

Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica e Gás Natural

Condições Gerais Clientes Domésticos

1. Objeto do contrato

1.1. O objeto do presente Contrato é a compra pelo Cliente à "Repsol Portuguesa, Lda." (doravante, o "Comercializador") de eletricidade e/ou gás natural, através das instalações do Operador da Rede de Distribuição (doravante, o "ORD") da área correspondente, no Ponto de Entrega e nas condições acordadas e descritas nas Condições Particulares (doravante, as "CP"), nas presentes Condições Gerais (doravante, as "CG") e na regulamentação do sector.

1.2. Em caso de divergência entre as CG e as CP do Contrato prevalece o disposto nas CP.

1.3. O Comercializador apenas poderá eximir-se da obrigação de proceder ao fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural (i) em caso fortuito ou de Força Maior; (ii) caso o Cliente não aceite a energia elétrica e/ou o gás natural fornecidos pelo Comercializador no Ponto de Entrega; (iii) em caso de suspensão ou rescisão do Contrato de Fornecimento ou do contrato de acesso à rede por qualquer das causas previstas para o efeito nestas CG, e, em particular, por incumprimento por parte do Cliente das suas obrigações estabelecidas nos regulamentos aplicáveis ou na relação contratual existente.

1.4. No caso da prestação de outros serviços adicionais, aplicam-se igualmente as CG e as CP estabelecidas para esses serviços. Este contrato de fornecimento é de natureza pessoal, pelo que o Cliente deve ser o utilizador efetivo da energia fornecida, que não a pode utilizar para outros fins que não aqueles para os quais foi contratado, nem a transferir, vender ou colocar à disposição de terceiros.

1.5. O fornecimento de eletricidade será efetuado de acordo com a potência solicitada pelo Cliente. Nos casos em que o ORD rejeite a contratação de eletricidade pelo facto de pedido ter uma potência superior à potência máxima da instalação, o Comercializador procederá ao fornecimento de acordo com a potência máxima da instalação, devendo o

Comercializador informar o Cliente dessa limitação.

2. Ponto de entrega

Para efeitos das disposições do presente Contrato, entende-se por Ponto de Entrega o ponto de ligação ou de entrega situado na instalação do Cliente onde é medido o consumo da eletricidade ou gás natural fornecido pelo Comercializador.

3. Transferência da Titularidade, Risco e Responsabilidade

O Comercializador fornecerá a energia elétrica e/ou o gás natural no Ponto de Entrega e a titularidade, risco e responsabilidade a respeito destes serão transferidos do Comercializador para o Cliente no referido Ponto de Entrega.

4. Qualidade de serviço

4.1. São aplicáveis ao fornecimento objeto do Contrato os requisitos e padrões de qualidade estabelecidos no Regulamento de Qualidade de Serviço (doravante "RQS") e demais regulamentação aplicável.

4.2. São, designadamente, direitos do Cliente ao abrigo da regulamentação aplicável, os seguintes:

(i) O fornecimento contínuo de energia elétrica e/ou gás natural, com cumprimento dos níveis de qualidade estabelecidos na regulamentação aplicável, sem prejuízo das interrupções programadas e previstas na regulamentação;

(ii) Solicitar a alteração das modalidades de faturação, pagamento ou das respetivas condições estabelecidas nas CP;

(iii) Solicitar ao Comercializador a alteração da potência de energia e dos respetivos preços e tarifas contratadas;

(iv) Apresentar reclamações e pedidos de informação por escrito para os contactos indicados na Cláusula 21.2, os quais devem ser respondidos pelo Comercializador no prazo máximo de 15 (quinze) Dias Úteis, salvo se por motivos de impossibilidade, caso em que o Comercializador informará o Cliente das diligências efetuadas e do prazo expectável

Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica e Gás Natural

Condições Gerais Clientes Domésticos

de resposta;

(v) A ver restabelecido o fornecimento, por parte do ORD, na sequência de uma interrupção por factos imputáveis ao Cliente, uma vez sanada a causa da interrupção, nos seguintes prazos máximos:

a. 12 (doze) horas; ou

b. 4 (quatro) horas, caso o Cliente pague o preço para restabelecimento urgente previsto no Regulamento das Relações Comerciais, aprovado pela ERSE ("doravante RRC").

(vi) Agendar com o Comercializador a marcação de uma visita combinada para ativação do fornecimento, no prazo máximo de 3 (três) Dias Úteis;

(vii) Agendar a marcação de uma visita combinada diretamente, ou através do Comercializador, com o ORD sobre matérias referentes a:

a. Ligações às redes;

b. Leitura a extraordinária, verificação ou substituição dos Equipamentos de Medição;

c. Verificação das características da energia elétrica e/ou do gás natural;

d. Reposição de fornecimento quando a interrupção não tiver sido solicitada pelo Comercializador.

4.3. O incumprimento destes padrões de qualidade e dos demais estabelecidos na regulamentação aplicável e em particular no RQS, confere ao Cliente o direito a uma compensação no montante de 5,00 EUR (cinco euros), obrigando-se o Comercializador a proceder ao crédito do respetivo valor, independentemente de solicitação por parte do Cliente, o mais tardar na primeira fatura emitida após terem decorrido 45 (quarenta e cinco) dias contados a partir da data em que ocorreu o facto que fundamenta o direito à compensação, ou em que o Comercializador tomou dele conhecimento.

4.4. Excetua-se do regime estabelecido no número anterior, o pagamento de compensações por incumprimento de padrões de fornecimento contínuo de energia elétrica ou de gás natural por parte dos

operadores das redes de distribuição, cujo valor será creditado ao Cliente na primeira fatura emitida após 30 (trinta) dias a partir do momento em que o Comercializador recebeu a compensação do operador de rede.

4.5. Não é devido o pagamento de compensações nos seguintes casos:

A) Eventos excecionais, conforme definido no artigo 8.º do RQS, no âmbito do setor elétrico;

B) Casos Fortuitos ou de Força Maior, conforme definidos no artigo 7.º do RQS, no âmbito do setor do gás;

C) Impossibilidade de aceder à instalação do Cliente, caso o acesso se revele indispensável ao cumprimento das obrigações previstas;

D) Não disponibilização pelo Cliente da informação indispensável ao tratamento das reclamações ou ao pagamento de compensações;

E) Inobservância pelo Cliente dos procedimentos definidos para solicitação de serviços ou apresentação de reclamações, em termos que impossibilitem o pagamento das compensações;

F) Outras situações em que o Cliente não diligencie no sentido de permitir o desenvolvimento das ações necessárias ao cumprimento das obrigações previstas no RQS.

4.6. São, designadamente, obrigações do Cliente ao abrigo da regulamentação aplicável, os seguintes:

(i) Abster-se de utilizar a energia elétrica e/ou gás natural para outros fins que não aqueles para os quais foi contratado, nem a transferir, vender ou colocar à disposição de terceiros;

(ii) Abster-se de intervir no normal funcionamento dos contadores e da sua respetiva leitura;

(iii) Cumprir com as obrigações previstas na Cláusula 5 no que respeita ao equipamento de Medição;

(iv) Facultar, a todo o tempo, ao ORD e ao Comercializador (ou qualquer pessoa que atue em seu nome) o acesso ao Equipamento de Medição, nos

Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica e Gás Natural

Condições Gerais Clientes Domésticos

termos da Cláusula 5.4;

(v) Em caso de fuga, proceder de imediato ao corte do gás natural na instalação do Cliente, e entrar imediatamente em contacto com a ORD ou/e o Comercializador;

4.7. Será exigido ao Cliente o pagamento de uma compensação, nos termos do RQS, nas seguintes situações:

(i) Falta de comparência do Cliente nas instalações no período de visita combinada com o ORD ou para prestação de serviços de assistência técnica;

(ii) Serviços de assistência técnica pelo ORD por avarias que não sejam da sua responsabilidade.

4.8. O Comercializador assegura aos seus clientes, os seguintes meios de atendimento:

(i) 210 540 000 (chamada nacional, 09h às 20h);

(ii) Por escrito, incluindo correio eletrónico para clientes_revgpt@repsol.com.

5. Equipamento de medição

5.1. O Cliente deve ter instalado um Equipamento de Medição que cumpra com os requisitos estabelecidos na regulamentação aplicável, para efeitos de determinação do consumo realizado pelo Cliente para cada período de faturação do serviço de fornecimento contratado, de forma que se possa realizar o cálculo das tarifas de acesso e liquidação da energia elétrica fornecida. Salvo disposição em contrário nas CP, o ORD fornecerá ao Cliente o Equipamento de Medição, e será também responsável pela sua instalação e colocação em funcionamento para a finalidade pretendida. O Cliente deve notificar imediatamente o Comercializador de quaisquer incidentes que detete na operação do Equipamento de Medição.

