CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE FORNECIMENTO DE ENERGIA (GÁS NATURAL) BAIXA PRESSÃO <10.000 m³

1. OBJETO DO CONTRATO

1.1. O objeto do Contrato é o fornecimento de gás natural pela IBERDROLA ao ponto de ligação da instalação 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 as Condições da Oferta.

1.4. O Contrato é pessoal, no sentido de que o CLIENTE deverá ser o efetivo utilizador do gás natural fornecido, não podendo utilizá-lo para usos distintos daquele para o qual foi contratado, nem cedê-lo, aliená-lo ou colocá-lo 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 cessão só produzirá efeitos após liquidação da(s) fatura(s) referente(s) a fornecimento anterior à data da cessão.

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. 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.

1.8. O Contrato rege-se pelo disposto nas Condições Gerais, nas Condições Particulares e nas Condições da Oferta, sem prejuízo das disposições legais e regulamentares do Setor do Gás Natural, nomeadamente pelo disposto no Regulamento de Relações Comerciais, no Regulamento da Qualidade de Serviço, Regulamento Tarifário e respetivas sub-regulamentações, e do que for especialmente convencionado pelas Partes. As alterações à referida legislação e regulamentação são automaticamente aplicáveis ao presente Contrato.

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 ligação, caso exista.

1.10. A IBERDROLA reserva-se o direito de modificar o conteúdo de qualquer cláusula das Condições Gerais e/ou das Condições Particulares, incluindo o preço a cobrar pelo gás natural e/ou pela prestação dos serviços associados.

1.11. As modificações contratuais são previamente comunicadas por escrito ao CLIENTE com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias e consideram-se aceites se no prazo de 15 (quinze) dias a contar da receção da referida comunicação o CLIENTE não tiver resolvido o Contrato, entrando as mesmas em vigor na data definida pela IBERDROLA para o efeito.

1.12. 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.

1.13. A IBERDROLA poderá livremente ceder, sub-rogar 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.

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 assinatura, sem prejuízo do fornecimento ocorrer em data posterior, isto é, na data em que o ponto de ligação da instalação reunir: i) todas as condições legais e regulamentares de acesso ao fornecimento de gás natural, incluindo os procedimentos de mudança de comercializador; ii) as condições técnicas e de segurança adequadas, nos termos previstos na legislação e regulamentação aplicáveis; iii) apresentação, pelo CLIENTE, do relatório e certificado de inspeção, quando aplicável.

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:

a) Por acordo entre as Partes, a qualquer momento;

b) 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 gás natural da instalação e o uso deste para outros fins que não os estabelecidos no Contrato;

c) Por iniciativa de qualquer das Partes, no caso de existir uma impossibilidade por parte da IBERDROLA de fornecer gás natural ao CLIENTE, por causas que não lhe sejam imputáveis;

d) Por iniciativa da IBERDROLA, por falta de prestação, reconstituição, atualização ou reforço da caução, conforme disposto na Cláusula 5.ª;

e) Por iniciativa da IBERDROLA, no caso de impedimento do início do fornecimento de gás natural por facto imputável ao CLIENTE, que se prolongue por um período superior a 30 (trinta) dias após entrada em vigor do Contrato;

f) Por iniciativa da IBERDROLA, quando perante a interrupção do fornecimento de gás natural por facto imputável ao CLIENTE, que se prolongue por um período superior a 60 (sessenta) dias;

g) No caso de CLIENTE não doméstico, por iniciativa da IBERDROLA face à verificação de dívida em relação a este ou outro(s) ponto(s) de ligação;

h) Por livre denúncia, a todo o tempo, por iniciativa de qualquer das Partes;

i) Nos termos previstos na Cláusula 4.ª;

j) Perante a declaração de insolvência ou apresentação de Processo Especial de Revitalização (PER) pelo CLIENTE;

k) Por iniciativa do CLIENTE doméstico, de acordo com o disposto no regime

IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, UNIPESSOAL, LDA., Sede Av. D. João II, Edifício Meridiano, n.º 30, 3.º, 1990-092 Lisboa, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa – 2.ª Secção, com o número único de matrícula e de pessoa coletiva 502 124 083, Capital Social 4.000.000,00 €.

