigações existentes entre as Partes.

**11.4.** A cessação do presente Contrato nos casos das alíneas a), c), d) e j) do n.º 1 não importa qualquer obrigação de indemnização pelo CLIENTE, sem prejuízo dos montantes devidos e responsabilidades exigíveis nos termos legais e contratuais aplicáveis.

## 12. CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

**12.1** A IBERDROLA poderá ceder livremente a sua posição contratual neste Contrato a uma empresa com a qual se encontre em relação de grupo, desde que a mesma cumpra toda a legislação e regulamentação aplicáveis à atividade prosseguida e esteja na posse de todas as autorizações, licenças ou aprovações necessárias à prossecução da atividade de comercialização, mantendo-se as condições ora acordadas, devendo a IBERDROLA notificar o CLIENTE previamente dessa cessão.

**12.2.** Sem prejuízo do disposto nos números seguintes, o CLIENTE não poderá ceder a sua posição contratual no presente Contrato, no todo ou em parte, sem o consentimento prévio por escrito da IBERDROLA.

## 13. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

**13.1.** IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, UNIPESSOAL, LDA., com o número de matrícula 502124083, sediada na Avenida D. João II, Edifício Meridiano, N.º 30, 3.º, 1990-092, Lisboa, é o responsável pelo tratamento dos dados fornecidos pelo CLIENTE na celebração do presente Contrato, assim como de outros que subsequentemente derivem da referida relação contratual, garantindo a sua segurança e tratamento confidencial, conforme o disposto no Regulamento Geral de Proteção de Dados (“RGPD”). O CLIENTE poderá contactar o Encarregado da Proteção de Dados para esclarecer as suas dúvidas relacionadas com o tratamento dos seus dados pessoais através de [dpo@iberdrola.pt](mailto:dpo@iberdrola.pt)

**13.2.** Os dados pessoais do CLIENTE serão tratados com a finalidade de gerir a relação com a IBERDROLA, prestando os serviços solicitados, gerindo o atendimento ao CLIENTE e, em geral, cumprindo com as obrigações do Con-



**IBERDROLA**

trato. A IBERDROLA poderá atualizar e complementar os dados pessoais do CLIENTE através da aquisição de bases de dados provenientes de fontes acessíveis ao público e que permitam uma melhor gestão da relação e do contato com o CLIENTE. A IBERDROLA poderá consultar bases de dados de solvabilidade patrimonial e de crédito para apurar a solvabilidade económica do CLIENTE e, com base nessa consulta, adotar decisões a ele respeitantes, sem prejuízo das obrigações legais e regulamentares aplicáveis. Não obstante, a IBERDROLA reconhecerá sempre ao CLIENTE a possibilidade de invocar em sua defesa o que entender por pertinente.

A IBERDROLA também tratará os dados pessoais com a finalidade de oferecer, através dos meios disponibilizados, incluindo meios eletrónicos, de forma segmentada e personalizada, informando acerca do fornecimento de energia, produtos e serviços da IBERDROLA ou de entidades terceiras promovidas pela IBERDROLA, com o consentimento do CLIENTE, relativamente a energia, telecomunicações, financiamento, produtos para o lar e entretenimento, mesmo depois de cessada a relação contratual contanto o CLIENTE o consinta. Para esse efeito, a IBERDROLA poderá utilizar meios automatizados de suporte e outros meios que permitam definir perfis de públicos-alvo, campanhas, atividades ou ações, recorrendo à informação proveniente da IBERDROLA ou de terceiras fontes, desde que o CLIENTE o tenha igualmente consentido.

Adicionalmente, a IBERDROLA poderá utilizar dados dissociados do CLIENTE, preservando sempre o seu anonimato, inclusivamente após o termo da relação contratual, com a finalidade de os utilizar no âmbito dos sistemas de suporte com vista à adoção de decisões e gestão empresarial.

**13.3.** Os dados pessoais fornecidos serão tratados pela IBERDROLA com vista à execução e manutenção do Contrato durante o período de tempo em que a relação contratual vigorar, o que ocorrerá desde o momento em que o Contrato for celebrado até, independentemente do período de tempo relativo à conclusão dos Trabalhos e aceitação do sistema Smart Mobility IBERDROLA

pelo CLIENTE, ao momento em que se encontrarem cumpridas todas as obrigações contratuais, sem prejuízo das obrigações de apagamento de dados que resultem do quadro normativo aplicável.

A IBERDROLA procede ainda ao tratamento dos dados de faturação na medida do necessário ao cumprimento da obrigação legal de conservação pelo prazo de 10 anos dos livros e registos contabilísticos da empresa e respetivos documentos de suporte.

**13.4.** A legitimação para o tratamento dos dados do CLIENTE reside no presente Contrato, nos consentimentos obtidos do CLIENTE e na regulação legal aplicável em qualquer momento.