5.2. Caso o Equipamento de Medição funcione mal ou falhe ou seja manipulado indevidamente ou por situação de absoluta exceção e os dados de consumo não estejam disponíveis para um qualquer período, sejam ilegíveis ou não estejam disponíveis

por qualquer outro motivo, será faturado como consumo realizado durante esse período as estimativas disponibilizadas pelo ORD, ou as realizadas pelo Comercializador, desde que estas se refiram a períodos não abrangidos pelas estimativas disponibilizadas pelo ORD, de acordo com os termos previstos nas CP. Os ajustes que forem necessários fazer ao consumo estimado, serão efetuados assim que as leituras dos Equipamentos de Medição estiverem disponíveis e serão cobrados ou pagos, conforme o caso, na fatura seguinte ou, se necessário, em faturas sucessivas, nos termos previstos no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de dados publicados pela ERSE.

5.3. O Cliente será responsável pela guarda do Equipamento de Medição e não deve manipulá-lo, devendo utilizá-lo exclusivamente de acordo com as instruções comunicadas pelo Comercializador e/ou o ORD para esse fim. Caso contrário, correrão por sua conta os custos derivados da sua reparação ou substituição, bem como a indemnização por quaisquer danos que daí possam advir.

5.4. O Cliente compromete-se a permitir que o ORD e o Comercializador (ou qualquer pessoa que atue em seu nome) tenham acesso ao Equipamento de Medição a todo o tempo, a fim de realizar as leituras necessárias para a faturação ao Cliente, para examinar o seu funcionamento e garantir a sua manutenção adequada e, se necessário, prover à sua substituição.

5.5. Se, por facto imputável ao Cliente, não puder ser efetuada a leitura do Equipamento de Medição durante um período até 4 (quatro) meses consecutivos e não existir qualquer comunicação por parte do Cliente sobre os dados de consumo durante o mesmo período, o Comercializador ou o ORD podem exigir a realização de uma leitura extraordinária, sendo o pagamento dos respetivos encargos da responsabilidade do Cliente.

Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica e Gás Natural

Condições Gerais Clientes Domésticos

5.6. A data para a realização da leitura extraordinária será acordada entre o ORD e o Cliente diretamente, ou através do Comercializador.

5.7. Na impossibilidade de acordo de uma data para a leitura extraordinária num prazo máximo de 20 (vinte) dias após notificação, o ORD pode interromper o fornecimento nos termos previstos no RRC.

6. PREÇO DO CONTRATO

6.1. Pelo fornecimento de energia efetuado pelo Comercializador, o Cliente pagará o Preço do Contrato estipulado nas CP.

6.2. Para o fornecimento de eletricidade e gás com preços não indexados, o Preço inclui o custo da energia e as tarifas de acesso às redes de energia elétrica e/ou gás natural aplicáveis salvo quando se especifique o contrário nas CP.

6.3. Para contratos de fornecimento de gás natural e/ou eletricidade com preços indexados, o Preço encontra-se indexado aos respetivos mercados energéticos, sendo, presentemente, para o gás natural calculado ao dia e para a eletricidade calculado ao quarto de hora. A fórmula de cálculo do preço final e respetivas componentes encontram-se especificadas nas CP. Em consequência, o preço a pagar pelo Cliente é variável em função do desempenho dos mercados energéticos, sendo o Cliente responsável por pagar os custos de aquisição de energia em mercado, acrescido das despesas associadas ao acesso às redes bem como a margem relativa à atividade de comercialização. Através da indexação, assegura-se que o preço a pagar pelo Cliente acompanha diretamente a variação dos custos de aquisição do gás natural e/ou da energia elétrica.

6.4. No caso de serem contratados outros Serviços Adicionais, o Cliente deverá pagar os preços acordados nas respetivas condições gerais e particulares do Serviço Adicional contratado.

6.5. O Comercializador repercutirá no Preço do Contrato qualquer montante reclamado pelo ORD

devido a uma refaturação ou a resultados dos relatórios de inspeção em relação ao Ponto de Entrega do Cliente. Quaisquer variações nos valores regulados que possam ser aprovadas pela entidade competente para o período de validade do presente Contrato serão automaticamente repercutidos no Preço do Contrato, sem que isto seja considerado como uma modificação das condições contratuais. Do mesmo modo, a criação ou modificação de qualquer novo custo associado ao fornecimento de eletricidade e/ou de gás natural, que seja ou deva ser repercutido nos preços, será automaticamente transferido para o Preço do Contrato sem que isto seja considerado uma modificação das condições contratuais. De acordo com o acima exposto, a sua repercussão no Preço do Contrato será efetuada automaticamente.

6.6. Os Preços do Contrato não incluem o montante dos impostos, taxas ou sobretaxas, sejam estatais, regionais ou locais, que são cobrados em qualquer altura sobre as atividades necessárias para o funcionamento do fornecimento de gás natural ou eletricidade, em especial, o Imposto sobre o Valor Acrescentado e os Impostos Especiais de Consumo de Eletricidade e/ou de Gás Natural, os quais serão suportados pelo Cliente, às taxas em vigor em cada momento.

6.7. Em particular, os Preços do Contrato incluídos nas CP são calculados antes de ter em conta os impostos especiais que podem ser cobrados sobre o gás natural ou eletricidade e qualquer forma de tributação sobre produtos energéticos que possa ser aplicável de acordo com a legislação em vigor num determinado momento. No caso de, durante a vigência do presente Contrato, entrar em vigor qualquer nova taxa, imposto ou direito aplicável ao gás natural ou eletricidade abrangidos por este fornecimento, ou qualquer outra forma de tributação sobre produtos energéticos bem como a criação de outros encargos que resultem de determinação

Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica e Gás Natural

Condições Gerais Clientes Domésticos

legislativa ou da entidade reguladora, ou de os atualmente em vigor serem aumentados, os Preços do Contrato incluídos nas CP serão aumentados no mesmo montante resultante das modificações acima mencionadas. Para estes efeitos, as faturas emitidas pelo Comercializador devem incluir de forma expressa os montantes que o Cliente deverá pagar a este título. A obrigação do Cliente de pagar estes montantes persistirá até à sua liquidação total, mesmo no caso de o termo deste contrato de fornecimento ter sido alcançado ou de o contrato ter sido rescindido por qualquer outra forma.

6.8. Eventuais descontos e ofertas contratados com uma duração temporal limitada não são objeto de renovação, em caso de renovação automática do Contrato, salvo indicação expressa em contrário nas CP.

6.9. Os clientes economicamente vulneráveis poderão beneficiar da tarifa social estabelecida pela ERSE, nos termos definidos no Decreto-Lei n.º 15/2022, de 14 de janeiro. As informações sobre o regime e condições de elegibilidade podem ser consultadas em www.repsol.pt.

6.10. A 20 de agosto de 2026, entrou em vigor a Diretiva n.º 3/2026, de 19 de agosto, aprovada pela ERSE (a "Diretiva"), que prevê novos períodos horários que serão aplicados ao fornecimento de eletricidade em BTN de forma gradual, de acordo com o seguinte cronograma de implementação:

- i. Para instalações com opções tarifárias com dois ou três períodos horários: entre 1 de julho e 31 de dezembro de 2027, por parametrização remota ou local do equipamento de medição pelo operador da rede de distribuição;
- ii. Para instalações sem diferenciação horária: entre 1 de novembro de 2027 e 31 de março de 2030, em conformidade com o plano de implementação do respetivo operador da rede de distribuição, aprovado pela ERSE;

iii. Sempre que o Cliente solicite expressamente a aplicação dos novos períodos horários ou proceda a uma alteração contratual para tarifas com dois ou três períodos horários, a parametrização do equipamento de medição será efetuada pelo operador da rede de distribuição no prazo máximo previsto no artigo 51.º, n.º 6, do Regulamento das Relações Comerciais (RRC).

6.11. Até à efetiva aplicação dos novos períodos horários na instalação do Cliente, a faturação da componente de acesso às redes será efetuada de acordo com os períodos horários em vigor à data. A partir da data de aplicação dos novos períodos horários à instalação do Cliente, a faturação passará a refletir automaticamente os novos períodos horários aprovados pela ERSE, sem que tal alteração constitua uma modificação das condições contratuais, nos termos do artigo 68.º, n.º 5, do RRC.

6.12. O Comercializador informará o Cliente, de forma individualizada e com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data de produção de efeitos dos novos períodos horários na sua instalação, sobre as regras de faturação aplicáveis e o impacto da alteração dos períodos horários, disponibilizando os meios de comunicação adequados para resposta a pedidos de informação e reclamações, nos termos da regulamentação aplicável.

