



IBERDROLA

CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE FORNECIMENTO DE ENERGIA (ELETRICIDADE) BAIXA TENSÃO NORMAL

1. OBJETO DO CONTRATO

1.1. O objeto do Contrato é o fornecimento de energia elétrica pela IBERDROLA ao ponto de fornecimento de que é titular o CLIENTE, para sua utilização na morada indicada nas Condições Particulares.

1.2. Qualquer alteração dos elementos constantes do Contrato relativos ao CLIENTE deverá ser comunicada e comprovada à IBERDROLA com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação à data pretendida para a alteração.

1.3. Constitui parte integrante do Contrato as Condições Gerais, as Condições Particulares e o Anexo.

1.4. O Contrato é pessoal, no sentido de que o CLIENTE deverá ser o efetivo utilizador da energia elétrica fornecida, não podendo utilizá-la para usos distintos daquele para o qual foi contratada, nem cedê-la, aliená-la ou colocá-la à disposição de terceiros.

1.5. O CLIENTE não poderá ceder ou transmitir total ou parcialmente a sua posição contratual, seja a que título for, sem o prévio e expresso consentimento da IBERDROLA. A cessação só produzirá efeitos após liquidação de fatura(s) referente(s) a fornecimento anterior à data da cessação.

1.6. Aceite a transmissão pela IBERDROLA, esta promoverá a regularização da situação junto do operador da rede de distribuição, ficando porém a sua eficácia condicionada à efetiva transmissão da posição contratual junto deste.

1.7. No caso de CLIENTE não doméstico, a obrigação de fornecimento não existe quando não se encontre regularizado o pagamento de dívidas vencidas provenientes de contratos de fornecimento celebrados entre a IBERDROLA e o mesmo CLIENTE, independentemente da instalação em causa, salvo se essas dívidas tenham sido contestadas junto dos tribunais ou de entidades com competência para a resolução extrajudicial de conflitos.

1.8. O Contrato rege-se pelo disposto nas Condições Gerais, sem prejuízo das disposições legais e regulamentares aplicáveis, nomeadamente pelo disposto no Regulamento de Relações Comerciais, no Regulamento da Qualidade de Serviço, no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados e do que for especialmente convencionado pelas Partes.

1.9. O Contrato contém o total acordo e compromisso entre as Partes em relação ao objeto do mesmo, revogando o contrato de fornecimento anterior para o mesmo ponto de fornecimento, caso exista.

1.10. A IBERDROLA reserva-se no direito de alterar o conteúdo de qualquer cláusula das Condições Gerais e/ou das Condições Particulares, notificando de forma fundamentada o CLIENTE de tal pretensão e do seu direito à livre denúncia do Contrato no prazo indicado, caso não aceite a alteração.

1.11. Caso qualquer das cláusulas do Contrato venha a ser declarada nula, inválida ou ineficaz por qualquer tribunal ou entidade competente, ter-se-á a mesma por não escrita, não sendo as restantes disposições do Contrato afetadas pela nulidade, invalidade ou ineficácia de tal cláusula, salvo quando se demonstre que não teria sido celebrado sem a mesma.

1.12. A IBERDROLA poderá livremente ceder, subrogar ou transferir por qualquer forma, total ou parcialmente, a qualquer sociedade por si participada, os direitos e obrigações decorrentes do Contrato, bastando para tal que o comunique em tempo útil ao CLIENTE, o qual desde já e de forma expressa o consente.

1.13. As comunicações e notificações efetuadas para os endereços de correspondência e demais contactos constantes das Condições Particulares, consideram-se regular e validamente efetuadas para todos os efeitos legais.

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

O Contrato é de duração indeterminada e entra em vigor na data da sua celebração, considerando-se esta a data da assinatura ou da sua aceitação pelo CLIENTE, nomeadamente, por via telefónica, SMS ou email, sem prejuízo do fornecimento ocorrer em data posterior, isto é, na data em que o ponto de fornecimento reunir as condições legais e regulamentares de acesso.

