

## CONDIÇÕES GERAIS [20221101]

### CONTRATO DE FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA E GÁS NATURAL

#### 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, nas presentes Condições Gerais e na regulamentação do sector.

**1.2.** Em caso de divergência entre as Condições Gerais e as Condições Particulares do Contrato prevalece o disposto nas Condições Particulares.

**1.3.** O Comercializador apenas poderá eximir-se da obrigação de proceder ao fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural **(i)** em caso de Força Maior; **(ii)** caso o Cliente não aceite a energia elétrica e/ou o gás natural fornecidos pelo Comercializador no Ponto de Entrega; ou **(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 Condições Gerais, 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 Condições Gerais e Particulares 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.

#### 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 DA OFERTA

**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)** Apresentar reclamações e pedidos de informação por escrito para os contactos indicados nas Condições Particulares, 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 de resposta;

**(iii)** 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, para os clientes em baixa tensão normal e/ou consumidores domésticos;

**b.** 8 (oito) horas, para os restantes clientes e/ou clientes não domésticos;

**c.** 4 (quatro) horas, caso o Cliente pague o preço para restabelecimento urgente previsto no Regulamento das Relações Comerciais.

**(iv)** Agendar a marcação de uma visita combinada pelo ORD para ativação do fornecimento, no prazo máximo de 3 (três) Dias Úteis;

**(v)** 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, confere ao Cliente o direito a uma compensação nos termos definidos no RQS, 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 excepcionais, conforme definido no artigo 9.º do RQS, no âmbito do setor elétrico;

**B)** Casos Fortuitos ou de Força Maior, conforme definidos no artigo 8.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.** Salvo em caso de conduta dolosa e noutros expressamente previstos noutras disposições do presente Contrato, nenhuma das Partes será responsável perante a outra por quaisquer danos consequentes ou lucros cessantes resultantes do incumprimento do presente Contrato. 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.

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

**(i)** Sistema de atendimento telefónico para os números 210 540 000;

**(ii)** Por escrito, incluindo correio eletrónico para clientes\_reygp@repsol.com.

**4.8.** 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.

## **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 Condições Particulares, 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 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 o consumo que o Comercializador razoavelmente estimar de acordo com seu perfil e histórico de consumo. 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.

**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.

**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 Regulamento das Relações Comerciais, aprovado pela ERSE.

## **6. CONTRATAÇÃO À DISTÂNCIA**

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.

## **7. DIREITO DE LIVRE RESOLUÇÃO**

**7.1.** O Cliente pode rescindir 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, no caso de o contrato ter sido formalizado à distância ou fora dos estabelecimentos do Comercializador, e o Cliente tiver o estatuto de consumidor para efeitos do disposto no artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 15 de fevereiro, que aprovou o regime dos Contratos Celebrados à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial. O Cliente poderá exercer o direito de livre resolução sem necessidade de justificar a sua decisão e sem qualquer tipo de penalização, sem prejuízo da obrigação de pagamento do preço pelos fornecimentos recebidos. 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 Condições Gerais, devidamente

preenchido e assinado pelo Cliente, para o seguinte endereço postal ou eletrónico: *Avenida José Malhoa n.º 16 1099-091 Lisboa* ou *clientes\_reygp@repsol.com*. 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. Caso o Cliente exerça o seu direito de resolução, deverá realizar o pagamento devido pelos consumos verificados até à produção de efeitos do termo do Contrato.

**7.2.** Os contratos de fornecimento celebrados no âmbito de uma atividade comercial ou profissional estão excluídos do direito de livre resolução.

## **8. PREÇO DO CONTRATO**

**8.1.** Pelo fornecimento de energia efetuado pelo Comercializador, o Cliente pagará o Preço do Contrato estipulado nas Condições Particulares.

**8.2.** Para o fornecimento de eletricidade e gás com preços não indexados (tarifas fixas simples ou bi-honária no caso de eletricidade), o Preço inclui o custo da energia e as tarifas de acesso às redes de energia elétrica e/ou gás natural aplicáveis.

**8.3.** Para contratos de fornecimento de energia elétrica com preços indexados, o Preço encontra-se indexado e é calculado no mercado de eletricidade à hora. A fórmula de cálculo do preço final e respetivas componentes encontram-se especificadas nas Condições Particulares. 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 de energia elétrica.