7. Modificações das condições contratuais

7.1. Através de proposta fundamentada em razões objetivas, o Comercializador poderá, durante a vigência do Contrato alterar os preços do Contrato ou outras condições contratuais.

7.2. Para os efeitos previstos no número anterior, o Comercializador deverá, mediante comunicação escrita e autónoma, apresentar ao Cliente a sua proposta de alteração das condições contratuais, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação à data em que pretenda produzir efeitos, que serão consideradas aceites se, durante esse

Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica e Gás Natural

Condições Gerais Clientes Domésticos

prazo, o Cliente não comunicar o Comercializador a não aceitação das alterações propostas.

7.3. Para renovações sucessivas, o Comercializador notificará o Cliente, da modificação do Preço do Contrato fixado nas CP, para o novo período, pelo menos 30 (trinta) dias antes da sua entrada em vigor, informando o Cliente do seu direito de rescindir o Contrato sem penalização se não concordar com a referida modificação.

7.4. A rejeição das propostas apresentadas, nos termos dos números anteriores, implicará a resolução do Contrato, que produzirá efeitos após a conclusão do processo de mudança de comercializador de eletricidade pelo Cliente ou após o decurso do prazo de 30 (trinta) dias após a receção pelo Comercializador da comunicação de rejeição do Cliente, consoante o que ocorrer primeiro.

7.5. Caso, durante a vigência do Contrato, ocorram alterações dos montantes das tarifas de acesso às redes ou de qualquer das componentes reguladas do preço da eletricidade ou do gás, as mesmas serão automaticamente repercutidas nos Preços do Contrato, não constituindo essa alteração uma modificação das condições contratuais acordadas.

7.6. Não se encontra abrangido pelo regime estabelecido nos números anteriores, a adoção de modificações contratuais que constituam vantagens objetivas para o Cliente, nomeadamente a diminuição do Preço estabelecido na Cláusula 6, sem prejuízo da obrigação de o Comercializador explicitar tais modificações primeira fatura em que as aplique. O Cliente, poderá, em qualquer caso opor-se a estas modificações, no prazo de 30 (trinta) dias após a referida comunicação.

7.7. Fica expressamente acordado entre as Partes que, se devido a alterações regulamentares ou circunstâncias imprevisíveis, o cumprimento deste Contrato for impossível ou oneroso para o Comercializador, as Partes acordarão numa solução no

prazo de 1 (um) mês. Se tal solução não for possível, após 1 (um) mês, o Contrato será automaticamente resolvido.

8. Faturação, pagamento e garantia

8.1. O Comercializador faturará os montantes a pagar pelo Cliente numa base mensal, salvo se outra periodicidade for acordada nas CP e procederá ao respetivo envio para o endereço postal ou eletrónico indicado pelo Cliente nas CP. O Cliente que tenha optado pela emissão de fatura transmitida em suporte eletrónico, pode, a todo o momento, cancelar esta opção e solicitar a emissão da faturação em papel, sem quaisquer custos adicionais.

8.2. A faturação será efetuada com base nos dados de consumo disponibilizados pelo ORD, obtidos por leitura direta do Equipamento de Medição ou por estimação de consumos, sem prejuízo do Cliente poder comunicar ao Comercializador a leitura dos consumos efetuados para efeitos de faturação. O Comercializador poderá ainda realizar estimativas de consumo para efeitos de faturação aos seus clientes, desde que se refiram a um período não abrangido pelos dados de consumo ou estimativas disponibilizadas pelos operadores das redes, de acordo com a metodologia escolhida pelo Cliente nos termos estabelecidos no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados aprovado pela ERSE.

8.3. Serão efetuados acertos em virtude (i) de anomalia de funcionamento do Equipamento de Medição; (ii) faturação baseada em estimativa de consumo; (iii) correção de erros de medição, leitura e faturação; (iv) atualização de dados disponibilizados por outras entidades ao ORD, que condicionam o apuramento do consumo a faturar. Caso em resultado de acertos se verifique um crédito a favor do Cliente o mesmo será efetuado por compensação na fatura que tem por objeto o acerto.

8.4. No âmbito de um fornecimento de eletricidade em Baixa Tensão Normal ou de gás em Baixa Pressão

Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica e Gás Natural

Condições Gerais Clientes Domésticos

com consumo anual inferior ou igual a 10.000 m³, sempre que um acerto de faturação baseada em estimativas de consumo determine o pagamento pelo Cliente de um valor igual ou superior ao do consumo médio mensal da instalação nos 6 (seis) meses anteriores em que é realizado o acerto, o Comercializador apresentará um plano de regularização mensal do valor em dívida, num máximo de 12 prestações, de acordo com a regulamentação aplicável.

8.5. O Cliente deverá pagar as quantias devidas de acordo com a faturação emitida por meio de débito direto, transferência bancária ou pagamento por multibanco, de acordo com a modalidade escolhida nas CP, no prazo acordado nas CP.

8.6. Uma vez decorrido o prazo acordado sem que o Cliente, por factos que lhe sejam imputáveis, tenha efetuado o pagamento da fatura, e sem prejuízo de quaisquer outras consequências que possam derivar do incumprimento, o Comercializador terá direito a cobrar juros de mora, que serão calculados pela aplicação da taxa de juro civil supletiva legal, bem como a uma indemnização/compensação pelos custos de cobrança de dívida em que razoavelmente tenha incorrido (incluindo com custas judiciais, honorários de advogados e agentes de execução e quaisquer outros diretamente associados à cobrança), sem prejuízo de poder determinar a interrupção do fornecimento nos termos contratualmente fixados.

8.7. Sem prejuízo do disposto no número seguinte, o Comercializador reserva-se o direito de solicitar ao Cliente a prestação de caução para garantia de cumprimento das suas obrigações contratuais.

8.8. O pedido de prestação de caução previsto no número anterior só será efetuado em caso de interrupção do fornecimento por factos imputáveis ao Cliente, podendo o Cliente obstar à prestação de caução se, regularizar todos os pagamentos e optar pela transferência bancária como meio de

pagamento das suas obrigações.

8.9. O valor da caução corresponderá ao valor médio de faturação verificado nos últimos 12 (doze) meses, num período de consumo igual ao período de faturação, acrescido do prazo de pagamento da fatura.

8.10. Caso o Comercializador tenha exigido a garantia referida nos números anteriores, o Cliente pode optar por fornecê-la, ou rescindir unilateralmente o contrato sem pagar qualquer penalidade, sem prejuízo da obrigação de efetuar o pagamento da dívida pendente.

8.11. O Comercializador tem o direito de exigir a reposição do valor da caução, caso a mesma seja utilizada para a regularização de dívidas ao Comercializador, devendo o Cliente proceder à sua reposição no prazo de 10 (dez) Dias Úteis, sob pena de interrupção do fornecimento, mediante pré-aviso.

8.12. O Comercializador restituirá ao Cliente a garantia recebida no termo do Contrato ou no momento em que o Cliente opte por transferência bancária como meio de pagamento, reservando-se a faculdade da sua utilização para regularização de qualquer montante em dívida, sempre que o Cliente, interpelado para o efeito, se mantiver numa situação de incumprimento decorridos 5 (cinco) Dias Úteis a contar da carta de interpelação.

8.13. A modificação das condições de faturação, pagamento e garantia deste Contrato será notificada ao Cliente com um pré-aviso mínimo de 30 (trinta) dias após a respetiva entrada em vigor, salvo se em consequência da legislação e regulamentos aplicáveis.

9. Duração do contrato

9.1. Sem prejuízo da faculdade concedida ao Cliente nos termos da cláusula 15 do presente Contrato, o Contrato tem a duração estabelecida nas CP e, sempre que não sejam comunicadas novas condições contratuais nos termos da Cláusula 7.3, será automática e sucessivamente renovado por períodos

Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica e Gás Natural

Condições Gerais Clientes Domésticos

mensais, salvo denúncia ou oposição à renovação, nos termos contratual e legalmente admitidos.

9.2. Quando o comercializador apresente novas condições contratuais para a renovação do contrato, esta opera por um período de 3 (três) meses, renovável automática e sucessivamente por período mensais, salvo denúncia ou oposição à renovação, nos termos contratual e legalmente admitidos.

9.3. Após a denúncia do Contrato, o Cliente deverá pagar ao Comercializador o preço pela energia efetivamente fornecida até à data do termo do contrato.