3. CESSAÇÃO DO CONTRATO

3.1. Sem prejuízo das causas previstas na legislação em vigor, o Contrato poderá cessar os seus efeitos antes do seu termo de vigência:

- Por acordo entre as Partes, a qualquer momento;
- Por iniciativa da IBERDROLA, por incumprimento de qualquer obrigação emergente do Contrato, entre as quais, mas não exclusivamente, a falta de pagamento ou de pagamento atempado, assim como o incumprimento

de qualquer obrigação que a legislação imponha ao CLIENTE, em especial a prática de fraude ou a manipulação indevida dos equipamentos de medição, ou quaisquer outras irregularidades que afetem a medição do consumo de energia elétrica da instalação e o uso da energia fornecida para outros fins que não os estabelecidos no Contrato;

- Por iniciativa de qualquer das Partes, no caso de existir uma impossibilidade por parte da IBERDROLA de fornecer energia elétrica ao CLIENTE, por causas que não lhe sejam imputáveis;
- Por iniciativa da IBERDROLA, por falta de prestação, reconstituição, atualização ou reforço da caução;
- Por iniciativa da IBERDROLA, no caso de impedimento do início do fornecimento de energia elétrica por facto imputável ao CLIENTE que se prolongue por um período superior a 30 (trinta) dias após entrada em vigor do Contrato;
- Por iniciativa da IBERDROLA, quando perante a interrupção do fornecimento de energia elétrica por facto imputável ao CLIENTE, que se prolongue por um período superior a 60 (sessenta) dias;
- Para o CLIENTE não doméstico, por iniciativa da IBERDROLA, no caso de verificação de dívida da responsabilidade do CLIENTE, em relação a este ou outro(s) ponto(s) de fornecimento;
- Por livre denúncia, a todo o tempo, por iniciativa de qualquer das Partes;
- Nos termos previstos na Cláusula 4ª;
- Perante a declaração de insolvência ou apresentação de Processo Especial de Revitalização (PER) pelo CLIENTE;
- Por iniciativa do CLIENTE doméstico, de acordo com o disposto no regime dos contratos celebrados à distância, ao domicílio e equiparados, desde que a cessação ocorra até 14 (catorze) dias contados da data da celebração do Contrato, mediante comunicação expressa à IBERDROLA da sua intenção;
- 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.

3.2. A rescisão antecipada do Contrato não importa qualquer obrigação de indemnização pelo Cliente, exceto se previsto na oferta constante no Anexo.

3.3. 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, podendo a sua ativação ser posterior por ação do operador da rede de distribuição, caso em que o Contrato manter-se-á válido até esse momento.

4. PREÇO

4.1. O preço a pagar pelo fornecimento de energia elétrica é o constante no Anexo, e tem como referência:

- A legislação do setor da energia;
- O atual perfil de consumo do CLIENTE aprovado pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE);
- O custo das tarifas reguladas nas suas componentes de distribuição, transporte e uso global do sistema, incluindo perdas e/ou qualquer outro termo definido pela ERSE ou pela legislação aplicável a consumidores fornecidos por comercializadores livres;
- O custo de aquisição da energia elétrica fornecida pela IBERDROLA ao CLIENTE;
- A atualização com base no Índice de Preços no Consumidor do ano anterior, publicado pelo Instituto Nacional de Estatística;
- Outros custos, encargos, taxas ou impostos aplicáveis, desde que legalmente exigidos.

4.2. A IBERDROLA poderá livremente introduzir alterações no preço a pagar pelo CLIENTE, refletindo-as de forma automática no preço contratado no caso de alteração dos termos definidos nas alíneas a), b), c) e f) do número anterior durante a vigência do Contrato, sem que tal possa ser considerado alteração às condições contratuais.

4.3. A IBERDROLA poderá excepcionalmente atualizar o preço, no caso de alteração dos termos definidos nas alíneas d) e e), podendo o CLIENTE denunciar o Contrato se não aceitar o novo preço.

5. CAUÇÃO

5.1. A IBERDROLA poderá exigir ao CLIENTE a prestação de uma caução a seu favor, nos termos previstos no Regulamento de Relações Comerciais, para garantir o cumprimento das obrigações decorrentes do Contrato.

5.2. No caso de instalação eventual ou provisória, a celebração do Contrato está condicionada à prestação de caução.

6. ACESSO À REDE

6.1. A celebração do Contrato pressupõe que o CLIENTE expressamente autorize a IBERDROLA para que esta, em sua representação, promova junto do operador da rede de distribuição todas as ações necessárias à ativação, alteração e demais ações relacionadas com a gestão do ponto de

fornecimento, bem como para proceder à consulta das suas características técnicas.

