



IBERDROLA

**CONDIÇÕES GERAIS DO
CONTRATO DE FORNECIMENTO
DE ENERGIA ELÉTRICA EM
BAIXA TENSÃO NORMAL (BTN)**

1. OBJETO DO CONTRATO

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

1.2. O Contrato rege-se pelo disposto nas presentes Condições Gerais, nas Condições Particulares e nas Condições da Oferta, sem prejuízo das disposições legais e regulamentares aplicáveis, nomeadamente das que constam do Regulamento de Relações Comerciais, do Regulamento da Qualidade de Serviço e do Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados.

1.3. 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, por qualquer meio, colocá-la à disposição de terceiros.

1.4. O CLIENTE não poderá ceder ou transmitir total ou parcialmente a sua posição contratual no presente Contrato, seja a que título for, sem o prévio consentimento da IBERDROLA, dado por escrito. Em qualquer dos casos, a cessão ou transmissão, ainda que autorizadas, só produzirão efeitos após a liquidação de fatura(s) referente(s) a fornecimento anterior à data da cessão ou transmissão.

1.5. Aceite a cessão ou 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.

1.6. 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.

1.7. A celebração do contrato fica subordinada à verificação da inexistência de valores em dívida do CLIENTE para com a IBERDROLA.

1.8. Caso alguma 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 o Contrato não teria sido celebrado sem a mesma.

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

1.10. Qualquer alteração dos dados constantes do Contrato relativos ao CLIENTE deverá ser comunicada à IBERDROLA com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação à data da alteração.

**2. DURAÇÃO DO CONTRATO,
RENOVAÇÃO E ALTERAÇÕES**

2.1. O Contrato tem a duração prevista nas Condições da Oferta e entra em vigor na data da sua celebração, considerando-se esta a data da assinatura ou da sua aceitação pelo CLIENTE, nomeadamente por via telefónica, SMS ou email, ainda que o início do fornecimento venha a ocorrer na data posterior, em que o ponto de fornecimento reúna as condições legais e regulamentares de acesso.

2.2. Sem prejuízo do disposto em 2.1., a contagem do prazo do Contrato inicia-se na data de início de fornecimento, sendo automaticamente renovável por iguais e sucessivos períodos de 12 (doze) meses, salvo se o CLIENTE se opuser à sua renovação por meio de comunicação escrita.

2.3. Com uma antecedência não inferior a 30 (trinta) dias sobre a data da cessação do contrato, a IBERDROLA reserva-se no direito de informar o CLIENTE de eventuais novas condições que vigorarão durante o novo período contratual, comunicando-lhe, de forma fundamentada e por escrito, os motivos das novas condições e informando-o que, caso as não aceite, poderá livremente, e sem encargos, denunciar o Contrato até à data prevista para a sua renovação.

2.4. Caso o CLIENTE não exerça o direito de denúncia referido em 2.3., consideram-se aceites as novas condições comunicadas pela IBERDROLA.

2.5. Não sendo apresentadas novas condições nos termos referidos em 2.3., manter-se-ão, para o período da renovação, as condições acordadas

no Contrato inicial ou na última renovação, consoante o caso.

2.6. No caso de CLIENTE que seja um Consumidor (isto é, que adquira energia elétrica para consumo doméstico próprio, excluindo as atividades comerciais ou profissionais), durante o curso do período contratual, incluindo renovações, a IBERDROLA poderá propor, de forma fundamentada, alterações das condições contratuais nas seguintes situações:

a) Condições de alteração de preço indicadas na cláusula 4 das presentes Condições Gerais;

b) Alteração do prazo de pagamento da fatura;

c) Alteração dos parâmetros de qualidade de serviço prestado pela IBERDROLA.

2.7. A IBERDROLA poderá promover a alteração das condições contratuais durante o período de fidelização, quando exista, caso a alteração seja do interesse do CLIENTE e este a aceite de forma expressa.