jurídico dos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, desde que a cessação ocorra até 14 (catorze) dias contados da data da celebração do Contrato, mediante comunicação expressa à IBERDROLA da sua intenção;

l) Por cessação de atividade ou extinção do titular do Contrato ou por morte, salvo nos casos de transmissão por via sucessória, quando demonstrada a vivência em economia comum, ou extinção do titular do Contrato, desde que esse facto seja comunicado por escrito à IBERDROLA;

m) Pela entrada em vigor do contrato de uso de redes, no caso do Cliente que seja agente de mercado.

3.2. A rescisão antecipada do Contrato não importa qualquer obrigação de indemnização pelo Cliente.

3.3. Sem prejuízo do disposto no regime jurídico dos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, 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 gás natural é o constante no Anexo, e tem como referência:

a) A legislação do setor do gás natural;

b) O atual perfil de consumo do CLIENTE aprovado pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), quando aplicável;

c) 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;

d) O custo de aquisição do gás natural fornecido pela IBERDROLA ao CLIENTE;

e) A atualização com base no Índice de Preços no Consumidor do ano anterior, publicado pelo Instituto Nacional de Estatística, a qual terá como referência a taxa de variação média no período de novembro a novembro;

f) 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 excecionalmente atualizar o preço, no caso de alteração dos termos definidos nas alíneas d) e e), de acordo com o previsto no 1.11.

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 CLIENTE doméstico, só poderá ser exigida a prestação de caução nas situações de restabelecimento do fornecimento, na sequência da interrupção decorrente de incumprimento contratual imputável ao CLIENTE.

5.3. 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 ligação da instalação, 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 respetivo operador da rede de distribuição e/ou ao Gestor dos Processos de Mudança de Comercializador todos os dados do CLIENTE eventualmente 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 faturação do gás natural é efetuada em euros por quilowatt-hora (€/kWh). No caso do equipamento de medição registar unicamente o volume, em m^3, de gás natural no ponto de medição, a respetiva conversão para kWh é efetuada através da aplicação de um fator de conversão ao volume registado no contador (m^3), dependendo este do Poder Calorífico Superior (PCS) do gás natural e do fator de correção de pressão e temperatura de fornecimento, nos termos do disposto no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados.

7.2. A pressão de fornecimento, a capacidade utilizada ou o escalão de consumo e a opção tarifária a considerar para efeitos de faturação encontram-se detalhadas nas Cláusulas Particulares.

7.3. 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 do CLIENTE, revisto semestralmente, e será regularizada anualmente de acordo com os consumos reais.

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

7.5. No caso de cessão da posição contratual do CLIENTE, a IBERDROLA utilizará critérios de proporcionalidade para calcular a faturação, sem prejuízo de o CLIENTE poder solicitar uma lei-

IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, UNIPESSOAL, LDA., Sede Av. D. João II, Edifício Meridiano, n.º 30, 3.º; 1990-092 Lisboa, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa – 2.ª Secção, com o número único de matrícula e de pessoa coletiva 502 124 083, Capital Social 4.000.000,00 €.

tura extraordinária, ficando a seu cargo o pagamento deste serviço.

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

7.7. 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.

7.8. A periodicidade da fatura de gás natural encontra-se definida nas Condições da Oferta ao presente Contrato. Sem prejuízo, sempre que a IBERDROLA aceda a uma leitura real reserva-se o direito de emitir a correspondente fatura, com o objeto de regularizar o consumo do CLIENTE.

7.9. A comunicação das leituras pode ser efetuada pelo CLIENTE através dos meios disponibilizados pelo operador da rede de distribuição da área onde se encontra o ponto de ligação, podendo para o efeito consultar os contactos disponibilizados na fatura.

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

7.11. O prazo de pagamento da fatura é o constante nas Condições da Oferta.

7.12. 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.