6.2. A IBERDROLA, com o objetivo de levar a cabo o fornecimento de energia ora contratado e dando cumprimento às obrigações legais e regulamentares, transmitirá ao operador da rede de distribuição, todos os dados do CLIENTE necessários aos fins mencionados no número anterior, incluindo os dados referentes ao CLIENTE prioritário ou com necessidades especiais. Por seu lado, o CLIENTE expressamente autoriza a transmissão de tais dados, nos termos e para os efeitos ora consignados, aceitando também a sua incorporação no registo do ponto de entrega, obrigando-se ainda a fornecer todos os documentos necessários à realização do registo junto do referido operador.

7. LEITURAS, CONSUMO, FATURAÇÃO E PAGAMENTO

7.1. A IBERDROLA faturará com base nos dados de consumo disponibilizados pelo operador da rede de distribuição (leituras reais ou estimativas de consumo), ou de acordo com uma quota fixa mensal, caso tenha sido acordada com o CLIENTE. A quota fixa mensal será fixada atendendo ao histórico de consumos, com revisão semestral e será regularizada anualmente de acordo com os consumos reais do CLIENTE.

7.2. Sem prejuízo do referido no número anterior, a IBERDROLA poderá realizar estimativas de consumo para efeitos de faturação ao CLIENTE, tendo este o direito a escolher o método de estimativa entre as opções disponibilizadas para o efeito pelo Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados.

7.3. No caso de cessação da posição Contratual pelo CLIENTE, a IBERDROLA utilizará critérios de proporcionalidade para calcular a faturação.

7.4. Os acertos subsequentes à faturação estimada refletirão os dados disponibilizados pelo CLIENTE ou pelo operador da rede de distribuição e serão repercutidos em fatura subsequente, emitida a partir da leitura dos equipamentos de medição.

7.5. A IBERDROLA não será responsável pela inobservância do disposto no número anterior, caso não seja possível por facto imputável ao CLIENTE, obter os dados de consumo recolhidos a partir da leitura direta dos contadores.

7.6. A periodicidade da fatura de energia elétrica encontra-se definida no Anexo ao presente Contrato. Sem prejuízo, sempre que a IBERDROLA aceda a uma leitura real reserva-se no direito de emitir a correspondente fatura, com o objetivo de regularizar o consumo do CLIENTE.

7.7. A comunicação das leituras pode ser efetuada pelo CLIENTE através dos meios disponibilizados pelo operador da rede de distribuição, podendo para o efeito consultar os contactos disponibilizados na fatura.

7.8. Se por facto imputável ao CLIENTE, enquanto utilizador das instalações onde se encontra o equipamento de medição, não tiver sido possível efetuar a leitura do consumo de energia, a IBERDROLA reserva-se no direito de solicitar uma leitura extraordinária, ficando a cargo do CLIENTE o pagamento deste serviço, conforme previsto no Regulamento de Relações Comerciais.

7.9. As faturas serão remetidas para a morada de correspondência indicada pelo CLIENTE e constante nas Condições Particulares.

7.10. O prazo de pagamento é o constante no Anexo.

7.11. Para efeitos do disposto na presente Cláusula, considera-se data de pagamento aquela em que se verifica a boa cobrança, isto é, quando o valor da fatura é creditado na conta bancária da IBERDROLA.

7.12. No caso de pagamento parcial da fatura, o mesmo será afeto ao preço pelo fornecimento de energia e depois pelos serviços e produtos associados.

7.13. Os atrasos de pagamento de qualquer fatura ficam sujeitos à cobrança de juros de mora à taxa legal em vigor.

7.14. O CLIENTE e o Titular do Pagamento constituem-se devedores solidários dos montantes faturados no âmbito do Contrato.

7.15. Sempre que disponível na respetiva oferta, as faturas podem ser enviadas eletronicamente para o endereço de correio eletrónico disponibilizado pelo CLIENTE, desde que este tenha consentido previamente aquele meio de comunicação ou não tenha manifestado oposição quando o contrato em vigor já o preveja.

