

AGENTE COMERCIAL

1. CLIENTE

NOME/EMPRESA

NIF/NIPC

CAE¹

NECESSIDADES ESPECIAIS²

PRIORITÁRIO²

PESSOA DE CONTATO³

TELEFONE

E-MAIL

TELEMÓVEL

(1) Preenchimento obrigatório se Empresa / Empresário em Nome Individual.

(2) Preenchimento obrigatório do formulário para Cliente com Necessidades Especiais / Prioritário.

(3) Nome e Apelido.

MORADA DO PONTO DE FORNECIMENTO

TIPO DE VIA

NOME DA VIA

Nº DE PORTA

PISO

LADO/ HABITAÇÃO

CÓDIGO POSTAL

LOCALIDADE

MORADA DE CORRESPONDÊNCIA

IGUAL À MORADA DO PONTO DE FORNECIMENTO

TIPO DE VIA

NOME DA VIA

Nº DE PORTA

PISO

LADO/ HABITAÇÃO

CÓDIGO POSTAL

LOCALIDADE

2. DADOS DO PONTO DE FORNECIMENTO

CPE (CÓDIGO PONTO DE ENTREGA)

P

T

0

0

0

2

DATA PRETENDIDA INÍCIO DE FORNECIMENTO⁴

CONSUMO ANUAL (kWh/ANO)

POTÊNCIA CONTRATADA (kVA/kW)

POTÊNCIA INSTALADA (kVA)

CICLO⁵

DIÁRIO

SEMANAL

SEMANAL OPCIONAL

NÍVEL DE TENSÃO

BTE

MT

TIPO DE INSTALAÇÃO⁶

DOMÉSTICO

PROVISÓRIO

(4) Data indicativa. A entrada em fornecimento verificar-se-á quando estiverem reunidas as condições indispensáveis à ativação do fornecimento.

(5) Preenchimento obrigatório e em conformidade com Anexo.

(6) Preenchimento obrigatório se cliente Doméstico ou CPE Provisório.

3. DADOS DO IMÓVEL⁷

NIF/NIPC DO PROPRIETÁRIO

ARTIGO

FRAÇÃO/ANDAR/SECÇÃO

ÁRVORE/COLÓNIA

TIPO DE CLIENTE

PROPRIETÁRIO

SUBARRENDATÁRIO

ARRENDATÁRIO

OUTRO

TIPO DE PRÉDIO

URBANO

RÚSTICO

OMISSO

DECLARO QUE NÃO TENHO DISPONÍVEL A INFORMAÇÃO PARA PREENCHIMENTO DOS CAMPOS RESPEITANTES AOS DADOS DO IMÓVEL PARA PREENCHIMENTO DO MODELO 2 DO IMI PUBLICADO NA PORTARIA N.º 199 A/2015

(7) Caso o imóvel tenha mais que um proprietário favor preencher os dados no nosso site www.iberdrola.pt

4. VALIDADE DA PROPOSTA / CONDIÇÕES ECONÓMICAS / FATURAÇÃO / CONDIÇÕES DE PAGAMENTO / TERMO DO CONTRATO

A validade da proposta, o preço da energia e do acesso às redes, bem como as promoções, descontos ou encargos aplicados, a periodicidade da faturação, as condições e os meios de pagamento e ainda o termo do Contrato, encontram-se indicados no Anexo com a referência:

DOMICILIAÇÃO BANCÁRIA⁸

FATURAÇÃO ELETRÓNICA

E-MAIL

TITULAR DO PAGAMENTO

O CLIENTE

NOME/EMPRESA

NIF/NIPC

Ass. do Titular do Pagamento.:

BI n.º

(8) Documentos a juntar em caso de Domiciliação Bancária: Autorização de Débito Direto SEPA e Comprovativo do IBAN.

5. ACEITAÇÃO DAS CONDIÇÕES

Em caso de discrepância entre as Condições Gerais e as Condições Particulares, prevalecerão estas sobre aquelas. O CLIENTE declara que, na data de celebração do Contrato, recebeu, tomou conhecimento e aceitou as Condições Gerais do Contrato BTE/MT de Fornecimento de Energia Elétrica, e o Anexo com a referência indicada em 4, que lhe foram entregues pela IBERDROLA.