7.13. No caso de pagamento parcial da fatura, o mesmo será afeto ao preço pelo fornecimento do gás natural e depois pelos serviços e produtos associados.

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

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

7.16. O CLIENTE poderá ter acesso à fatura eletrónica, desde que expressamente o solicite e desde que disponível na respetiva oferta.

7.17. O CLIENTE poderá a qualquer momento cancelar a adesão à fatura eletrónica, através do envio de comunicação escrita, passando a receber a fatura em suporte de papel na morada de correspondência.

7.18. O CLIENTE autoriza expressamente a inclusão nas faturas, de valores referentes a produtos e/ou serviços fornecidos/prestados e por si contratados.

8. INTERRUPÇÃO 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 da área do ponto de ligação, a interrupção do fornecimento de gás natural, 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 gás natural por facto imputável ao CLIENTE, não suspende a faturação do termo tarifário fixo nem de quaisquer outros custos e encargos a que a IBERDROLA esteja obrigada 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 7.12.

8.4. Para além da interrupção por facto imputável ao CLIENTE, o fornecimento de gás natural poderá ainda ser interrompido nas situações previstas no Regulamento de Relações Comerciais e no Regulamento de Qualidade de Serviço, designadamente por casos fortuitos ou de força maior, por razões de interesse público, de serviço ou de segurança.

9. INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS A GÁS NATURAL

9.1. O CLIENTE é o único responsável pela correta instalação, operação e manutenção das instalações recetoras de gás natural, assim como dos demais equipamentos a gás natural, sendo sua a responsabilidade de assegurar que os mesmos se encontram devidamente licenciados e inspecionados pelas entidades competentes nos termos da legislação aplicável e que obedecem às especificações do Operador da Rede a que estejam ligados, sendo-lhe imputáveis quaisquer prejuízos que possam ocorrer como consequência da sua indevida utilização.

9.2. A inspeção às instalações de gás natural e dos aparelhos de gás é obrigatória por lei. De acordo com o Decreto-Lei n.º 97/2017, de 10 de agosto, são da responsabilidade do proprietário ou usufrutuário da instalação de gás, a promoção e encargos com a inspeção e a manutenção da instalação de gás.

9.3. Sempre que seja detetada qualquer avaria ou fuga na instalação de gás natural, o Cliente deve proceder de imediato ao corte do abastecimento de gás natural, em conformidade com as regras de segurança em vigor e imediatamente comunicar a ocorrência ao Comercializador ou diretamente ao respetivo Operador da Rede de Distribuição.

9.4. Nos termos da legislação em vigor, em caso de fuga ou outras situações que comprometam a segurança, o fornecimento de gás natural será interrompido pelo Operador da Rede de Distribuição, devendo ser restabelecido após a eliminação das anomalias identificadas e a certificação, por entidade inspetora, de que a instalação pode voltar a ser abastecida.

9.5. Para efeitos do disposto na cláusula 9.3. e demais situações de emergência, estando em causa a segurança de pessoas e bens, o CLIENTE deve permitir, mesmo sem qualquer aviso prévio, o acesso à sua instalação por parte do representante do operador da rede de distribuição devidamente identificado.

9.6. Quaisquer alterações das instalações recetoras de gás e dos respetivos equipamentos utilizadores de gás natural devem ser sempre aprovados pelas entidades competentes.

9.7. Nos casos em que o presente Contrato abranja o fornecimento a várias instalações, para que se proceda a uma eventual alteração ou retirada de qualquer delas, o Comercializador deve ser informado previamente com uma antecedência mínima de trinta (30) dias relativamente à data em que se pretende a respetiva efetivação.

9.8. Nos casos de inclusão de novas instalações no âmbito do Contrato, o Comercializador deve ser informado das características dessas instalações, para proceder à sua avaliação e a partir daí desenvolver as diligências necessárias à sua incorporação neste Contrato.

IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, UNIPESSOAL, LDA., Sede Av. D. João II, Edifício Meridiano, n.º 30, 3.º, 1990-092 Lisboa, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa – 2.ª Secção, com o número único de matrícula e de pessoa coletiva 502 124 083, Capital Social 4.000.000,00 €.

10. QUALIDADE DO FORNECIMENTO / EQUIPAMENTOS DE MEDIDA

10.1. O gás natural veiculado no Sistema Nacional de Gás Natural e os níveis de pressão devem assegurar um contínuo e correto funcionamento das infraestruturas e dos equipamentos, bem como a segurança na sua utilização, sendo a sua monitorização realizada pelos operadores das infraestruturas.

10.2. Os clientes têm direito à qualidade de serviço segundo os níveis estabelecidos no Regulamento de Qualidade de Serviço, no Regulamento de Relações Comerciais e os estabelecidos contratualmente, designadamente através de padrões de qualidade de serviço e de compensações associadas ao incumprimento de padrões individuais.

10.3. Os indicadores e padrões de qualidade de serviço aplicáveis, são os seguintes:

I) Ativação de fornecimento - Para os clientes com consumo anual inferior ou igual a 10 000 m^3, o operador da rede de distribuição deve garantir que a visita combinada para ativação de fornecimento, na sequência de celebração de um contrato de fornecimento, é agendada para uma data nos 3 dias úteis seguintes à data em que a ativação de fornecimento lhe é solicitada. O incumprimento do prazo referido, por facto não imputável ao cliente, confere ao cliente o direito de compensação previsto na cláusula 10.6;

II) Visita combinada - A marcação das visitas combinadas às instalações dos clientes deve ser efetuada por acordo entre a IBERDROLA e o cliente. O cliente deve ser previamente informado das possibilidades de agendamento existentes (2,5 horas ou 5 horas com pré-aviso telefónico de 1 hora) assim como de todos os encargos associados à realização da visita que lhe sejam imputáveis. O incumprimento do prazo referido, por facto não imputável ao cliente, confere ao cliente o direito de compensação previsto na cláusula 10.6. A ausência do cliente na instalação no período da visita combinada confere ao operador da rede de distribuição o direito de compensação previsto na cláusula 10.8. Não é devido o pagamento da compensação, se qualquer das partes efetuar a anulação do agendamento de visita combinada ou proceder à sua remarcação com a antecedência mínima de 12 horas relativamente ao início do intervalo de tempo anteriormente acordado. Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente - Ultrapassada a situação que deu origem à interrupção do fornecimento, por facto imputável ao cliente nos termos do RRC, e efetuados todos os pagamentos determinados legalmente, o fornecimento de gás natural deve ser reposto nos seguintes prazos máximos a contar do momento da regularização da situação: a) Doze horas para clientes domésticos; b) Oito horas para clientes não domésticos; c) Quatro horas, caso o cliente pague o preço adicional para restabelecimento urgente fixado nos termos do RRC. A contagem dos prazos referidos suspende-se entre as 20h00 e as 08h00. O incumprimento dos prazos indicados, por facto não imputável ao cliente, confere ao cliente o direito de compensação previsto na Cláusula 10.6;

III) Resposta a reclamações junto dos operadores das redes de distribuição (ORD) - Os ORD devem responder às reclamações que lhes forem apresentadas no prazo máximo de 15 dias úteis. Na impossibilidade do cumprimento do prazo indicado, o CLIENTE deverá ser informado das diligências efetuadas, bem como dos factos que impossibilitaram a resposta no prazo estabelecido, indicando o prazo expectável para a resposta e, sempre que possível, uma pessoa para contacto. O incumprimento do prazo indicado ou a ausência de resposta no prazo indicado confere ao cliente o direito de compensação previsto na Cláusula 10.6;

IV) Resposta a pedidos de informação e reclamações junto da IBERDROLA – A IBERDROLA deverá responder aos pedidos de informação e reclamações que lhes forem apresentadas nos prazos máximos definidos na Cláusula 13.2 e Cláusula 13.3., respetivamente. Na impossibilidade do cumprimento do prazo indicado, o CLIENTE deverá ser informado das diligências efetuadas, bem como dos factos que impossibilitaram a resposta no prazo estabelecido, indicando o prazo expectável para a resposta e, sempre que possível, uma pessoa para contacto. O incumprimento do prazo indicado, a ausência de resposta no prazo indicado, ou no novo prazo definido em comunicação intercalar, confere ao cliente o direito de compensação no montante de 5 € (cinco euros).