2.8. As alterações contratuais no decurso do período contratual são previamente comunicadas por escrito ao CLIENTE com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação à data que devam entrar em vigor, podendo o CLIENTE, caso as não aceite, denunciar o Contrato dentro do referido prazo, sem encargos. Não o fazendo, as alterações consideram-se aceites pelo CLIENTE, e entram em vigor na data definida pela IBERDROLA.

3. CESSAÇÃO DO CONTRATO

3.1. Sem prejuízo das causas previstas na lei e regulamentos aplicáveis, o Contrato poderá cessar os seus efeitos:

a) Por acordo das Partes, a todo o tempo;

b) Por denúncia ou oposição à renovação por parte do CLIENTE, a todo o tempo, sem encargos, salvo se decorrer período de fidelização;

c) Pela celebração de contrato de fornecimento com outro comercializador;

d) Por resolução por parte do CLIENTE com fundamento em incumprimento da IBERDROLA;

e) Por resolução por parte da IBERDROLA, nos casos previstos em 3.5.;

f) Por morte do titular do contrato, salvo nos casos de transmissão por via sucessória, quando demonstrada a viabilidade em economia comum;

g) Por extinção da entidade titular do contrato;

h) Por cessação do evento, no caso de instalações eventuais;

i) Por caducidade da respetiva licença, no caso de instalações provisórias;

j) Por iniciativa do CLIENTE que seja um Consumidor (isto é, que adquira energia elétrica para consumo doméstico próprio, excluindo as atividades comerciais ou profissionais), de acordo com o disposto no regime dos contratos celebrados à distância, ao domicílio e equiparados, desde que a cessação ocorra dentro dos prazos estabelecidos nesse regime, contados da celebração do Contrato, mediante comunicação expressa à IBERDROLA dessa sua intenção;

l) Por iniciativa da IBERDROLA, por oposição à renovação, nos termos definidos nas cláusulas 3.2. e 3.3.

3.2. No caso de contratos de fornecimento de energia elétrica a CLIENTE que seja Consumidor (isto é, que adquira energia elétrica para consumo doméstico próprio, excluindo as atividades comerciais ou profissionais), a IBERDROLA apenas poderá opor-se à renovação do Contrato caso tenham ocorrido pelo menos três incumprimentos de pagamento tempestivo no período de doze meses imediatamente anteriores.

3.3. A oposição à renovação pelo comercializador, quando permitida, depende de pré-aviso com uma antecedência mínima de 45 dias relativamente à data da cessação do contrato, juntamente com a indicação expressa de que tal implica, na ausência de nova contratação, a interrupção do fornecimento.

3.4. A cessação antecipada do contrato não gera qualquer obrigação de indemnização pelo CLIENTE, exceto se decorrer período de fidelização previsto nas Condições Particulares ou nas Condições da Oferta.

3.5. A IBERDROLA poderá resolver o contrato, por meio de envio de comunicação escrita:

a) Em caso de cedência de energia elétrica a terceiros, quando não autorizada;

b) Quando se verifique a existência de procedimento fraudulento ou na falta do pagamento devido;

c) Na sequência de duas ou mais interrupções do fornecimento de energia

elétrica num período de doze meses imediatamente anteriores ou de uma interrupção que se prolongue por um período superior a 30 dias.

4. PREÇO

4.1. O preço a pagar pelo fornecimento de energia elétrica é o constante nas Condições da Oferta, a que acresce, por imperativo regulatório, mas fazendo parte da componente do preço correspondente à energia fornecida, o encargo que, ao longo da vigência do contrato, deva imputar-se ao consumo resultante da Banda de Reserva de Regulação (BRR), nos termos da Diretiva da ERSE nº 16/2021, de 18 de novembro de 2021, e demais legislação e regulamentação aplicáveis à BRR. Ao preço referido, acrescem as tarifas de acesso à rede, os impostos, as taxas e quaisquer encargos, a cada momento aplicáveis, tendo aquele como referência:

a) A legislação do setor da energia;

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

c) O custo da BRR e das tarifas reguladas que de algum modo se reflitam no custo da eletricidade, designadamente 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, tal como resultem, em cada momento, da legislação e regulamentação aplicáveis e dos atos de autoridade das entidades administrativas competentes;

d) O custo de aquisição da energia elétrica fornecida pela IBERDROLA ao CLIENTE;

e) A atualização com base no Índice de Preços no Consumidor do ano anterior, publicado pelo Instituto Nacional de Estatística;

f) Outros custos, encargos, taxas ou impostos aplicáveis.