Assinado em _____, a _____ de _____ de 20 _____

IBERDROLA

CLIENTE

Carla Costa

Ass.:

CARLA COSTA
DIRETORA COMERCIAL

BI N.º:

Os dados pessoais relativos ao CLIENTE e recolhidos no âmbito do Contrato são processados automática e informaticamente e são da responsabilidade da IBERDROLA. Destinam-se à gestão comercial e administrativa do(s) contrato(s) de fornecimento de energia elétrica e gás natural, prestação de serviços associados, e à monitorização da qualidade de atendimento e serviço, podendo exclusivamente para os efeitos indicados ser disponibilizados aos prestadores de serviços da IBERDROLA. Os seus dados poderão ser utilizados para prospeção em geral e marketing direto relacionados com serviços de energia, nomeadamente concursos publicitários, envio de informações, notícias e promoções de marketing referentes aos bens e serviços objeto do Contrato. Ao autorizar está a manifestar o seu acordo à comunicação e utilização de dados recolhidos para os referidos fins de prospeção e marketing. AUTORIZO ☐ NÃO AUTORIZO ☐



IBERDROLA

CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO BTE/MT DE FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA

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 cessão só produzirá efeitos após liquidação de faturas(i) 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. 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 modificar o conteúdo de qualquer cláusula das Condições Gerais e/ou das Condições Particulares, incluindo o preço a cobrar pela energia elétrica e/ou pela prestação dos serviços associados.

1.11. As modificações contratuais são previamente comunicadas por escrito ao CLIENTE com uma 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, subrogar ou transferir por qualquer forma escrita 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.

1.14. 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 ÍNICO DE FORNECIMENTO

2.1. O Contrato 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 fornecimento reunir as condições legais e regulamentares de acesso.

2.2. A duração do Contrato abrange o período compreendido entre a data da sua assinatura até início do fornecimento, e o período do fornecimento definido no Anexo.

2.3. O termo do Contrato encontra-se definido no Anexo. O Contrato poderá renovar-se por 12 (doze) meses, salvo se alguma das partes o denunciar, por escrito, com uma antecedência não inferior a 60 (sessenta) dias sobre o termo do prazo ou de qualquer uma das suas renovações.

2.4. Para efeitos do número anterior, com uma antecedência não inferior a 15 (quinze) dias sobre o termo do Contrato, a IBERDROLA reserva-se no direito de informar o CLIENTE das eventuais novas condições que vigorarão durante a renovação do Contrato.

2.5. Caso o Cliente não aceite as novas condições, poderá proceder à resolução da renovação do contrato no prazo de 8 (oito) dias a contar da data de recepção das mesmas, mediante comunicação escrita, passando o contrato a cessar no termo previsto nas Condições Particulares, sem que haja renovação. Consideram-se aceites as novas condições em caso de inexistência de resolução da renovação na forma e prazos estabelecidos.

2.6. Caso não sejam apresentadas novas condições, manter-se-ão para o período da renovação as condições contratadas no Contrato inicial ou na última renovação, conforme o caso, salvo adesão pelo CLIENTE a campanhas promocionais com condições próprias.

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 oposição à renovação, por iniciativa do CLIENTE ou da IBERDROLA, conforme previsto na Cláusula 2.º;
- 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;

j) Nos termos previstos na Cláusula 4.ª;

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

l) 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;

m) Por cessação de actividade, 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. Apenas para CLIENTE doméstico, a rescisão antecipada do Contrato não importa qualquer obrigação de indemnização pelo Cliente.

3.3. Apenas para CLIENTE não doméstico, a cessação do Contrato com algum dos fundamentos constantes nas alíneas c), e), f), g), h) e i) do número anterior, confere à Parte contrária o direito a uma compensação equivalente à diferença entre a energia contratada e a energia onusmada até à data da cessação, no valor de 5,59€/MWh (cinco euros e cinquenta e nove cêntimos por MWh), como contrapartida pelas condições económicas mais vantajosas para o CLIENTE, repercutidas no preço acordado, e das quais beneficiou durante a vigência do Contrato.

3.4. 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.

3.5. A cobrança judicial e/ou extrajudicial de dívidas decorrentes do incumprimento contratual imputável ao CLIENTE, importa para este o pagamento de todos os custos e encargos, incluindo honorários ou outros decorrentes da cobrança.