**8.4.** Salvo quando se especificar o contrário nas Condições Particulares, os preços referidos nos números anteriores não incluem o encargo resultante da aplicação do mecanismo excecional e temporário de ajuste dos custos de produção de energia elétrica no âmbito do Mercado Ibérico de

Eletricidade aprovado em Decreto-Lei n.º 33/2022, de 14 de maio, e cujo valor poderá ser adicionado ao Preço, mediante comunicação prévia de pelo menos 30 (trinta) dias antes da sua entrada em vigor, sendo este incluído nas faturas dos consumos ao Cliente posteriores ao decurso do referido prazo.

**8.5.** 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.

**8.6.** 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.

**8.7.** 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.

**8.8** Em particular, os Preços do Contrato incluídos nas Condições Particulares são calculados antes de terem 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, ou de os atualmente em vigor serem aumentados, os Preços do Contrato incluídos nas Condições Particulares 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.

## **9. MODIFICAÇÕES ÀS CONDIÇÕES ECONÓMICAS**

**9.1.** Independentemente da data em que o Contrato for celebrado, para contratos com preços não indexados (simples ou bi-horário) os Preços do Contrato estabelecidos nas Condições Particulares poderão ser revistos a cada dia 1 de Janeiro pela variação percentual do Índice de Preços ao Consumidor (IPC), ou do índice que o substitui, durante os últimos 12 (doze) meses publicados nessa data, salvo se o Comercializador decidir adiar a revisão dos Preços do Contrato devido à variação do IPC para a data da próxima prorrogação.

**9.2.** Para prorrogações sucessivas, o Comercializador notificará o Cliente, salvo se se tratar de uma consequência da regulamentação aplicável, da modificação do Preço do Contrato fixado nas Condições Particulares, 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. Não será necessário informar o Cliente das novas condições económicas da prorrogação se a modificação se limitar à atualização dos Preços do Contrato através

da aplicação da variação percentual do Índice de Preços ao Consumidor (IPC), ou do índice que o substitui, durante os últimos 12 (doze) meses, tal como publicado na data da prorrogação.

**9.3.** 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, as mesmas serão automaticamente repercutidas nos Preços do Contrato, não constituindo essa alteração uma modificação das condições contratuais acordadas.

**9.4.** Caso seja detetado qualquer erro em qualquer das componentes das Condições Particulares que possa ter um impacto económico em qualquer das Partes, as Partes procederão à sua regularização a partir da data em que o referido erro ocorreu, a fim de restabelecer o equilíbrio económico entre as Partes.

**9.5.** Os Preços do Contrato poderão ser objeto de alteração por parte do Comercializador durante a vigência do Contrato em caso de variações substanciais dos custos operacionais do Comercializador e, no âmbito de contratos com preços não indexados, em caso de variações substanciais dos preços nos mercados grossistas de eletricidade e/ou gás natural ou nos custos relevantes para a formação do preço. Para este efeito, o Comercializador deverá apresentar ao Cliente a sua proposta de alteração dos Preços do Contrato, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação à data em que pretenda produzir efeitos, que serão consideradas aceites se, durante esse prazo, o Cliente não comunicar o Comercializador a não aceitação das alterações propostas.

**9.6.** A rejeição da proposta apresentada, nos termos do número anterior ou nos termos da segunda parte do número 1 da presente Cláusula [proposta apresentada para efeitos de renovação do Contrato], 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.

**9.7.** 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.

## **10. FATURAÇÃO, PAGAMENTO**

### **E GARANTIA**

**10.1.** O Comercializador faturará os montantes a pagar pelo Cliente numa base mensal, salvo se outra periodicidade for acordada nas Condições Particulares e procederá ao respetivo envio para o endereço postal ou eletrónico indicado pelo Cliente nas Condições Particulares. 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.

**10.2.** 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.

**10.3.** Serão efetuados acertos em virtude **(i)** de anomalia de funcionamento do Equipamento de Medição; **(ii)** procedimento fraudulento; **(iii)** faturação baseada em estimativa de consumo; **(iv)** correção de erros de medição, leitura e faturação; **(v)** 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.