7.16. O CLIENTE poderá a qualquer momento cancelar a adesão à fatura eletrónica, através do envio de comunicação escrita para um dos contactos constantes no 12.1, passando a receber a fatura em suporte de papel na morada de correspondência.

8. INTERRUÇÃO DE FORNECIMENTO

8.1. O não pagamento da fatura dentro do prazo de vencimento confere à IBERDROLA o direito a requerer junto do operador da rede de distribuição a interrupção do fornecimento de energia elétrica, facto este que deverá ser comunicado por escrito ao CLIENTE com uma antecedência

mínima de 20 (vinte) dias relativamente à data a partir da qual irá ocorrer a interrupção.

8.2. A interrupção do fornecimento de energia elétrica por facto imputável ao CLIENTE, não suspende a faturação da potência contratada nem de quaisquer outros custos e encargos a suportar pelo CLIENTE a que a IBERDROLA esteja obrigada a pagar por Lei ou Regulamento.

8.3. Caso a IBERDROLA pretenda exercer o direito de interromper o fornecimento, esta não está obrigada à sua reposição sem que o CLIENTE tenha efetuado o pagamento dos montantes em dívida, incluindo juros de mora, todas as despesas resultantes da interrupção e reposição do fornecimento e o custo de envio do aviso de interrupção, sem prejuízo do pagamento ficar sujeito à verificação de boa cobrança nos termos previstos no 7.11.

9. QUALIDADE DO FORNECIMENTO / EQUIPAMENTOS DE MEDIDA

9.1. O fornecimento de energia elétrica observará os padrões de qualidade de serviço definidos no Regulamento de Qualidade de Serviço e no Regulamento de Relações Comerciais.

9.2. Eventuais compensações atribuídas pelo operador da rede de distribuição que resultem do incumprimento dos padrões de qualidade de serviço serão, nos termos do Regulamento de Qualidade de Serviço, pagas ao CLIENTE através de crédito do respetivo valor em fatura de fornecimento subsequente.

9.3. O CLIENTE permitirá ao operador da rede de distribuição o acesso às instalações de medida para realização de tarefas de instalação, leitura, inspeção e manutenção, assim como facilitará os dados de consumo.

10. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

10.1. Quem é o responsável pelo tratamento dos seus dados? IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, UNIPESSOAL, LDA., com o número de matrícula 502124083, sediada na Avenida da Liberdade, n.º 180 A, 6.º, Tivoli Fórum, 1250-146 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.

10.2. Com que finalidade tratamos os seus dados pessoais? 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 Contrato. 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 contacto 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, informação 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.

10.3. Por quanto tempo conservaremos os seus dados? 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 formalizado até, independentemente do período de tempo do fornecimento, ao momento em que se encontrarem cumpridas todas as obrigações contratuais, incluindo a resposta a pedidos de informação ou a reclamações do Cliente e a revisão de faturas, sem prejuízo das obrigações de pagamento de dados que resultem do quadro normativo aplicável. Se o Cliente o consentir, os dados poderão ser tratados por um período adicional de 2 anos após o termo do Contrato, sem prejuízo da obrigação de pagamento imposta pelo RGPD.

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.

10.4. Qual a fonte de legitimação para o tratamento dos seus dados? A legitimação para o tratamento dos seus dados reside no presente Contrato, nos consentimentos obtidos do Cliente, na regulação aplicável ao fornecimento de eletricidade, gás, serviços e produtos adicionais e qualquer outra regulação que seja 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.