10. Condições suspensivas

10.1. O presente Contrato entra em vigor na data de início do fornecimento, o qual se encontra sujeito às seguintes condições:

(i) Verificação por parte do Comercializador da identidade, legitimidade, capacidade e solvência económica do Cliente, bem como da exatidão dos dados fornecidos pelo Cliente e da confirmação da ausência de dívidas provenientes de anteriores contratos entre o Comercializador e o Cliente;

(ii) Que o Cliente conte com instalações adequadas e conformes com a normativa aplicável para a colocação do Equipamento de Medição, assim como com a infraestrutura e equipamentos necessários para que lhe seja fornecida eletricidade e/ou gás natural no Ponto de Entrega; e, de igual modo, que o Cliente ocupe com justo título as instalações em que vai receber o Fornecimento, e, a esse efeito, mantenha ditas instalações em adequadas condições técnicas e de segurança e em forma apta para a finalidade prevista, comprometendo-se o Cliente a facilitar ao Comercializador, em caso de por ele lhe ser requerida, a documentação que o confirme;

(iii) Conclusão do processo de mudança de comercializador, se aplicável;

(iv) Realização satisfatória de inspeção da instalação de utilização de gás natural, se aplicável, por entidade inspetora devidamente licenciada, sendo

os respetivos custos suportados pelo Cliente, salvo se acordado diversamente nas CP.

10.2. Se passado 1 (um) mês da assinatura do presente Contrato, não estiverem cumpridas as condições precedente, o Comercializador poderá notificar esta circunstância ao Cliente, entendendo-se então que o presente Contrato se torna ineficaz, não produzindo os efeitos previstos no mesmo, sem que disso se derive responsabilidade alguma para o Comercializador.

11. Interrupção do fornecimento

11.1. O Comercializador poderá suspender ou interromper o fornecimento de eletricidade por casos fortuitos ou de Força Maior, razões de interesse público, razões de serviço, razões de segurança, por acordo com o Cliente ou por factos que lhe sejam imputáveis, nos termos do disposto no RRC e no Regulamento relativo à Apropriação Indevida de Energia, ambos aprovados pela ERSE.

11.2. Sem prejuízo de quaisquer outros direitos que assistam ao Comercializador, em caso de falta de pagamento atempado a respeito de quaisquer quantias derivadas do presente Contrato e faturadas pelo Comercializador, este poderá requerer junto do ORD a interrupção do fornecimento, após interpelação prévia para o pagamento das quantias em dívida com uma antecedência mínima de 20 (vinte) dias em relação à data em que terá lugar a interrupção, ou de 30 (trinta) dias no caso de se tratar de um cliente economicamente vulnerável.

11.3. Nos termos da Cláusula 11.2, o Cliente será informado das razões que justificam a interrupção do fornecimento e as condições disponíveis para o Cliente proceder ao restabelecimento do fornecimento, nomeadamente os preços dos serviços devidos no caso do facto ser imputável ao Cliente.

11.4. Para fornecimentos de energia elétrica em baixa tensão normal, o Comercializador notificará o Cliente, com um pré-aviso com antecedência mínima

Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica e Gás Natural

Condições Gerais Clientes Domésticos

de 5 (cinco) dias, de que procederá à redução da potência contratada para o escalão de potência contratada de 1,15 kVA por fase na sequência de falta de pagamento dos montantes devidos no prazo estipulado, caso em que a antecedência mínima para a efetivação da interrupção do fornecimento de 20 (vinte) dias, ou de 30 (trinta) dias no caso de se tratar de um cliente economicamente vulnerável referidos no parágrafo anterior, apenas se inicia na data em que é efetuada a redução de potência contratada.

11.5. A interrupção do fornecimento de energia elétrica por facto imputável ao Cliente não o isenta dos custos e encargos durante a interrupção que, nos termos da regulação aplicável, devam ser suportados pelo Cliente.

11.6. Quando a suspensão for imputável ao Cliente, este último pagará os custos de desconexão, reconexão e quaisquer outros custos derivados da suspensão, incluindo custos legais.

12. Programa e plataformas eletrónicas My Repsol e vantagens para clientes

12.1. O Cliente poderá aceder à sua Área de Cliente para consulta de informações respeitantes ao presente Contrato nas Plataformas Eletrónicas do Programa My Repsol, através da sua Conta My Repsol e mediante a utilização da sua palavra-passe de acesso às Plataformas Eletrónicas do Programa My Repsol.

12.2. Caso o Cliente ainda não seja membro do Programa My Repsol à data da celebração do presente Contrato, a fim de permitir o acesso às Plataformas Eletrónicas do Programa My Repsol (e à sua Área de Cliente para consulta de informações respeitantes ao presente Contrato), bem como o automático benefício das vantagens disponíveis dentro do Programa My Repsol, a celebração do presente Contrato compreende a adesão ao Programa My Repsol, que é um programa de atribuição de Ofertas e de recompensa da preferência de clientes particulares

na escolha e aquisição de produtos e serviços fornecidos pela Repsol. Os termos e condições gerais do Programa My Repsol que o Cliente, declara conhecer e aceitar, autorizando, com a celebração do presente Contrato: (i) a criação pelo Comercializador de uma Conta My Repsol; (ii) a emissão pelo Comercializador do Cartão virtual My Repsol.

12.3. Para os efeitos previstos no número anterior, o Comercializador, na sequência da validação dos dados fornecidos pelo Cliente, enviará para o endereço eletrónico constante das CP a informação necessária para o acesso às Plataformas Eletrónicas do Programa My Repsol.

12.4. Com a celebração do presente Contrato, o Cliente obterá em saldo My Repsol o equivalente a:

- Para clientes com contrato ativo de fornecimento de gás natural sem eletricidade: 0% do valor total das faturas mensais relativas ao consumo de gás natural;
- Para clientes com contrato ativo de fornecimento de eletricidade: 2% do valor total das faturas mensais relativas ao consumo de eletricidade;
- Para clientes com contratos ativos de fornecimento de eletricidade e gás natural: 3% do valor total das faturas mensais relativas aos consumos de eletricidade e gás natural.

12.5. Para efeitos do número anterior, a verificação da existência de contrato ativo de fornecimento de gás natural sem eletricidade, de eletricidade ou de eletricidade e gás natural e, consequentemente, a determinação de se o saldo My Repsol obtido corresponderá a 0%, 2% ou 3%, será efetuada na data de fatura de cada fornecimento, que coincidirá com a data de fim de ciclo de cada fornecimento.

12.6. O Cliente beneficiará da atribuição do saldo referido nos números anteriores no momento do pagamento das faturas correspondentes aos consumos verificados e desde que não existam dívidas vencidas pendentes de pagamento.

Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica e Gás Natural

Condições Gerais Clientes Domésticos

12.7. As demais vantagens atribuídas ao abrigo do Programa My Repsol não se consideram incluídas no Preço do Contrato.

12.8. Eventuais atualizações ou modificações do Programa My Repsol ou das respetivas vantagens, não são consideradas como modificações das condições contratuais do presente Contrato.

13. Registo de cliente com necessidade especiais

13.1. O Cliente poderá solicitar ao Comercializador a sua inscrição como Cliente com necessidades especiais ou prioritário no correspondente registo, junto dos operadores da rede de distribuição, através de comunicação escrita instruída com a documentação necessária comprovativa dessa qualidade.

13.2. De acordo com o respetivo regime, são considerados como clientes com necessidades especiais as pessoas com:

(i) limitações no domínio da visão (cegueira total ou hipovisão), da audição (surdez total ou hipoacusia), ou da comunicação oral, no âmbito dos setores da eletricidade e do gás, e

(ii) limitações no domínio do olfato, que impossibilitem a deteção da presença de gás ou clientes que coabitem com pessoas com estas limitações, no âmbito do setor do gás.

13.3. No caso de incapacidade temporária por parte do Cliente, o registo terá a validade máxima de um ano, sendo suscetível de renovação caso a situação que tenha justificado o respetivo registo se mantenha.

13.4 Os clientes para os quais a sobrevivência ou a mobilidade dependam de equipamentos cujo funcionamento é assegurado pela Rede elétrica, e clientes que coabitem com pessoas nestas condições, no âmbito do setor elétrico são considerados prioritários.

13.5. O Comercializador apresentará o pedido junto do ORD, entidades responsáveis pelo efetivo registo nos termos do RQS aprovado pela ERSE.

14. Fornecimento a instalações provisórias ou eventuais

14.1. O fornecimento de energia elétrica a instalações de caráter provisório ou eventual depende da entrega, em formato físico ou digital, da documentação que comprove essa natureza, nos termos da legislação aplicável, incluindo, nomeadamente, a respetiva licença, bem como da verificação do cumprimento dos requisitos técnicos exigidos.