**10.4.** No âmbito de um fornecimento de eletricidade em Baixa Tensão Normal ou de gás em Baixa Pressão com consumo anual inferior ou igual a 10.000 m<sup>3</sup>, 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.

**10.5.** O Cliente deverá pagar as quantias devidas de acordo com a faturação emitida por meio de débito direto, transferência bancária, pagamento por multibanco, de acordo com a modalidade escolhida nas Condições Particulares, no prazo acordado nas Condições Particulares que, para fornecimentos em Baixa Tensão Normal ou em Baixa Pressão com consumo anual inferior ou igual a 10 000 m<sup>3</sup> (n) é de 10 (dez) dias após a apresentação da fatura, ou, 20 (vinte) dias no caso de clientes economicamente vulneráveis.

**10.6.** 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 no âmbito de contratos de fornecimento de energia para uso doméstico e pela aplicação das taxas de juro comercial supletivas legais para outros Clientes, bem como a uma indemnização compensação pelos custos de cobrança de dívida em que tenha incorrido, sem prejuízo de poder determinar a interrupção do fornecimento nos termos contratualmente fixados.

**10.7.** 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. Caso a caução, não tenha sido acordada no momento da celebração do contrato, a prestação de caução será apenas exigida se se verificar um aumento de potência contratada ou uma

alteração da opção tarifária ou da capacidade ou escalão de consumo contratados.

**10.8.** No âmbito de fornecimento de energia para consumo doméstico (excluindo as atividades comerciais ou profissionais) ou em Baixa Tensão Normal, 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.

**10.9.** 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.

**10.10.** 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.

**10.11.** O Comercializador restituirá ao Cliente a garantia recebida no termo do Contrato, 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 a contar da carta de interpelação.

**10.12.** 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.

## 11. DURAÇÃO DO CONTRATO

**11.1.** Sem prejuízo da faculdade concedida ao Cliente nos termos da cláusula 7 do presente Contrato, o Contrato tem a duração estabelecida nas Condições Particulares e será automática e sucessivamente renovado por períodos de 12 meses, salvo denúncia ou oposição à renovação, por qualquer das Partes, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data do seu termo.

**11.2.** Após a denúncia do Contrato, o

Cliente deverá pagar ao Comercializador o preço pela energia efetivamente fornecida até à data do termo do contrato.

## 12. CONDIÇÕES SUSPENSIVAS

**12.1.** 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;

**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 Condições Particulares.

**12.2.** 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.

## 13. INTERRUÇÃO DO FORNECIMENTO

**13.1.** 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 Regulamento das

Relações Comerciais.

**13.2.** 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.

**13.3.** Para fornecimentos de energia elétrica em baixa tensão normal, o Comercializador notificará o Cliente, com um pré-aviso de 5 (cinco) (dias), de que procederá à redução da potência contratada para o escalão de potência contratada de 1,15 KVA 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.

**13.4.** 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.

**13.5.** 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.

## 14. REGISTO DE CLIENTE

### COM NECESSIDADES ESPECIAIS

### E ECONOMICAMENTE VULNERÁVEL

**14.1.** 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.

**14.2.** 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), comunicação oral, no âmbito dos setores da eletricidade e do gás, e, ou com

**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.

**14.3.** 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.

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

**14.5.** 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](http://www.repsol.pt).

## 15. RESOLUÇÃO ANTECIPADA

### DO CONTRATO

**15.1.** 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.

**15.2.** 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 Condições Particulares, estiver vigente um período de fidelização;

**(iii)** 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, com expressa advertência da interrupção do fornecimento, salvo se se tratar de um Cliente doméstico, caso em que a oposição à renovação pelo Comercializador apenas poderá ocorrer se tiverem ocorrido pelo menos três incumprimentos de pagamento tempestivo no período de doze meses imediatamente anteriores;

**(iv)** Pelo Comercializador, se o Cliente ceder a energia elétrica ou gás a terceiros, sem a prévia autorização do Comercializador;

**(v)** Pelo Comercializador, em caso de comportamento fraudulento de acordo com a regulamentação aplicável;

**(vi)** 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;

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

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

**(ix)** 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 Condições Gerais e Particulares, 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 Condições Gerais e Particulares da relação contratual;

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

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

**15.4.** Salvo se expressamente estabelecido nas Condições Particulares, a denúncia ou

resolução do Contrato pelo Cliente não comportam o pagamento de quaisquer compensações, sem prejuízo da obrigação de pagamento por parte do Cliente dos consumos efetuados até à data da cessação do Contrato.