10.5. A que destinatários serão os dados comunicados?

Os dados necessários para gerir o acesso à rede serão comunicados à Empresa de Distribuição, ficando incorporados num ficheiro da sua responsabilidade (registo de pontos de entrega), cujo acesso por terceiros é regulado nos termos do quadro normativo aplicável em cada momento. Por seu turno, a IBERDROLA trabalha com terceiros prestadores de serviços, tais como canais de vendas, suporte administrativo, serviço de atendimento telefónico, bancos, empresas de cobrança, marketing e publicidade, auditoria, entre outros, os quais poderão, em determinados casos, aceder aos dados, com as necessárias garantias, para efeitos de tratamento. A IBERDROLA poderá ceder os dados a autoridades ou organismos públicos competentes para o cumprimento de obrigações jurídicas e fiscais. Os dados relativos ao presente Contrato serão comunicados à Autoridade Tributária e Aduaneira nos termos previstos no artigo 125.º do Código do Imposto Municipal sobre Imóveis (aprovado pelo Decreto-Lei n.º 287/2003, de 12 de novembro, com as alterações subsequentes) e demais disposições legais aplicáveis. Por outro lado, os dados relativos a Clientes com necessidades especiais ou Clientes prioritários serão comunicados à Empresa de Distribuição, para efeitos de registo da respetiva informação, nos termos previstos, respetivamente, nos artigos 101.º e 104.º do Regulamento da Qualidade do Serviço do Setor Elétrico e do Setor do Gás Natural (Regulamento da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos n.º 629/2017, in DR, 2.ª série, n.º 243, de 20 de dezembro de 2017).

Os Clientes podem contactar a IBERDROLA através do seu perfil nas redes sociais como o Facebook e o Twitter, sítas 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.

10.6. Quais os seus direitos quando nos fornece os seus dados?

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 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; "Minha Área Cliente" dentro de www.iberdrola.pt, assim como em qualquer dos Pontos de Atendimento, indicando os dados identificativos, morada ou email de contacto, razões do pedido e documentação justificativa, devendo juntar cópia de um documento de identificação 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>.

11. REGISTO DE CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS/PRIORITÁRIO E CLIENTE ECONOMICAMENTE VULNERÁVEL

11.1. Para efeitos do disposto no Regulamento de Qualidade de Serviço, a IBERDROLA promoverá o registo do CLIENTE com necessidades especiais, mediante solicitação deste para o efeito e desde que o pedido seja acompanhado de documentos que comprovem tal qualidade.

11.2. A IBERDROLA promoverá ainda o registo do CLIENTE prioritário, mediante solicitação deste, pedido que transmitirá ao operador da rede de distribuição a quem cabe decidir quanto a essa identificação e respetivo registo, nos termos e para os efeitos do disposto no Regulamento de Qualidade de Serviço.

11.3. O CLIENTE economicamente vulnerável poderá beneficiar da tarifa social nos termos previstos na legislação aplicável, sendo para o efeito enviada comunicação informando da sua atribuição. Caso o CLIENTE não concorde com a atribuição, dispõe de um prazo de 30 dias para se opor.

11.4. O CLIENTE poderá ainda requerer junto da IBERDROLA a atribuição da tarifa social mediante comprovação da sua situação económica.

11.5. Para efeitos do disposto na presente cláusula, o CLIENTE autoriza a IBERDROLA a proceder à recolha e tratamento dos seus dados pessoais e o operador da rede de distribuição de energia elétrica em BTN a aceder e a proceder ao seu tratamento junto das entidades envolvidas no procedimento, com o objetivo exclusivo de permitir a obtenção de informação acerca da sua situação de beneficiário de prestação social e/ou acerca do rendimento anual do seu domicílio fiscal, bem como a atualização desta informação.

12. PEDIDOS DE INFORMAÇÕES E RECLAMAÇÕES

12.1. O CLIENTE poderá apresentar reclamações ou efetuar pedidos de informação, para o Apartado 12011, EC Picoas, 1061-001 Lisboa, através do número de Apoio ao CLIENTE 808 50 20 50, ou do endereço eletrónico comercial@iberdrola.pt.

12.2. 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.

12.3. Em caso de impossibilidade de resposta a reclamação no prazo indicado no número anterior por factos não imputáveis à IBERDROLA, esta enviará ao CLIENTE comunicação intercalar indicando as diligências efetuadas, os factos que impossibilitam a resposta no prazo e o prazo expectável da resposta. O incumprimento desta obrigação confere ao CLIENTE o direito a uma compensação de 5 (cinco) €.

12.4. Conforme disposto no Regulamento de Relações Comerciais, o CLIENTE pode solicitar a apreciação de uma reclamação junto da ERSE, sempre que não tenha obtido da IBERDROLA resposta atempada ou fundamentada, ou a mesma não resolva satisfatoriamente a sua pretensão. Para mais informações consulte o portal da ERSE (www.erse.pt).

13. RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

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