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 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), e) e) do número anterior durante a vigência do Contrato, sem que tal possa ser considerado alteração às condições contratuais.

4.3. A IBERDROLA poderá exceionalmente atualizar o preço, no caso de alteração dos termos definidos nas alíneas c) e d), de acordo com o previsto no 1.1.

5. CAUÇÃO

5.1. A IBERDROLA pode 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, sempre e quando os dados de consumo não tenham sido disponibilizados em tempo útil pelo operador da rede, privilegiando para o efeito as metodologias de estimativa escolhidas pelo CLIENTE, de acordo com as previstas no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados.

7.3. No caso de cessão 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 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 faturação é mensal, salvo se outra for acordada com o CLIENTE. Sem prejuízo, sempre que o CLIENTE comunique uma leitura, a IBERDROLA reserva-se no direito de emitir a correspondente fatura.

7.7. A comunicação das leituras pode ser efetuada pelo CLIENTE através dos meios disponibilizados pelo operador da rede de distribuição, nomeadamente através do número 800507507.

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

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. INTERRUPTÃO 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 a sua reposição sem que o CLIENTE tenha efetuado o pagamento dos montantes em dívida, incluindo juros de mora e todas as despesas resultantes da interrupção e reposição do fornecimento, e 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. CONFIDENCIALIDADE E DADOS PESSOAIS

10.1. As Partes comprometem-se a manter confidencial a informação trocada no âmbito do Contrato, pelo que não poderá ser divulgada a terceiros sem a prévia autorização por escrito da outra Parte.

10.2. O CLIENTE declara, nos termos previstos nas Condições Particulares, estar de acordo com a incorporação dos seus dados pessoais num ficheiro informático automatizado da titularidade e responsabilidade da IBERDROLA, a qual garantirá a sua segurança e confidencialidade, ficando desde já a IBERDROLA autorizada a proceder ao tratamento dos dados pessoais nos termos previstos no Contrato.

10.3. Os dados pessoais relativos ao CLIENTE e recolhidos destinam-se à gestão comercial e administrativa do contrato de fornecimento de energia elétrica, prestação de serviços associados, verificação da qualidade da venda e gestão de cobranças e pagamentos, podendo ser, para os efeitos indicados, disponibilizados aos prestadores de serviços da IBERDROLA.

10.4. Os dados pessoais poderão ser utilizados para prospeção geral e marketing direto, nomeadamente concursos publicitários, envio de informações, notícias e promoções relacionadas com os bens e serviços objeto do Contrato, podendo ser transmitidos a terceiros com essa finalidade caso o CLIENTE expressamente o autorize nos termos previstos nas Condições Particulares.

10.5. O CLIENTE pode exercer em qualquer momento, o direito de acesso, retificação, eliminação ou oposição à utilização dos seus dados pessoais, bastando para o efeito comunicar a sua intenção por escrito para: IBERDROLA - Avenida da Liberdade, n.º 180 A - 6.º, Edifício Tivoli Fórum, 1250-146 Lisboa, juntando cópia de documento de identificação pessoal.

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, enquanto CLIENTE com necessidades especiais ou CLIENTE prioritário, mediante solicitação deste para o efeito e desde que o pedido seja acompanhado de documentos que comprovem tal qualidade.

11.2. O CLIENTE economicamente vulnerável poderá beneficiar da tarifa social de fornecimento de eletricidade nos termos previstos na legislação aplicável.

11.3. O CLIENTE que pretenda beneficiar dos apoios referidos no número anterior, autoriza a IBERDROLA a proceder à recolha e tratamento dos seus dados pessoais, e o operador de rede de distribuição de energia elétrica em baixa tensão a aceder e a proceder ao seu tratamento junto das entidades previstas no n.º 3 e do artigo 2.º da Portaria n.º 278-C/2014 de 29 de dezembro, 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 808502050, ou do endereço eletrónico comercial@iberdrola.pt.

12.2. Os pedidos de informação apresentados por escrito são respondidos no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis.

12.3. As reclamações são respondidas no prazo máximo de 30 (trinta) dias de calendário, contados da data da sua receção. Caso a IBERDROLA não responda dentro deste prazo ou no novo prazo definido em comunicação intercalar, o CLIENTE terá direito a uma compensação de 5€ (cinco euros).