4.2. Durante o período contratual, e sem que tal possa ser considerado uma alteração do Contrato por parte da IBERDROLA, o preço poderá ser atualizado, nomeadamente, sempre que ocorram alterações no valor das tarifas de acesso às redes publicadas pela ERSE e no caso de alterações das taxas, impostos ou outros quaisquer encargos aplicáveis, desde que legalmente exigidos à IBERDROLA.

4.3 Para efeitos do previsto no ponto anterior, o CLIENTE considera-se notificado com a explicitação da alteração

ocorrida e sua repercussão no preço, a qual deverá ser realizada na primeira fatura que o aplique.

4.4. A IBERDROLA poderá excecionalmente atualizar o preço, no caso de alteração dos termos definidos nas alíneas a), b), d) e e), podendo o CLIENTE denunciar o Contrato se não aceitar o novo preço, nos termos do estipulado na cláusula 2.8 deste Contrato.

4.5. A IBERDROLA pode proceder de imediato à diminuição de preço dos termos de faturação, desde que condicionada à não oposição do CLIENTE, a qual poderá ser manifestada com 30 dias relativamente à data da atualização.

4.6. Com a finalidade de manter o equilíbrio das prestações acordadas no presente Contrato e de promover um consumo de eletricidade eficiente e responsável, as partes acordam que, quando aplicável, e com caráter excepcional, no caso de o preço horário no mercado ibérico de eletricidade (MIBEL) para determinadas horas do dia seguinte (consideradas as “Horas afetadas”) superar 300% da média do preço médio diário dos 60 dias anteriores a esse dia, o consumo efetuado pelo CLIENTE durante as “Horas Afetadas” que exceda o seu consumo médio nas horas equivalentes (mesmas horas do mesmo dia da semana) dos doze (12) meses imediatamente anteriores, ou dos meses em que o contrato tenha estado em vigor, se inferior, será faturado ao preço diário do MIBEL na hora a ser faturada.

4.7. Com o intuito de fornecer ao CLIENTE as informações pertinentes para que este possa adaptar o seu consumo durante as “Horas Afetadas”, a IBERDROLA enviará um SMS e/ou um e-mail ao CLIENTE no dia anterior, informando, se for caso disso, os períodos de tempo do dia seguinte que serão considerados “Horas Afetadas” e o preço aplicável ao consumo que exceda o limite indicado em 4.6.

4.8. Caso a cessação do Contrato não ocorra na data prevista para a produção de seus efeitos, pelo facto da sua ativação ser posterior por ação do operador da rede de distribuição, por restrições regulamentares, ou por qualquer outra causa não imputável à IBERDROLA, o Contrato manter-se-á válido até à referida ativação, sendo faturado no que diz respeito à componente de energia pelo valor máximo dado pelo preço imediatamente anterior e o valor do OMIE do referido período.



IBERDROLA

4.9. O preço a pagar pelo fornecimento de energia elétrica, nos termos do presente Contrato, não internaliza o custo correspondente ao mecanismo excecional e temporário de ajuste dos custos de produção da energia elétrica no âmbito do Mercado Ibérico de Eletricidade, estabelecido no Decreto-Lei n.º 33/2022, de 14 de maio. Assim, e durante a vigência do referido mecanismo, será repercutido na faturação emitida ao CLIENTE o valor do custo daquele mecanismo correspondente à eletricidade efetivamente consumida.