14.2. Para os efeitos previstos no presente contrato, consideram-se ligações:

A) provisórias as que se destinam a alimentar instalações de caráter temporário, nomeadamente as instalações para reparações, ensaios de equipamentos, obras e estaleiros, sendo desmontadas, deslocadas ou substituídas por ligações definitivas findo o período e objeto a que se destinavam; e

B) eventuais as que se destinam a alimentar instalações de caráter eventual, nomeadamente eventos temporários de natureza social, cultural ou desportiva.

14.3. A ligação de instalações provisórias ou eventuais está condicionada à disponibilidade de capacidade na rede no momento do pedido.

14.4. São da responsabilidade do Cliente todos os custos associados às ligações provisórias que não se destinem a conversão em ligações definitivas bem como todos os encargos decorrentes das alterações necessárias à conversão de ligações provisórias em definitivas, incluindo a participação nas redes.

14.5. Para fornecimentos a instalações provisórias ou eventuais, o Comercializador poderá sempre exigir a prestação de caução e condicionar o início do fornecimento à sua apresentação.

14.6. A duração do contrato de fornecimento de energia elétrica a instalações eventuais fica condicionada à duração do evento que o origina e, no caso de instalações provisórias à duração ou validade da respetiva licença.

Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica e Gás Natural

Condições Gerais Clientes Domésticos

14.7. A interrupção do fornecimento nos casos das instalações provisórias será precedida de comunicação escrita enviada ao Cliente com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação ao respetivo termo da licença.

15. Direito de livre resolução

15.1. Nos casos em que o contrato é formalizado à distância ou fora dos estabelecimentos do Comercializador, o Cliente pode resolver este Contrato no prazo de 14 (catorze) dias de calendário a contar da sua celebração, ou da receção da documentação contratual se esta for posterior, sem necessidade de justificar a sua decisão e sem qualquer tipo de penalização.

15.2. Sem prejuízo da possibilidade de utilizar qualquer outro meio permitido por lei, o Cliente pode efetuar a resolução do presente Contrato enviando ao Comercializador o Formulário de Livre Resolução, que se encontra em anexo às presentes CG, como Anexo 1, devidamente preenchido e assinado pelo Cliente, para o seguinte endereço postal ou eletrónico: Avenida José Malhoa n.º 16 1099-091 Lisboa ou clientes_revgpt@repsol.com.

15.3. Em qualquer caso, o Cliente autoriza o Comercializador a iniciar a prestação do fornecimento que é objeto deste Contrato durante o referido período de resolução, devendo Cliente realizar o pagamento devido pelos consumos verificados até à produção de efeitos do termo do Contrato.

16. Resolução antecipada do contrato

16.1. O presente Contrato cessará automaticamente, no que diz respeito ao fornecimento de eletricidade, se o Cliente e o Comercializador celebrarem um novo contrato para o fornecimento de eletricidade no âmbito de qualquer regime de Autoconsumo, com efeitos a partir da data da sua entrada em vigor.

16.2. Para além dos casos previstos na regulamentação aplicável, o presente Contrato pode cessar os seus efeitos antes do seu termo com os seguintes

fundamentos:

(i) Por acordo entre as Partes;

(ii) Por denúncia ou oposição à renovação por parte do Cliente, a todo o tempo, sem encargos, salvo se, nos termos das CP, estiver vigente um período de fidelização;

(iii) Por resolução do Cliente no prazo de 14 (catorze) dias contados do dia da celebração do Contrato, conforme exposto na Cláusula 15 - Direito de livre resolução;

(iv) Por oposição à renovação por parte do Comercializador, notificada com um pré-aviso de 45 (quarenta e cinco) dias de antecedência face à data prevista para o termo do contrato, se tiverem ocorrido pelo menos três incumprimentos de pagamento tempestivo no período de doze meses imediatamente anteriores;

(v) Pelo Comercializador, na sequência de duas ou mais interrupções do fornecimento de energia elétrica ou gás num período de 12 (doze) meses imediatamente anteriores ou de uma interrupção que se prolongue por um período superior a 30 (trinta) dias;

(vi) Se uma Parte deixar de exercer a sua atividade ou de exercer as atividades do seu objeto social;

(vii) Em caso de morte do Cliente, salvo nos casos de transmissão por via sucessória, quando demonstrada a vivência em economia comum;

(viii) Se se produzirem alterações na normativa setorial aplicável à atividade do Comercializador que não permitam a execução nos seus próprios termos das prestações estabelecidas a seu cargo no presente Contrato segundo o estipulado nas CG e nas CP, exceto que essas alterações normativas permitirem a continuidade da atividade em termos que sejam expressamente aceites por ambas as Partes, em cujo caso terão de se formalizar documentalmente as alterações que no sucessivo devam aplicar relativamente às CG e às CP da relação contratual;

Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica e Gás Natural

Condições Gerais Clientes Domésticos

(ix) Pelo Comercializador se passados 30 (trinta) dias do pedido de prestação de caução nos termos previstos, esta não for constituída.

16.3. A resolução, denúncia ou oposição à renovação poderão respeitar apenas a uma das energias fornecidas (eletricidade ou gás natural).

16.4. Salvo se expressamente estabelecido nas CP, a denúncia ou resolução do Contrato pelo Cliente não comportam o pagamento por este de quaisquer compensações ao Comercializador, sem prejuízo da obrigação de pagamento por parte do Cliente dos consumos efetuados até à data da cessação do Contrato.

17. Responsabilidade

17.1. O Comercializador será responsável pelos danos patrimoniais causados ao Cliente que resultem do incumprimento das suas obrigações contratuais. Em caso algum o Comercializador será responsável por quaisquer danos que sejam causados ao Cliente ou a terceiros em virtude de atos ou omissões do próprio Cliente ou de terceiros que não sejam diretamente imputáveis ao Comercializador, e em particular em caso de interrupções imputáveis ao ORD.

17.2. O Cliente é o único responsável por remediar qualquer anomalia detetada nas suas instalações e, em geral, por manter as suas instalações de energia elétrica ou gás, iluminação de emergência e equipamento de extinção de incêndios.

17.3. O Cliente é informado de que o ORD é a entidade responsável pela operação e, manutenção das Redes e pela disponibilidade e qualidade do fornecimento de acordo com a regulamentação aplicável.

18. Cessão da posição contratual e transmissão do contrato

18.1. O presente Contrato não pode ser cedido a terceiros, no todo ou em parte por qualquer das Partes, exceto com o prévio consentimento expresso

prévio da outra Parte.

18.2. O Cliente pode ceder a sua posição contratual no âmbito do Contrato desde que (i) não se encontre em incumprimento das suas obrigações de pagamento, (ii) tenha previamente solicitado a autorização para a requerida cessão e o transmissário, com título bastante, haja aceite os termos e as respetivas condições contratuais. O Comercializador será a entidade responsável por promover a regularização do Contrato com o ORD, cuja eficácia ficará condicionada pela referida cessão.

19. Tratamento de dados pessoais

19.1. O Comercializador irá proceder ao tratamento dos dados pessoais do Cliente para as finalidades que se encontram melhor identificadas no Anexo 2 a este Contrato (Informação referente ao tratamento de dados pessoais).

19.2. As categorias de dados pessoais do Cliente que serão recolhidos pelo Comercializador para prossecução das finalidades indicadas no Anexo 2, são, nomeadamente, mas sem limitação, (i) dados de identificação, (ii) dados de contacto, (iii) dados fiscais, (iv) dados relativos à instalação (Código do Ponto de Entrega (CPE) e Código Universal da Instalação (CUI), e, (v) dados de consumo de energia.

19.3. Caso o Cliente tenha instalado um contador inteligente na sua instalação de fornecimento de eletricidade, os dados de consumo de energia podem ser registados em pequenos intervalos de tempo e ser recolhidos pelo ORD através da leitura dos equipamentos de medição ou remotamente.

19.4. A comunicação de dados pessoais constitui uma obrigação legal e contratual, sendo um requisito necessário para celebrar o presente Contrato, estando o Cliente obrigado a fornecer os dados pessoais. Caso não os forneça, este Contrato não será celebrado e não será realizado o fornecimento de energia elétrica e gás natural.

19.5. O disposto no número anterior não se aplica ao

Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica e Gás Natural

Condições Gerais Clientes Domésticos

fornecimento dos dados pessoais para as seguintes finalidades:

(i) Envio de comunicações regulares relacionadas com os produtos ou serviços que o Cliente tenha adquirido ou subscrito; e

(ii) Envio de comunicações regulares não relacionadas com os produtos ou serviços que o Cliente tenha adquirido ou subscrito.