12.4. Conforme disposto no n.º 4 do artigo 31.º do Regulamento de Relações Comerciais, informamos do direito do CLIENTE a reclamar junto da ERSE. 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).

AGENTE COMERCIAL

1. CLIENTE

NOME/EMPRESA

NIF/NIPC

CAE¹

NECESSIDADES ESPECIAIS²

PRIORITÁRIO²

PESSOA DE CONTATO³

TELEFONE

E-MAIL

TELEMÓVEL

(1) Preenchimento obrigatório se Empresa / Empresário em Nome Individual.

(2) Preenchimento obrigatório do formulário para Cliente com Necessidades Especiais / Prioritário.

(3) Nome e Apelido.

MORADA DO PONTO DE FORNECIMENTO

TIPO DE VIA

NOME DA VIA

Nº DE PORTA

PISO

LADO/ HABITAÇÃO

CÓDIGO POSTAL

LOCALIDADE

MORADA DE CORRESPONDÊNCIA

IGUAL À MORADA DO PONTO DE FORNECIMENTO

TIPO DE VIA

NOME DA VIA

Nº DE PORTA

PISO

LADO/ HABITAÇÃO

CÓDIGO POSTAL

LOCALIDADE

2. DADOS DO PONTO DE FORNECIMENTO

CPE (CÓDIGO PONTO DE ENTREGA)

P

T

0

0

0

2

DATA PRETENDIDA INÍCIO DE FORNECIMENTO⁴

CONSUMO ANUAL (kWh/ANO)

POTÊNCIA CONTRATADA (kVA/kW)

POTÊNCIA INSTALADA (kVA)

CICLO⁵

DIÁRIO

SEMANAL

SEMANAL OPCIONAL

NÍVEL DE TENSÃO

BTE

MT

TIPO DE INSTALAÇÃO⁶

DOMÉSTICO

PROVISÓRIO

(4) Data indicativa. A entrada em fornecimento verificar-se-á quando estiverem reunidas as condições indispensáveis à ativação do fornecimento.

(5) Preenchimento obrigatório e em conformidade com Anexo.

(6) Preenchimento obrigatório se cliente Doméstico ou CPE Provisório.

3. DADOS DO IMÓVEL⁷

NIF/NIPC DO PROPRIETÁRIO

ARTIGO

FRAÇÃO/ANDAR/SECÇÃO

ÁRVORE/COLÓNIA

TIPO DE CLIENTE

PROPRIETÁRIO

SUBARRENDATÁRIO

ARRENDATÁRIO

OUTRO

TIPO DE PRÉDIO

URBANO

RÚSTICO

OMISSO

DECLARO QUE NÃO TENHO DISPONÍVEL A INFORMAÇÃO PARA PREENCHIMENTO DOS CAMPOS RESPEITANTES AOS DADOS DO IMÓVEL PARA PREENCHIMENTO DO MODELO 2 DO IMI PUBLICADO NA PORTARIA N.º 199 A/2015

(7) Caso o imóvel tenha mais que um proprietário favor preencher os dados no nosso site www.iberdrola.pt

4. VALIDADE DA PROPOSTA / CONDIÇÕES ECONÓMICAS / FATURAÇÃO / CONDIÇÕES DE PAGAMENTO / TERMO DO CONTRATO

A validade da proposta, o preço da energia e do acesso às redes, bem como as promoções, descontos ou encargos aplicados, a periodicidade da faturação, as condições e os meios de pagamento e ainda o termo do Contrato, encontram-se indicados no Anexo com a referência:

DOMICILIAÇÃO BANCÁRIA⁸

FATURAÇÃO ELETRÓNICA

E-MAIL

TITULAR DO PAGAMENTO

O CLIENTE

NOME/EMPRESA

NIF/NIPC

Ass. do Titular do Pagamento.:

BI n.º

(8) Documentos a juntar em caso de Domiciliação Bancária: Autorização de Débito Direto SEPA e Comprovativo do IBAN.

5. ACEITAÇÃO DAS CONDIÇÕES

Em caso de discrepância entre as Condições Gerais e as Condições Particulares, prevalecerão estas sobre aquelas. O CLIENTE declara que, na data de celebração do Contrato, recebeu, tomou conhecimento e aceitou as Condições Gerais do Contrato BTE/MT de Fornecimento de Energia Elétrica, e o Anexo com a referência indicada em 4, que lhe foram entregues pela IBERDROLA.