5. CAUÇÃO

5.1. A IBERDROLA poderá exigir ao CLIENTE a prestação de uma caução a seu favor, nos termos previstos na presente cláusula e no Regulamento de Relações Comerciais, para garantir o cumprimento das obrigações que para este decorram do Contrato.

5.2. No caso de instalação eventual ou provisória, a IBERDROLA poderá exigir a prestação de caução. Se o CLIENTE, após interpelação, não proceder à devolução de equipamentos de medição, o comercializador deve utilizar o valor da caução até ao valor atribuído ao referido equipamento, nos termos da regulamentação da ERSE.

5.3. Nos demais casos, a IBERDROLA só poderá exigir a prestação de caução nas situações de restabelecimento do fornecimento, na sequência de interrupção imputável ao CLIENTE. A caução será restituída ao CLIENTE se este optar pela transferência bancária como meio de pagamento ou se permanecer em situação de cumprimento contratual, continuamente, durante o período de dois anos. O CLIENTE poderá ainda, a qualquer momento, obstar à prestação de caução se, regularizada a dívida, optar pela transferência bancária como meio de pagamento.

5.4. Sempre que o valor da caução executada seja insuficiente para o cumprimento das obrigações em falta, a IBERDROLA poderá exigir a reposição da caução no prazo de 10 dias úteis, sob pena de interrupção do fornecimento, mediante pré-aviso.

6. LEITURAS, CONSUMO, FATURAÇÃO E PAGAMENTO

6.1. 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 deverá fixar-se atendendo ao histórico de consumos, com revisão semestral, e será regularizada anualmente de acordo com os consumos do CLIENTE.

6.2. A comunicação das leituras pode ser efetuada pelo CLIENTE através dos meios disponibilizados pela IBERDROLA ou pelo operador da rede de distribuição.

6.3. 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 poderá solicitar uma leitura extraordinária, sendo a sua realização da responsabilidade direta do operador da rede de distribuição, ficando, porém, a cargo do CLIENTE o pagamento deste serviço, conforme previsto no Regulamento de Relações Comerciais.

6.4. Sem prejuízo do referido em 6.1., a IBERDROLA poderá realizar estimativas de consumo para efeitos de faturação ao CLIENTE, tendo este o direito de escolher o método de estimativa de entre as opções disponibilizadas para o efeito pelo Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados.

6.5. Os acertos subsequentes à faturação estimada refletirão os dados disponibilizados pelo CLIENTE ou pelo operador da rede de distribuição e serão repercutidos na fatura subsequente, emitida com base na leitura dos equipamentos de medição.

6.6. A IBERDROLA não será responsável pela inobservância do disposto no número anterior sempre que não seja possível, por facto imputável ao CLIENTE, obter os dados de consumo recolhidos a partir da leitura direta dos contadores, caso em que a IBERDROLA poderá solicitar uma leitura extraordinária.

6.7. A periodicidade da fatura de energia elétrica encontra-se definida nas Condições da Oferta. No entanto, sempre que a IBERDROLA aceda a uma leitura real, reserva-se o direito de emitir a correspondente fatura para efeitos de regularização do consumo do CLIENTE.

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

6.9. A fatura é enviada ao CLIENTE preferencialmente em suporte eletrónico,

salvo se este optar por recebê-la em papel, caso em que será enviada para a morada de correspondência indicada nas Condições Particulares do Contrato.

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

6.11. Para efeitos do disposto na presente Cláusula, considera-se data de pagamento de uma fatura aquela em que se verifica a boa cobrança do valor faturado, ou seja, logo que o valor da fatura seja creditado na conta bancária da IBERDROLA.

6.12. No caso de pagamento parcial da fatura, o mesmo será afeto, primeiramente, ao preço da energia fornecida e, depois, ao preço dos serviços e produtos associados.

6.13. O atraso no pagamento de qualquer fatura confere à IBERDROLA o direito de cobrar ao CLIENTE juros de mora calculados à taxa legal em vigor.

6.14. O CLIENTE e o Titular do Pagamento (isto é, aquele que, sendo distinto do CLIENTE, assume o pagamento do preço emergente do contrato) constituem-se devedores solidários dos montantes faturados no âmbito do Contrato.