O tratamento poderá igualmente basear-se nos interesses legítimos da IBERDROLA com vista à oferta de energia e de produtos e serviços próprios associados, campanhas de fidelização, incluindo ações desportivas, culturais e de caridade em que a empresa participar, definição de perfis para a oferta de produtos ou serviços análogos aos transacionados e com vista a comunicar os dados a terceiras empresas no contexto do apoio à IBERDROLA na realização de procedimentos administrativos de aceitação de clientes, prevenção de fraude, reclamação e cobrança de dívidas e gestão da segurança dos sistemas de informação de suporte. Se por qualquer razão relativa ao Contrato se tornar necessário que o CLIENTE forneça dados relativos a outras pessoas que não o titular do Contrato, o CLIENTE deverá informá-las prévia e expressamente do conteúdo desta cláusula e obter o seu consentimento prévio para o tratamento dos dados.

**13.5.** A IBERDROLA relaciona-se com terceiros prestadores de serviços, tais como as entidades fornecedoras e/ou instaladoras do sistema Smart Mobility IBERDROLA, canais de vendas, suporte administrativo, serviço de atendimento telefónico, empresas de cobrança, marketing e publicidade, entre outros, os quais poderão, em determinados casos, aceder aos dados, com as necessárias garantias, para efeitos de tratamento. A IBERDROLA poderá ainda ceder os dados a autoridades ou organismos públicos competentes para o cumprimento de obrigações legais e fiscais.

O CLIENTE pode contactar a IBERDROLA através do seu perfil nas redes sociais como o Facebook e o Twitter, sitas nos

Estados Unidos da América. As transferências de dados são baseadas no acordo EU-US Privacy Shield (informação disponível em <https://www.privacyshield.gov>) ou no consentimento expresso do interessado, se for esse o caso.

**13.6.** Os dados fornecidos pelo CLIENTE são necessários para a manutenção da relação contratual, de tal modo que seria impossível gerir a relação contratual sem esses dados.

O CLIENTE é responsável pela veracidade dos dados comunicados e deverá solicitar a sua modificação sempre que necessário para assegurar a correta prestação dos serviços contratados e a realização das comunicações.

O CLIENTE pode exercer os direitos de acesso ou retificação ou, se for o caso, solicitar o apagamento dos dados quando estes já não forem necessários para os fins subjacentes à sua recolha, entre outros motivos.

O CLIENTE poderá solicitar a limitação do tratamento dos seus dados nas situações estabelecidas no artigo 18.º do RGPD, caso em que os dados serão conservados unicamente para a apresentação ou defesa de eventuais reclamações.

O CLIENTE poderá em qualquer momento retirar o consentimento anteriormente prestado, opondo-se ao tratamento dos seus dados para determinada finalidade, sem que isso prejudique a licitude do tratamento previamente realizado ao abrigo do consentimento inicial, e bem assim opor-se ao tratamento dos dados, caso em que estes serão conservados unicamente para a apresentação ou defesa de eventuais reclamações.

O CLIENTE poderá contactar a IBERDROLA para impugnar qualquer decisão que considere suscetível de afetar os seus direitos e liberdades ou interesses legítimos e que envolva uma decisão automatizada, incluindo a definição de perfis. Este direito permite ao CLIENTE impugnar a referida decisão e obter uma resposta direta por parte dos responsáveis de gestão da IBERDROLA.

O CLIENTE poderá solicitar à IBERDROLA a portabilidade dos seus dados pessoais, obtendo uma cópia eletrónica dos mesmos, seja através do envio de correio eletrónico para o endereço indicado pelo CLIENTE, seja através do apartado correspondente dentro da web da IBERDROLA. Todos



**IBERDROLA**

estes direitos poderão ser exercidos mediante pedido escrito dirigido à IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, UNIPessoal, LDA., Apartado 12011, EC Picoas, 1061-001 Lisboa, ou através de qualquer dos canais da IBERDROLA: número de apoio ao CLIENTE 808 50 20 50; correio eletrónico [protecaodados.comercial@iberdrola.pt](mailto:protecaodados.comercial@iberdrola.pt); “Minha Área Cliente” dentro de [www.iberdrola.pt](http://www.iberdrola.pt), assim como em qualquer dos Pontos de Atendimento, indicando os dados identificativos, morada ou e-mail de contacto, razões do pedido e documentação justificativa, devendo juntar cópia de um documento de identificado pessoal.

Caso o CLIENTE não obtenha a resposta ou informação pretendida, a IBERDROLA informa que o CLIENTE poderá apresentar reclamação junto da Comissão Nacional de Proteção de Dados, com sede na Avenida D. Carlos I, n.º 134, 1200-651, Lisboa, ou através do seguinte endereço na Internet <https://www.cnpd.pt>.