Assinado em _____, a _____ de _____ de 20 _____

IBERDROLA

CLIENTE

Carla Costa

Ass.:

CARLA COSTA
DIRETORA COMERCIAL

BI N.º:

Os dados pessoais relativos ao CLIENTE e recolhidos no âmbito do Contrato são processados automática e informaticamente e são da responsabilidade da IBERDROLA. Destinam-se à gestão comercial e administrativa do(s) contrato(s) de fornecimento de energia elétrica e gás natural, prestação de serviços associados, e à monitorização da qualidade de atendimento e serviço, podendo exclusivamente para os efeitos indicados ser disponibilizados aos prestadores de serviços da IBERDROLA. Os seus dados poderão ser utilizados para prospeção em geral e marketing direto relacionados com serviços de energia, nomeadamente concursos publicitários, envio de informações, notícias e promoções de marketing referentes aos bens e serviços objeto do Contrato. Ao autorizar está a manifestar o seu acordo à comunicação e utilização de dados recolhidos para os referidos fins de prospeção e marketing. AUTORIZO ☐ NÃO AUTORIZO ☐



IBERDROLA

CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO BTE/MT DE FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA

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 cessão só produzirá efeitos após liquidação de faturas(i) 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. 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 modificar o conteúdo de qualquer cláusula das Condições Gerais e/ou das Condições Particulares, incluindo o preço a cobrar pela energia elétrica e/ou pela prestação dos serviços associados.

1.11. As modificações contratuais são previamente comunicadas por escrito ao CLIENTE com uma 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, subrogar ou transferir por qualquer forma escrita, 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.

1.14. 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 ÍNICO DE FORNECIMENTO

2.1. O Contrato 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 fornecimento reunir as condições legais e regulamentares de acesso.

2.2. A duração do Contrato abrange o período compreendido entre a data da sua assinatura até início do fornecimento, e o período do fornecimento definido no Anexo.

2.3. O termo do Contrato encontra-se definido no Anexo. O Contrato poderá renovar-se por 12 (doze) meses, salvo se alguma das partes o denunciar, por escrito, com uma antecedência não inferior a 60 (sessenta) dias sobre o termo do prazo ou de qualquer uma das suas renovações.

2.4. Para efeitos do número anterior, com uma antecedência não inferior a 15 (quinze) dias sobre o termo do Contrato, a IBERDROLA reserva-se no direito de informar o CLIENTE das eventuais novas condições que vigorarão durante a renovação do Contrato.

2.5. Caso o Cliente não aceite as novas condições, poderá proceder à resolução da renovação do contrato no prazo de 8 (oito) dias a contar da data de recepção das mesmas, mediante comunicação escrita, passando o contrato a cessar no termo previsto nas Condições Particulares, sem que haja renovação. Consideram-se aceites as novas condições em caso de inexistência de resolução da renovação na forma e prazos estabelecidos.

2.6. Caso não sejam apresentadas novas condições, manter-se-ão para o período da renovação as condições contratadas no Contrato inicial ou na última renovação, conforme o caso, salvo adesão pelo CLIENTE a campanhas promocionais com condições próprias.

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 oposição à renovação, por iniciativa do CLIENTE ou da IBERDROLA, conforme previsto na Cláusula 2.º;
- 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;

j) Nos termos previstos na Cláusula 4.ª;

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

l) 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;

m) Por cessação de actividade, 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. Apenas para CLIENTE doméstico, a rescisão antecipada do Contrato não importa qualquer obrigação de indemnização pelo Cliente.

3.3. Apenas para CLIENTE não doméstico, a cessação do Contrato com algum dos fundamentos constantes nas alíneas c), e), f), g), h) e i) do número anterior, confere à Parte contrária o direito a uma compensação equivalente à diferença entre a energia contratada e a energia onusmada até à data da cessação, no valor de 5,59€/MWh (cinco euros e cinquenta e nove cêntimos por MWh), como contrapartida pelas condições económicas mais vantajosas para o CLIENTE, repercutidas no preço acordado, e das quais beneficiou durante a vigência do Contrato.

3.4. 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.

3.5. A cobrança judicial e/ou extrajudicial de dívidas decorrentes do incumprimento contratual imputável ao CLIENTE, importa para este o pagamento de todos os custos e encargos, incluindo honorários ou outros decorrentes da cobrança.