19.6. O Comercializador poderá ainda recolher, quando aplicável, as seguintes informações e respetivos comprovativos:

(i) necessidade especiais dos Clientes para efeitos de registo junto dos operadores de rede de distribuição (e.g., limitações no domínio da visão (cegueira total ou hipovisão), da audição (surdez total ou hipoacusia), comunicação oral, nos âmbitos dos setores da eletricidade e do gás, e, ou com limitações no domínio do olfato, que impossibilitem a deteção da presença de gás ou Clientes que coabitem com pessoas com estas limitações, no âmbito do setor do gás);

(ii) necessidade de equipamentos cujo funcionamento é assegurado pela rede elétrica, por parte dos Clientes, para efeitos de sobrevivência ou mobilidade, para efeitos de registo junto dos operadores de distribuição;

(iii) vulnerabilidade económica para efeitos de atribuição de tarifa social.

19.7. O tratamento que seja realizado para efeitos de análises estatísticas, será, sempre que possível, realizado com dados pessoais previamente anonimizados e agregados.

19.8. A informação mais detalhada relativamente à forma como o Comercializador efetua o tratamento dos dados pessoais e aos seus direitos, encontra-se melhor desenvolvida no Anexo 2 a este Contrato, do qual o referido Anexo é parte integral e inseparável.

19.9. Para mais informações ou dúvidas sobre o modo como o Comercializador procede ao tratamento de

dados pessoais do Cliente, este poderá verificar a Política de Privacidade do Comercializador, disponível em: www.repsol.pt ou enviar um email dirigido ao Encarregado da Proteção de Dados do Comercializador para privacidade@repsol.com.

20. Meios de comunicação

20.1. As Partes concordam e consentem expressamente que todas as questões relacionadas com a execução do presente Contrato, incluindo a validade e eficácia das notificações, bem como a contratação de qualquer outro tipo de produto ou serviço, seja ele energético ou não, que o Comercializador possa oferecer ao Cliente, possam ser realizadas por telefone, por meios eletrónicos ou telemáticos (incluindo SMS), através da utilização de sistemas de códigos de identificação específicos ou códigos de segurança específicos que possam ser fornecidos para estes fins pelo Comercializador.

20.2. O Cliente poderá contactar o Comercializador através dos seguintes meios:

20.2.1. Por telefone: 210 540 000 (Chamada da Rede Fixa Nacional, disponível nos dias úteis das 09h às 20h);

20.2.2. Por correio normal: Avenida José Malhoa, 16B, 8.º, 1099-091 Lisboa;

20.2.3. Por email: clientes_reygpt@repsol.com.

21. Reclamações, resolução de conflitos e informação de interesse

21.1. A resolução de conflitos entre o Cliente e o Comercializador será preferencialmente resolvida pela via negocial e de forma amigável.

21.2. O Cliente pode apresentar ao Comercializador queixas, reclamações e incidentes relacionados com o fornecimento contratado ou oferecido para os seguintes meios de contacto: clientes_reygpt@repsol.com ou no livro de reclamações online disponível em www.livroreclamacoes.pt.

21.3. Em caso de conflito sobre a execução ou interpretação do presente Contrato, o Cliente poderá

Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica e Gás Natural

Condições Gerais Clientes Domésticos

recorrer aos tribunais judiciais competentes, Julgados de Paz bem como às seguintes Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo:

- Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (www.cniacc.pt);
- Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve (www.consumoalgarve.pt);
- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra (www.cacrc.pt);
- Centro de arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (www.centroarbitragemlisboa.pt);
- Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma (www.arbitragem.grupoautonoma.pt);
- Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (www.cicap.pt);
- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave, Tâmega e Sousa (www.triave.pt);
- Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo, Tribunal Arbitral de Consumo (www.ciab.pt).

22. Comunicações

22.1. Sem prejuízo do envio de comunicações para o meio de contacto preferencial indicado pelo Cliente nas CP, o Cliente aceita que todas as comunicações a realizar pelo Comercializador no âmbito do presente Contrato podem também ser feitas por via de correio simples, correio eletrónico ou SMS para qualquer outro contacto do Cliente indicados nas CP.

22.2. Em caso de litígio, as citações e notificações serão efetuadas no domicílio convencionado pelo Cliente nas CP.

22.3. Em caso de alteração do domicílio convencionado pelo Cliente nas CP, este deve comunicar a alteração da mesma por escrito, através dos canais de contacto do Comercializador para o efeito.

23. Lei aplicável

O presente Contrato rege-se pelas presentes

cláusulas pelo Direito português e regulamentação aplicável, em especial pelos regulamentos aplicáveis aos setores da eletricidade e do gás natural.

24. Definições e interpretação

Para efeitos da relação contratual entre o Cliente e o Comercializador, os termos constantes das CG e das CP do Contrato que a seguir se enumeram terão os seguintes significados e interpretação:

- a.** "Cliente" significa a pessoa singular que compra energia elétrica e/ou gás para consumo doméstico próprio, excluindo atividades comerciais ou profissionais;
- b.** "Comercializador" significa Repsol Portuguesa, Lda.;
- c.** "Dia Útil" significa qualquer dia que não seja sábado ou domingo ou dia feriado nacional;
- d.** "Equipamento de Medição" significa um equipamento de medição e controlo de consumo e energia que se ajustar à normativa em vigor em cada momento;
- e.** "ERSE" significa Entidade Reguladora do Setor Energético;
- f.** "Força Maior" significa, em relação a qualquer das Partes, a existência de um acontecimento imprevisível ou que, previsto, é inevitável, insuperável ou irresistível, por exceder do curso normal da vida, não se dever à Parte alegadamente faltosa, e em que exista entre o evento e o resultado um nexo ou relação de causalidade eficiente.
- g.** "Operador da Rede de Distribuição" ou "ORD" significa o operador da rede de distribuição à qual Cliente estiver ligado no Ponto de Entrega;
- h.** "Plataformas My Repsol" significa o portal web repsol.pt e a App My Repsol (disponível em Android e iOS);
- i.** "Preço do Contrato" significa o preço em Euros da eletricidade e/ou Gás Natural a fornecer ao Cliente no Ponto de Entrega segundo se especifica nas CP;
- j.** "Programa My Repsol" significa o programa de

Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica e Gás Natural

Condições Gerais Clientes Domésticos

atribuição de ofertas de bens e serviços e descontos, nos termos constantes dos respetivos termos e condições gerais.

k. "Rede" significa um sistema de linhas de transmissão ou distribuição de energia elétrica e/ou de Gás Natural que, em qualquer momento e no presente, for operado pelo ORD e através do qual se entrega a eletricidade e/ou Gás Natural.

g. "Operador da Rede de Distribuição" ou "ORD" significa o operador da rede de distribuição à qual Cliente estiver ligado no Ponto de Entrega;

h. "Plataformas My Repsol" significa o portal web repsol.pt e a App My Repsol (disponível em Android e iOS);

i. "Preço do Contrato" significa o preço em Euros da eletricidade e/ou Gás Natural a fornecer ao Cliente no Ponto de Entrega segundo se especifica nas CP;

j. "Programa My Repsol" significa o programa de atribuição de ofertas de bens e serviços e descontos, nos termos constantes dos respetivos termos e condições gerais.

k. "Rede" significa um sistema de linhas de transmissão ou distribuição de energia elétrica e/ou de Gás Natural que, em qualquer momento e no presente, for operado pelo ORD e através do qual se entrega a eletricidade e/ou Gás Natural.

Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica e Gás Natural

Condições Gerais Clientes Domésticos

ANEXO 1

Formulário de livre resolução

(só deve preencher e devolver o presente formulário quando pretender o cancelamento do contrato via correio postal ou endereço eletrónico)

clientes_reygpt@repsol.com
Repsol Portuguesa, Lda.
Apartado 5005 Loja CTT Sete Rios
1081-601 Lisboa

Pela presente comunicamos que resolvemos o nosso contrato de serviços adicionais.

Solicitado em: / /

Nome do cliente:

Endereço do cliente:

Assinatura do cliente:

Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica e Gás Natural

Condições Gerais Clientes Domésticos

ANEXO 2

INFORMAÇÃO REFERENTE AO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS DO CLIENTE

Responsável pelo tratamento

REPSOL PORTUGUESA, LDA. (COMERCIALIZADOR)

500 246 963

Avenida José Malhoa, 16, 1099-091 LISBOA

Encarregado da Proteção de Dados (EPD/DPO)

privacidade@repsol.com

Finalidades, fundamentos e duração do tratamento

Diligências pré contratuais para fornecimento de Energia Elétrica e Gás Natural

Fundamentos

- Necessário para diligências pré-contratuais a pedido do Cliente;
- Necessário para o cumprimento de obrigações legais do Comercializador no âmbito da legislação e regulação sectorial da energia elétrica e gás natural.