**13.7.** Apenas para CLIENTE Empresarial, os subscritores e signatários deste Acordo autorizam as Partes ao tratamento dos seus dados pessoais incluídos no mesmo, juntamente com os que venham a ser obtidos enquanto estiver em vigor, para a execução da gestão desta relação contratual.

Estes dados serão conservados durante todo o período em que se mantenha a referida relação, momento a partir do qual os dados serão bloqueados, sendo unicamente conservados pelo período necessário para o exercício ou defesa de eventuais reclamações.

Qualquer dúvida sobre esta cláusula ou tratamento dos seus dados pessoais poderá ser dirigida ao Delegado de Proteção de Dados, cujo contacto é [dpo@iberdrola.pt](mailto:dpo@iberdrola.pt).

O titular dos dados poderá exercer os seus direitos de acesso, retificação, eliminação, oposição, limitação do tratamento, portabilidade de dados e, se for o caso, não ser objeto de decisões automatizadas, dirigindo-se por escrito às moradas das Partes indicadas neste Acordo e, no caso da IBERDROLA, mediante carta destinada à “IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, UNIPessoal LDA. – Att. Responsável de Proteção de Dados, Apartado 12011,

EC Picoas, 1061-001 Lisboa, ou através de qualquer dos canais da IBERDROLA: número de apoio ao CLIENTE 808 50 20 50; correio eletrónico [protecaodados.comercial@iberdrola.pt](mailto:protecaodados.comercial@iberdrola.pt).

De igual modo, também se reconhece o direito a apresentar reclamação junto da Comissão Nacional de Proteção de Dados, com sede na Avenida D. Carlos I, n.º 134, 1200-651, Lisboa, ou através do seguinte endereço na Internet: <https://www.cnpd.pt>.

Uma vez que a atividade a desenvolver pelo CLIENTE, em virtude da sua natureza, não exige aceder a dados pessoais cujo tratamento está sob a responsabilidade da IBERDROLA, é expressamente proibido que o CLIENTE aceda a tais dados se acidentalmente ocorrerem circunstâncias que tornem tal facto possível.

Para tal efeito, o CLIENTE reconhece que informou o seu pessoal sobre os seguintes aspetos, e que conserva a prova de ter cumprido tal obrigação:

- A proibição de aceder a dados pessoais no desenvolvimento do seu trabalho para a IBERDROLA.
- A obrigação de informar a IBERDROLA sobre qualquer incidente de segurança relacionado com o serviço que derive ou possa derivar num eventual acesso a dados pessoais.
- A obrigação de guardar sigilo relativamente aos Dados de Carácter Pessoal aos quais possa eventualmente ter acesso e que deverão ser mantidos inclusivamente após a conclusão do Acordo, bem como não os utilizar para qualquer tipo de finalidade.

Não obstante, em virtude de algum incidente de segurança ou por obrigação para a execução do objeto do Acordo, se o Pessoal do CLIENTE ou das empresas subcontratadas por este, tiver acesso ou efetuar algum tratamento de Dados de Carácter Pessoal de propriedade da IBERDROLA, o CLIENTE compromete-se a informar imediatamente a IBERDROLA sobre tal acesso ou tratamento.

## 14. RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

**14.1** Apenas para o CLIENTE Doméstico, sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais, em caso de litígio o CLIENTE pode, de acordo com a respetiva competência territorial, recorrer a uma das seguintes Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo: Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

([www.arbitragemdeconsumo.org](http://www.arbitragemdeconsumo.org)); Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve ([www.consumidoronline.pt](http://www.consumidoronline.pt)); Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra ([www.centrodearbitragemdecoimbra.com](http://www.centrodearbitragemdecoimbra.com)); Centro de arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa ([www.centroarbitragemlisboa.pt](http://www.centroarbitragemlisboa.pt)); Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto ([www.cicap.pt](http://www.cicap.pt)); Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave ([www.triave.pt](http://www.triave.pt)); Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo, Tribunal Arbitral de Consumo ([www.ciab.pt](http://www.ciab.pt)). Mais informações no Portal do Consumidor ([www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt)).

**14.2.** Quaisquer litígios respeitantes à validade, interpretação ou execução do Contrato serão dirimidos pelos tribunais judiciais da comarca de Lisboa, com expressa renúncia a quaisquer outros.

## 15. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

**15.1.** Ao contrato, incluindo a sua interpretação, aplicação e execução, bem como às situações omissas, aplica-se a lei portuguesa.

**15.2.** Quaisquer alterações posteriores às leis e regulamentos aplicáveis no âmbito do presente contrato ser-lhe-ão automaticamente aplicáveis.

## 16. DISPOSIÇÕES FINAIS

**16.1** Se qualquer parte ou disposição do presente Contrato vier a ser considerada nula ou de nenhum efeito, tal não prejudica a validade do contrato, nem das suas demais cláusulas, mantendo-se em vigor as restantes disposições.