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 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), e) e) do número anterior durante a vigência do Contrato, sem que tal possa ser considerado alteração às condições contratuais.

4.3. A IBERDROLA poderá exceionalmente atualizar o preço, no caso de alteração dos termos definidos nas alíneas c) e d), de acordo com o previsto no 1.1.

5. CAUÇÃO

5.1. A IBERDROLA pode 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, sempre e quando os dados de consumo não tenham sido disponibilizados em tempo útil pelo operador da rede, privilegiando para o efeito as metodologias de estimativa escolhidas pelo CLIENTE, de acordo com as previstas no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados.

7.3. No caso de cessão 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 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 faturação é mensal, salvo se outra for acordada com o CLIENTE. Sem prejuízo, sempre que o CLIENTE comunique uma leitura, a IBERDROLA reserva-se no direito de emitir a correspondente fatura.

7.7. A comunicação das leituras pode ser efetuada pelo CLIENTE através dos meios disponibilizados pelo operador da rede de distribuição, nomeadamente através do número 800507507.

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

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. INTERRUPTÃO 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 a sua reposição sem que o CLIENTE tenha efetuado o pagamento dos montantes em dívida, incluindo juros de mora e todas as despesas resultantes da interrupção e reposição do fornecimento, e 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. CONFIDENCIALIDADE E DADOS PESSOAIS

10.1. As Partes comprometem-se a manter confidencial a informação trocada no âmbito do Contrato, pelo que não poderá ser divulgada a terceiros sem a prévia autorização por escrito da outra Parte.

10.2. O CLIENTE declara, nos termos previstos nas Condições Particulares, estar de acordo com a incorporação dos seus dados pessoais num ficheiro informático automatizado da titularidade e responsabilidade da IBERDROLA, a qual garantirá a sua segurança e confidencialidade, ficando desde já a IBERDROLA autorizada a proceder ao tratamento dos dados pessoais nos termos previstos no Contrato.

10.3. Os dados pessoais relativos ao CLIENTE e recolhidos destinam-se à gestão comercial e administrativa do contrato de fornecimento de energia elétrica, prestação de serviços associados, verificação da qualidade da venda e gestão de cobranças e pagamentos, podendo ser, para os efeitos indicados, disponibilizados aos prestadores de serviços da IBERDROLA.

10.4. Os dados pessoais poderão ser utilizados para prospeção geral e marketing direto, nomeadamente concursos publicitários, envio de informações, notícias e promoções relacionadas com os bens e serviços objeto do Contrato, podendo ser transmitidos a terceiros com essa finalidade caso o CLIENTE expressamente o autorize nos termos previstos nas Condições Particulares.

10.5. O CLIENTE pode exercer em qualquer momento, o direito de acesso, retificação, eliminação ou oposição à utilização dos seus dados pessoais, bastando para o efeito comunicar a sua intenção por escrito para: IBERDROLA - Avenida da Liberdade, n.º 180 A - 6.º, Edifício Tivoli Fórum, 1250-146 Lisboa, juntando cópia de documento de identificação pessoal.

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, enquanto CLIENTE com necessidades especiais ou CLIENTE prioritário, mediante solicitação deste para o efeito e desde que o pedido seja acompanhado de documentos que comprovem tal qualidade.

11.2. O CLIENTE economicamente vulnerável poderá beneficiar da tarifa social de fornecimento de eletricidade nos termos previstos na legislação aplicável.

11.3. O CLIENTE que pretenda beneficiar dos apoios referidos no número anterior, autoriza a IBERDROLA a proceder à recolha e tratamento dos seus dados pessoais, e o operador de rede de distribuição de energia elétrica em baixa tensão a aceder e a proceder ao seu tratamento junto das entidades previstas no n.º 3 e do artigo 2.º da Portaria n.º 278-C/2014 de 29 de dezembro, 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 808502050, ou do endereço eletrónico comercial@iberdrola.pt.

12.2. Os pedidos de informação apresentados por escrito são respondidos no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis.

12.3. As reclamações são respondidas no prazo máximo de 30 (trinta) dias de calendário, contados da data da sua receção. Caso a IBERDROLA não responda dentro deste prazo ou no novo prazo definido em comunicação intercalar, o CLIENTE terá direito a uma compensação de 5€ (cinco euros).