10.4. A IBERDROLA não está obrigada ao pagamento de compensações nas situações originadas por casos fortuitos ou de força maior, e ainda quando o CLIENTE não diligencie no sentido de permitir o desenvolvimento das ações necessárias ao cumprimento dos padrões individuais de qualidade de serviço, de acordo com o previsto no Regulamento de Qualidade de Serviço.

10.5. Para efeitos da Claúsula 10.3., sempre que exista a necessidade de comunicação entre a IBERDROLA e os operadores das redes de distribuição, esta deve ser célere e expedita.

10.6. O incumprimento dos indicadores individuais de natureza comercial pelos operadores das redes, implica o pagamento de uma compensação no valor de 20 € (vinte euros), por cada incumprimento.

10.7. 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.

10.8. Os operadores das redes de distribuição têm direito ao recebimento de uma compensação de igual montante ao indicado na Cláusula 10.6., sempre que os clientes não estejam presentes nas instalações nos intervalos acordados para o efeito, nos termos da alínea ii) da Cláusula 10.3.

10.9. 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 disponibilizará os dados de consumo.

10.10. Sem prejuízo do disposto anteriormente, os indicadores e padrões de qualidade de serviço aplicáveis, bem como as compensações e as disposições de reembolso aplicáveis quando os padrões de qualidade de serviço estabelecidos ou contratados não forem observados, são os definidos no RQS e RRC.

10.11. O CLIENTE é o fiel depositário do equipamento de regulação e medida para efeitos da sua guarda e restituição,

IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, UNIPESSOAL, LDA., Sede Av. D. João II, Edifício Meridiano, n.º 30, 3.º, 1990-092 Lisboa, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa – 2.ª Secção, com o número único de matrícula e de pessoa coletiva 502 124 083, Capital Social 4.000.000,00 €.

devendo assegurar permanentemente o acesso ao operador de rede.

11. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

11.1. Quem é o responsável pelo tratamento dos seus dados? IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, UNIPESSOAL, LDA., com o número de matrícula 502124083, sedeada na Av. 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.

11.2. 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 que 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.

11.3. 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 apagamento 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 apagamento 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 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.

11.4. 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.

11.5. 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

IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, UNIPESSOAL, LDA., Sede Av. D. João II, Edifício Meridiano, n.º 30, 3.º, 1990-092 Lisboa, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa – 2.ª Secção, com o número único de matrícula e de pessoa coletiva 502 124 083, Capital Social 4.000.000,00 €.

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, 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.

11.6. 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 800 60 60 60; 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 Rua de São Bento, n.º 148-3.º, 1200-821 Lisboa, ou através do seguinte endereço na Internet: https://www.cnpd. pt/bin/duvidas/queixas_frm.aspx.

12. REGISTO DE CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS, PRIORITÁRIOS E CLIENTES ECONOMICAMENTE VULNERÁVEIS

12.1. 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.

12.2. 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.

12.3. 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.

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

12.5. 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 gás natural da área do ponto de ligação 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.

13. PEDIDOS DE INFORMAÇÕES E RECLAMAÇÕES

13.1. 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 800 60 60 60 ou do endereço eletrónico comercial@iberdrolaclientes.pt.

13.2. 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.

13.3. 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).

14. 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).

IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, UNIPESSOAL, LDA., Sede Av. D. João II, Edifício Meridiano, n.º 30, 3.º, 1990-092 Lisboa, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa – 2.ª Secção, com o número único de matrícula e de pessoa coletiva 502 124 083, Capital Social 4.000.000,00 €.