Duração

- Prazo legal e/ou regulamentar aplicável, incluindo os prazos de conservação previstos na legislação fiscal, comercial e regulação sectorial da energia elétrica e gás natural (Regulamento de Relações Comerciais (RRC), Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS), e, Decreto-Lei n.º 15/2022, 14.01 (Organização e Funcionamento do SEN));
- Trânsito em julgado de uma decisão derivada de reclamações, procedimentos administrativos ou ações judiciais.

Gestão da relação contratual com o Cliente para efeitos de execução do presente Contrato

Fundamentos

- Necessário para a execução de um contrato com o Cliente;
- Necessário para o cumprimento de obrigações legais do Comercializador no âmbito da legislação e regulação sectorial da energia elétrica e gás natural.

Duração

- Prazo legal e/ou regulamentar aplicável, incluindo os prazos de conservação previstos na legislação fiscal, comercial e regulação sectorial da energia elétrica e gás natural (RRC, RQS, e, Organização e Funcionamento do SEN);
- Trânsito em julgado de uma decisão derivada de reclamações, procedimentos administrativos ou ações judiciais.
- **Quando o Cliente tenha instalado um contador inteligente, as informações complementares sobre o seu histórico de consumo serão conservadas por:**
 - Três (3) anos no que concerne aos dados cumulativos;
 - Vinte e quatro (24) meses no que respeita aos dados pormenorizados correspondentes aos períodos de utilização diária, semanal, mensal e anual, disponibilizados aos Clientes através da Internet ou da interface do contador.

Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica e Gás Natural

Condições Gerais Clientes Domésticos

ANEXO 2

INFORMAÇÃO REFERENTE AO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS DO CLIENTE

Finalidades, fundamentos e duração do tratamento

Execução e gestão dos Serviços Adicionais oferecidos pelo Comercializador

Fundamentos

- Necessário para a execução de um contrato com o Cliente;
- Necessário para o cumprimento de obrigações legais do Comercializador no âmbito da legislação e regulação sectorial da energia elétrica e gás natural.

Duração

- Prazo legal e/ou regulamentar aplicável, incluindo os prazos de conservação previstos na legislação fiscal, comercial e regulação sectorial da energia elétrica e gás natural (RRC, RQS, e, Organização e Funcionamento do SEN);
- Trânsito em julgado de uma decisão derivada de reclamações, procedimentos administrativos ou ações judiciais.

Cumprimento de obrigações jurídicas a que o Comercializador está obrigado nos termos da legislação e regulação sectorial

Fundamentos

- Necessário para a execução de um contrato com o Cliente;
- Necessário para o cumprimento de obrigações legais do Comercializador no âmbito da legislação e regulação sectorial da energia elétrica e gás natural.

Duração

- Prazo legal e/ou regulamentar aplicável, incluindo os prazos de conservação previstos na legislação fiscal, comercial e regulação sectorial da energia elétrica e gás natural (RRC, RQS, e, Organização e Funcionamento do SEN);
- Trânsito em julgado de uma decisão derivada de reclamações, procedimentos administrativos ou ações judiciais.

Registo e gestão de Cliente com Necessidades Especiais e Economicamente Vulnerável

Fundamentos

- Necessário para efeitos do cumprimento de obrigações específicas do Comercializador e de direitos do Cliente em matéria de proteção social (artigo 9(2)(b), RGPD), em cumprimento de obrigações legais do Comercializador no âmbito da legislação e regulação sectorial da energia elétrica e gás natural.

Duração

- Prazo legal e/ou regulamentar aplicável, incluindo os prazos de conservação previstos na legislação fiscal, comercial e regulação sectorial da energia elétrica e gás natural (Regulamento de Relações Comerciais (RRC), Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS), e, Decreto-Lei n.º 15/2022, 14.01 (Organização e Funcionamento do SEN));
- Trânsito em julgado de uma decisão derivada de reclamações, procedimentos administrativos ou ações judiciais.

Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica e Gás Natural

Condições Gerais Clientes Domésticos

ANEXO 2 INFORMAÇÃO REFERENTE AO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS DO CLIENTE

Finalidades, fundamentos e duração do tratamento

Realização de inquéritos de satisfação aos seus Clientes com o objetivo verificação da qualidade do fornecimento e serviço prestado

Fundamentos

- Necessário para prossecução do interesse legítimo do Comercializador em avaliar e melhorar continuamente a qualidade dos seus produtos e serviços para garantir competitividade e uma experiência de alta qualidade aos Clientes, realizando para o efeito inquéritos de satisfação, para identificar e corrigir falhas e otimizar a relação com os Clientes, preservando sua privacidade e direitos.

Duração

- Durante a relação contratual ou até que o Cliente exerça o seu direito de oposição.

Cumprimento de obrigações legais, nomeadamente no âmbito da legislação comercial, administrativa, consumo e fiscal

Fundamentos

- Necessário para o cumprimento de obrigações legais do Comercializador no âmbito da legislação comercial, administrativa, consumo e fiscal.

Duração

- Prazo legal e/ou regulamentar aplicável, incluindo os prazos de conservação previstos na legislação fiscal, comercial e regulação sectorial da energia elétrica e gás natural (RRC, RQS, e, Organização e Funcionamento do SEN);
- Trânsito em julgado de uma decisão derivada de reclamações, procedimentos administrativos ou ações judiciais.

Realização de auditorias internas com a finalidade de prevenção, deteção e controlo de fraudes

Fundamentos

- Necessário para prossecução do interesse legítimo do Comercializador em prevenir, detetar e controlar fraudes, assegurando a integridade dos processos internos e protegendo a organização e os Clientes contra atividades ilícitas, como o uso abusivo do fornecimento de energia, garantindo assim a garantir segurança, conformidade e confiança na relação comercial.

Duração

- Durante a relação contratual ou até que o Cliente exerça o seu direito de oposição.

Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica e Gás Natural

Condições Gerais Clientes Domésticos

ANEXO 2 INFORMAÇÃO REFERENTE AO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS DO CLIENTE

Finalidades, fundamentos e duração do tratamento

Gestão e Melhoria do Programa My Repsol

Fundamentos

- Necessário para a execução de um contrato com o Cliente;
- Necessário para a prossecução do interesse legítimo do Comercializador na gestão e melhoria contínua do Programa My Repsol, com o objetivo de oferecer benefícios personalizados e uma melhor experiência aos seus Clientes, adaptando o Programa My Repsol às expectativas dos Clientes.

Duração

- Prazo legal e/ou regulamentar aplicável, incluindo os prazos de conservação previstos na legislação fiscal, comercial e regulação sectorial da energia elétrica e gás natural (Regulamento de Relações Comerciais (RRC), Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS), e, Organização e Funcionamento do SEN);
- Trânsito em julgado de uma decisão derivada de reclamações, procedimentos administrativos ou ações judiciais.
- No caso dos interesses legítimos, durante a relação contratual ou até que o Cliente exerça o seu direito de oposição.

Análises estatísticas para determinar consumo do Cliente

Fundamentos

- Necessário para o cumprimento de obrigações legais do Comercializador no âmbito da legislação e regulação sectorial da energia elétrica e gás natural (Regulamento de Relações Comerciais, Regulamento da Qualidade de Serviço);
- Necessário para a execução de um contrato com o Cliente;
- Necessário para a prossecução do interesse legítimo do Comercializador em realizar análises estatísticas para entender tendências de consumo e ajustar a sua oferta, melhorando os serviços com base em dados, sempre que possível, previamente agregados e anonimizados.

Duração

- Prazo legal e/ou regulamentar aplicável, incluindo os prazos de conservação previstos na legislação fiscal, comercial e regulação sectorial da energia elétrica e gás natural (RRC, RQS, e, Organização e Funcionamento do SEN);
- Trânsito em julgado de uma decisão derivada de reclamações, procedimentos administrativos ou ações judiciais.

Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica e Gás Natural

Condições Gerais Clientes Domésticos

ANEXO 2 INFORMAÇÃO REFERENTE AO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS DO CLIENTE

Finalidades, fundamentos e duração do tratamento

Acesso e utilização de diagramas de carga

Fundamentos

- Necessária para o cumprimento de obrigações legais do Comercializador no âmbito da legislação e regulação sectorial da energia elétrica e gás natural (Regulamento de Relações Comerciais, Regulamento de Qualidade de Serviço);
- Necessário para a execução de um contrato com o Cliente, nomeadamente, apresentação de dados de consumo.

Duração

- Após envio ao Cliente, os dados serão anonimizados e utilizados pelo Comercializador para finalidades próprias, designadamente para análise estatística da informação;
- Sem prejuízo, os dados não anonimizados poderão ser armazenados de acordo com os prazos de conservação definidos para a finalidade de gestão da relação contratual com o Cliente.