12.4. Conforme disposto no n.º 4 do artigo 31.º do Regulamento de Relações Comerciais, informamos do direito do CLIENTE a reclamar junto da ERSE. 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).

AUTORIZAÇÃO DE DÉBITO DIRETO SEPA

SEPA DIRECT DEBIT MANDATE

A PREENCHER POR IBERDROLA - To be completed by IBERDROLA

Referência da autorização (ADD) <i>Mandate reference</i>	"Receberá a referência da sua autorização na próxima fatura"
Identificação da IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, UNIPESSOAL, LDA. <i>IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, UNIPESSOAL, LDA. identifier</i>	ES97001N0108025H
Nome do credor <i>Creditor's name</i>	IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, UNIPESSOAL, LDA.
Nome da rua e número <i>Address</i>	Avenida da Liberdade, n° 180 A, 6°
Código Postal - Cidade <i>Postal Code - City</i>	1250-146 - LISBOA
País <i>Country</i>	PORTUGAL

Ao subscrever esta autorização, está a autorizar a IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, UNIPESSOAL, LDA. a enviar instruções ao seu Banco para debitar a sua conta e o seu Banco a debitar a sua conta, de acordo com as instruções da IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, UNIPESSOAL, LDA.. Os seus direitos incluem a possibilidade de exigir do seu Banco o reembolso do montante debitado, nos termos e condições acordados com o seu Banco. O reembolso deve ser solicitado até um prazo de oito semanas, a contar da data do débito na sua conta. Os seus direitos são explicados em declaração que pode obter no seu Banco.

By signing this mandate form, you authorise the IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, UNIPESSOAL, LDA. to send instructions to your bank to debit your account and your bank to debit your account in accordance with the instructions from IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, UNIPESSOAL, LDA. As part of your rights, you are entitled to a refund from your bank under the terms and conditions of your agreement with your bank. A refund must be claimed within 8 weeks starting from the date on which your account was debited. Your rights are explained in a statement that you can obtain from your bank.

A PREENCHER PELO TITULAR DE PAGAMENTO - To be completed by the debtor

C.P.E. Eletricidade <i>Electricity Supply Point Identification</i>	P T															
Nome do titular de pagamento <i>Name of the debtor</i>																
Morada do titular de pagamento <i>Address of the debtor</i>																
Código Postal - Cidade <i>Postal Code - City</i>																
País do titular de pagamento <i>Country of the debtor</i>																
Swift BIC (8 ou 11 posições) <i>Swift BIC (up to 8 or 11 characters)</i>																
Número de conta - IBAN (25 ou 34 posições) <i>Account number - IBAN (25 or 34 characters)</i>																
Tipo de pagamento <i>Type of payment</i>	<input checked="" type="checkbox"/> Pagamento recorrente / Recurrent payment															
Localidade - Data <i>Location - Date</i>	Em , a de															

Todos os campos têm que ser preenchidos **OBRIGATORIAMENTE**. Uma vez assinada, esta autorização de débito direto deverá ser enviada à IBERDROLA (Apartado 12011, EC Picoas, 1061-001 Lisboa) para custódia.

All gaps are MANDATORY. Once this direct debit mandate has been signed must be sent to IBERDROLA (Apartado 12011, EC Picoas, 1061-001 Lisboa) for storage.

Assinatura do titular de pagamento - Signature of the debtor

Signed:

N.I.F. - ID No.:



11177

AUTORIZAÇÃO DE DÉBITO DIRETO SEPA

SEPA DIRECT DEBIT MANDATE

A PREENCHER POR IBERDROLA - To be completed by IBERDROLA

Referência da autorização (ADD) <i>Mandate reference</i>	"Receberá a referência da sua autorização na próxima fatura"
Identificação da IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, UNIPESSOAL, LDA. <i>IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, UNIPESSOAL, LDA. identifier</i>	ES97001N0108025H
Nome do credor <i>Creditor's name</i>	IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, UNIPESSOAL, LDA.
Nome da rua e número <i>Address</i>	Avenida da Liberdade, n° 180 A, 6°
Código Postal - Cidade <i>Postal Code - City</i>	1250-146 - LISBOA
País <i>Country</i>	PORTUGAL

Ao subscrever esta autorização, está a autorizar a IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, UNIPESSOAL, LDA. a enviar instruções ao seu Banco para debitar a sua conta e o seu Banco a debitar a sua conta, de acordo com as instruções da IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, UNIPESSOAL, LDA.. Os seus direitos incluem a possibilidade de exigir do seu Banco o reembolso do montante debitado, nos termos e condições acordados com o seu Banco. O reembolso deve ser solicitado até um prazo de oito semanas, a contar da data do débito na sua conta. Os seus direitos são explicados em declaração que pode obter no seu Banco.