7. INTERRUPTÃO DE FORNECIMENTO

7.1. O não pagamento de fatura dentro do prazo de vencimento confere à IBERDROLA o direito de 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 deva ocorrer a interrupção.

7.2. 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 que devam ser suportados pelo CLIENTE e que a IBERDROLA esteja obrigada a pagar por conta deste, por força de lei ou regulamento.

7.3. Uma vez interrompido o fornecimento de energia elétrica nos termos desta cláusula, a IBERDROLA não será obrigada à sua reposição sem que antes o CLIENTE tenha pago os 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, ficando tal pagamento sujeito à confirmação da boa cobrança, nos termos previstos em 6.11.



IBERDROLA

8. QUALIDADE DO FORNECIMENTO / EQUIPAMENTOS DE MEDIDA

8.1. 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.

8.2. 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 na fatura de fornecimento subsequente.

8.3. 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.

9. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

9.1. 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.

9.2. Com que finalidade tratamos os seus dados pessoais? Os dados pessoais do CLIENTE serão tratados em vista da gestão da relação da IBERDROLA com o CLIENTE, permitindo-lhe prestar os serviços solicitados e, em geral, cumprir as suas obrigações contratuais. 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 solva-

bilidade patrimonial e de crédito para apurar a solvabilidade económica do CLIENTE e, com base nessa consulta, tomar 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 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 e desde 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 à tomada de decisões e à gestão empresarial.

9.3. Por quanto tempo conservaremos os seus dados? Os dados pessoais fornecidos serão tratados pela IBERDROLA em vista da execução e manutenção do Contrato durante o período de tempo em que a relação contratual vigorar, o que ocorrerá desde o momento em que o Contrato for celebrado até, independentemente do período de tempo 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 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.

9.4. 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, serviços e produtos adicionais e qualquer outra regulação que seja aplicável. O tratamento poderá igualmente basear-se nos interesses legítimos da IBERDROLA relacionados com a 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 tendo em vista a comunicação dos 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.

9.5. A que destinatários serão os dados comunicados? Os dados necessários para gerir o acesso à rede serão comunicados ao operador da rede 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 referidos 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



IBERDROLA

novembro, com as alterações subseqüentes) e demais disposições legais aplicáveis.

9.6. 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 entre as partes. 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 protecao@iberdrola.pt; "Minha Área Cliente" dentro de www.iberdrola.pt, assim como em qualquer Loja, 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, expressamente e por este meio, que o CLIENTE poderá apresentar reclamação junto da Comissão Nacional de Proteção Dados, com sede na Avenida D. Carlos I, n.º 134, 1200-651, Lisboa, ou através do seguinte endereço na Internet: <https://www.cnpd.pt>.

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

10.1. 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.

10.2. 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.

10.3. O CLIENTE economicamente vulnerável poderá beneficiar da tarifa social nos termos previstos na legislação aplicável.

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

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

11. PEDIDOS DE INFORMAÇÕES E RECLAMAÇÕES

11.1. O CLIENTE poderá apresentar reclamações e pedidos de informação, remetendo-os por correio postal para Apartado 12011, EC Picoas, 1061-001 Lisboa, por correio eletrónico para comercial@iberdrolaclientes.pt, ou fazendo-o através do telefone para o número de Apoio ao CLIENTE 800 60 60 60.

11.2. As reclamações e os pedidos de informação, nos termos do número anterior, são respondidos no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da sua receção.

11.3. Em caso de impossibilidade de resposta às reclamações, no prazo indicado em 11.2. por facto não imputável à IBERDROLA, esta enviará ao CLIENTE comunicação intercalar indicando as diligências efetuadas, as razões que impossibilitam a resposta no devido prazo e o prazo expectável da resposta. O incumprimento desta obrigação confere ao CLIENTE o direito a uma compensação de 5 (cinco) EUR.

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

12. 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.centrode-arbitragemdecoimbra.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).