Envio de comunicações informativas necessárias à execução do Contrato

Fundamentos

- Necessário para a execução de um contrato com o Cliente e para o cumprimento de obrigações legais do Comercializador no âmbito da legislação e regulação sectorial da energia elétrica e gás natural (Regulamento de Relações Comerciais, Regulamento da Qualidade de Serviço);
- Necessário para a execução de um contrato com o Cliente.

Duração

- Prazo legal e/ou regulamentar aplicável, incluindo os prazos de conservação previstos na legislação fiscal, comercial e regulação sectorial da energia elétrica e gás natural (RRC, RQS, e, Organização e Funcionamento do SEN);
- Trânsito em julgado de uma decisão derivada de reclamações, procedimentos administrativos ou ações judiciais.

Envio de comunicações regulares relacionadas com os produtos ou serviços que o Cliente tenha adquirido ou subscrito

Fundamentos

- Necessário para a prossecução do interesse legítimo do Comercializador em enviar comunicações regulares sobre produtos e/ou serviços adquiridos ou subscritos pelo Cliente, bem como sobre produtos e/ou serviços semelhantes, relacionados ou complementares aos que o Cliente já adquiriu ou subscreveu, com o objetivo de fornecer informações relevantes e atualizações que possam ser do seu interesse, mantendo o Cliente informado sobre ofertas e serviços que complementem a sua experiência.

Duração

- Durante a relação contratual ou até que o Cliente exerça o seu direito de oposição.

Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica e Gás Natural

Condições Gerais Clientes Domésticos

ANEXO 2 INFORMAÇÃO REFERENTE AO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS DO CLIENTE

Finalidades, fundamentos e duração do tratamento

Envio de comunicações regulares não relacionadas com os produtos ou serviços que o Cliente tenha adquirido ou subscrito

Fundamentos

- Apenas quando Cliente tenha prestado o consentimento prévio e expresso para o envio de comunicações regulares não relacionadas com os produtos ou serviços que o Cliente tenha adquirido ou subscrito.

Duração

- Durante a relação contratual ou até que o Cliente retire o seu consentimento.

Fins probatórios, no âmbito de garantir o exercício de direitos do Comercializador

Fundamentos

- Necessário para a prossecução dos interesses legítimos do Comercializador em conservar dados para fins probatórios, com o objetivo de garantir e salvaguardar o exercício dos seus direitos enquanto Comercializador de eletricidade e/ou gás natural, permitindo ao Comercializador dispor de evidências em caso de disputas, reclamações ou auditorias, assegurando a proteção jurídica dos seus interesses.

Duração

- Durante a relação contratual e, finda esta, até à prescrição ou caducidade de eventuais direitos do Cliente e/ou do Comercializador, ou, até que o Cliente exerça o seu direito de oposição.

Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica e Gás Natural

Condições Gerais Clientes Domésticos

ANEXO 2 INFORMAÇÃO REFERENTE AO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS DO CLIENTE

Categorias de destinatários

- O Comercializador poderá recorrer a terceiros (subcontratantes) para a prestação de determinados serviços, por exemplo, empresas prestadoras de Serviços Adicionais, de serviços gestão de dívida, de serviço postal, de Business Process Outsourcing, entidades subcontratadas para efeitos de inspeção, a nível de gestão de centro de dados, manutenção e apoio técnico, marketing, podendo estes ter acesso a alguns dos dados pessoais, nomeadamente, os dados necessários para os fins contratualizados.
- O Comercializador poderá ainda comunicar os seus dados às seguintes entidades, sem limitação:
 - (a) Operadores das Redes de Distribuição, para cumprimento do presente Contrato e também de obrigações impostas pelas disposições legais e regulamentares que regulam os sistemas nacionais elétrico e de gás natural, sendo que os Operadores das Redes de Distribuição tratarão os referidos dados pessoais no exercício das suas funções legais e na qualidade de responsáveis por esse tratamento;
 - (b) Autoridades administrativas e/ou regulatórias, nomeadamente, ERSE, Direção-Geral de Energia e Geologia, Autoridade Tributária e Aduaneira e outras entidades a quem o Comercializador deva comunicar dados por força e nos termos das disposições legais regulamentares aplicáveis;
 - (c) Empresas Seguradoras;
 - (d) Mandatários judiciais e tribunais, para efeitos de representação, declaração, exercício ou defesa de direitos do Comercializador em processos judiciais;
 - (e) Autoridades judiciais ou órgãos de polícia criminal competentes no âmbito de processo judicial devidamente identificado, em cumprimento de despacho fundamentado da autoridade judiciária competente;
 - (f) Outras empresas do universo empresarial ao qual o Comercializador pertence (Grupo Repsol).

Transferências para fora da União Europeia

Não se preveem transferências para fora da UE.

Os seus direitos

- **Acesso:** confirmação do tratamento e o direito de aceder aos seus dados pessoais;
 - **Retificação:** obter a retificação dos dados pessoais inexatos e/ou incompletos;
 - **Apagamento:** obter o apagamento dos dados pessoais de acordo com a lei;
 - **Limitação:** obter a limitação do tratamento de acordo com as situações elencadas na lei;
 - **Oposição:** opor-se ao tratamento dos seus dados pessoais;
 - **Portabilidade:** receber os dados pessoais que lhe digam respeito;
 - **Retirada de consentimento:** direito a retirar o consentimento prestado a qualquer momento.
- Os direitos elencados são exercidos de acordo com os limites definidos na lei.

Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica e Gás Natural

Condições Gerais Clientes Domésticos

ANEXO 2	
INFORMAÇÃO REFERENTE AO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS DO CLIENTE	
Como exercer os seus direitos/Retirar o seu consentimento	
• Por e-mail para: privacidade@repsol.com • Por carta, endereçada ao DPO da REPSOL, para a seguinte morada: Av. José Malhoa, n.º 16-B—1099-091 Lisboa.	
Autoridade de controlo	
Comunicação Nacional de Proteção de Dados, www.cnpd.pt	
A comunicação de dados pessoais constitui uma obrigação legal	
Sim.	
A comunicação de dados pessoais constitui uma obrigação contratual	
Sim.	
A comunicação de dados pessoais constitui um requisito necessário para celebrar um contrato	
Sim.	
Existe obrigação de fornecer os dados pessoais	
Sim.	
Consequências de não fornecer esses dados	
Caso os dados pessoais não sejam fornecidos, o Contrato não será celebrado e não será realizado o fornecimento de energia elétrica e gás natural.	
Existência de decisões automatizadas	
Não.	
Existem decisões automatizadas	
Sim.	
Existe de definição de perfis	
Sim, poderão existir definições de perfis nas situações abaixo identificadas.	

Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica e Gás Natural

Condições Gerais Clientes Domésticos

ANEXO 2

INFORMAÇÃO REFERENTE AO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS DO CLIENTE

Lógica subjacente, importância e consequências das decisões automatizadas e/ou definição de perfis

Caso ocorram operações de tratamento com o objetivo de avaliar aspetos pessoais do Cliente, as mesmas terão a seguinte lógica, em benefício do Cliente:

- **Gestão da relação contratual com o Cliente para efeitos de execução do presente Contrato:** garantir uma gestão eficiente do contrato, proporcionando um atendimento rápido e personalizado ao Cliente.
- **Execução e gestão dos Serviços Adicionais oferecidos pelo Comercializador:** oferecer serviços adicionais relevantes, melhorando a experiência do Cliente.
- **Registo e gestão de Cliente com Necessidades Especiais e Economicamente Vulnerável:** assegurar o apoio necessário e condições ajustadas às necessidades.
- **Realização de auditorias internas com a finalidade de prevenção, deteção e controlo de fraudes:** detectar comportamentos suspeitos, protegendo o Comercializador e os Clientes contra fraudes.
- **Gestão e Melhoria do Programa My Repsol:** personalizar o Programa, tornando-o mais atrativo e relevante para os Clientes.
- **Análises estatísticas para determinar consumo do Cliente:** para incluir uma discriminação de consumo com base no perfil real, para cumprimento de obrigações regulamentares sectoriais.
- **Envio de comunicações regulares relacionadas com os produtos ou serviços que o Cliente tenha adquirido ou subscrito:** garantir que os Clientes estão sempre informados sobre os produtos que utilizam, aumentando a sua satisfação.
- **Envio de comunicações regulares não relacionadas com os produtos ou serviços que o Cliente tenha adquirido ou subscrito:** enviar informações sobre novos produtos de interesse, mantendo os Clientes atualizados e envolvidos.

Para mais informações

- Política de Privacidade da REPSOL, em: repsol.pt; ou
- Email dirigido ao DPO da REPSOL para privacidade@repsol.com