By signing this mandate form, you authorise the IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, UNIPESSOAL, LDA. to send instructions to your bank to debit your account and your bank to debit your account in accordance with the instructions from IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, UNIPESSOAL, LDA. As part of your rights, you are entitled to a refund from your bank under the terms and conditions of your agreement with your bank. A refund must be claimed within 8 weeks starting from the date on which your account was debited. Your rights are explained in a statement that you can obtain from your bank.

A PREENCHER PELO TITULAR DE PAGAMENTO - To be completed by the debtor

C.P.E. Eletricidade <i>Electricity Supply Point Identification</i>	P T															
Nome do titular de pagamento <i>Name of the debtor</i>																
Morada do titular de pagamento <i>Address of the debtor</i>																
Código Postal - Cidade <i>Postal Code - City</i>																
País do titular de pagamento <i>Country of the debtor</i>																
Swift BIC (8 ou 11 posições) <i>Swift BIC (up to 8 or 11 characters)</i>																
Número de conta - IBAN (25 ou 34 posições) <i>Account number - IBAN (25 or 34 characters)</i>																
Tipo de pagamento <i>Type of payment</i>	<input checked="" type="checkbox"/> Pagamento recorrente / Recurrent payment															
Localidade - Data <i>Location - Date</i>	Em , a de															

Todos os campos têm que ser preenchidos **OBRIGATORIAMENTE**. Uma vez assinada, esta autorização de débito direto deverá ser enviada à IBERDROLA (Apartado 12011, EC Picoas, 1061-001 Lisboa) para custódia.

All gaps are MANDATORY. Once this direct debit mandate has been signed must be sent to IBERDROLA (Apartado 12011, EC Picoas, 1061-001 Lisboa) for storage.

Assinatura do titular de pagamento - Signature of the debtor

Signed:

N.I.F. - ID No.:



11177

FORMULÁRIO DE LIVRE RESOLUÇÃO

(só deve preencher e devolver o presente formulário se quiser resolver o contrato)

CONFORME DECRETO LEI 24/2014, APENAS APLICÁVEL A PESSOA SINGULAR QUE ATUE COM FINS QUE NÃO SE INTEGREM NO ÂMBITO DA SUA ATIVIDADE COMERCIAL, INDUSTRIAL, ARTESANAL OU PROFISSIONAL

Direito de livre resolução

O consumidor tem o direito de livre resolução do presente contrato no prazo de 14 dias de calendário, sem necessidade de indicar qualquer motivo.

O prazo para exercício do direito de livre resolução expira 14 dias a contar do dia seguinte ao dia da celebração do contrato.

A fim de exercer o seu direito de livre resolução, tem de nos comunicar (dirigindo-se à IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL UNIPessoal, LDA., sita na Av. da Liberdade, n.º 180A – 6.º - Edifício Tivoli Fórum, 1250-146 Lisboa) a sua decisão de resolução do presente contrato por meio de uma declaração inequívoca (por exemplo, carta enviada pelo correio, fax ou correio eletrónico).

Pode utilizar o modelo de formulário de resolução, mas tal não é obrigatório.

Para que o prazo de livre resolução seja respeitado, basta que a sua comunicação referente ao exercício do direito de livre resolução seja enviada antes do termo do prazo de resolução.

Efeitos da livre resolução

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

À IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL UNIPessoal, LDA.

Apartado 12011, EC Picoas, 1061-001 Lisboa

Pela presente comunico que resolvo o meu contrato de fornecimento de energia elétrica, celebrado em ____/____/____.

Nome do titular do Contrato

Morada do Ponto de Fornecimento

NIF do titular do Contrato

Código do Ponto de Entrega (CPE)

--	--	--	--	--	--	--	--

P	T	0	0	0	2													
---	---	---	---	---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Assinatura _____

Data: ____/____/____