## 16. RESPONSABILIDADE

**16.1.** Salvo em caso de conduta dolosa e noutros expressamente previstos noutras disposições do presente Contrato, nenhuma das Partes será responsável perante a outra por quaisquer danos consequentes ou lucros cessantes resultantes do incumprimento do presente Contrato. 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.

**16.2.** 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.

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

## 17. CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL E TRANSMISSÃO DO CONTRATO

**17.1.** 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. O Cliente autoriza o Comercializador a ceder a totalidade ou parte do Contrato a outra entidade que se encontre em relação de Grupo (na aceção dos artigos 481.º e seguintes do Código das Sociedades Comerciais) ou a empresa na qual o Cliente detenha participação, bem como a subcontratar, total ou parcialmente, as prestações resultantes do Contrato, exceto as relativas ao fornecimento de energia.

**17.2.** 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.

## **18. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

**18.1.** O Comercializador, melhor identificado nas Condições Particulares, na qualidade de Responsável pelo Tratamento, nos termos do artigo 4.º, n.º 7, do Regulamento Geral de Proteção de Dados [Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016] (doravante “RGPD”) irá proceder à recolha dos dados pessoais do Cliente no âmbito do presente Contrato.

**18.2.** Os dados pessoais do Cliente que serão recolhidos pelo Comercializador são: dados de identificação, dados de contacto, dados fiscais e dados relativos à instalação, Código do Ponto de Entrega («CPE») e Código Universal da Instalação («CUI») e os dados de consumo de energia. Caso o Cliente tenha instalado um contador inteligente na sua instalação de fornecimento de eletricidade, os dados relativos à quantidade de energia consumida podem ser registados em pequenos intervalos de tempo e ser recolhidos pelo ORD através da leitura dos equipamentos de medição ou remotamente.

**18.3.** 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.

**18.4.** O tratamento das informações mencionadas na cláusula 18.3. é necessário para cumprimento de obrigações jurídicas a que o Comercializador está sujeito, nos termos do artigo 6.º, n.º 1, alínea c) do RGPD.

**18.5.** O Comercializador poderá ainda proceder à gravação de chamadas recolhendo e conservando a voz do Cliente. Dependendo do propósito da referida chamada poderão ser recolhidos dados adicionais.

**18.6.** Quando o Contrato seja celebrado com pessoas coletivas, são recolhidos os dados de identificação e de contacto dos representantes para fins de execução do presente Contrato.

**18.7.** O Comercializador procede ao tratamento dos dados pessoais do Cliente para as seguintes finalidades e com os fundamentos jurídicos que se especificam respetivamente para cada uma dessas mesmas finalidades:

**a.** Gestão da relação contratual com o Cliente: desenvolvimento, controlo e manutenção da relação contratual e para a realização e gestão das operações de fornecimento que tenham sido contratadas ao Comercializador, contacto, faturação, gestão de cobranças e dívidas, serviços de atenção ao cliente, controlo de qualidade do fornecimento e serviço prestado, gestão das reclamações, obtenção de informações relativas a históricos de consumos (como curva de consumos por carga horária), assessoria energética, registo e gestão da utilização da “Área Cliente”, entre outras.

Tratamento lícito na medida em que é necessário para efeitos de execução do presente Contrato, bem como para cumprimento de obrigações jurídicas a que o Comercializador está sujeito, nos termos do artigo 6.º, n.º 1, alíneas b) e c) do RGPD.

**b.** Formalização e Gestão dos Serviços Adicionais oferecidos pelo

Comercializador: o Comercializador disponibiliza ao Clientes um conjunto de Serviços Adicionais relacionados com a manutenção, bem como diversos serviços de multiassistência. Nestes casos, e de forma a gerir os pedidos por parte dos Clientes, o Comercializador fará a gestão dos incidentes e prestará a assistência objeto de contrato. No âmbito da gestão dos Serviços Adicionais os dados pessoais dos Clientes podem ser partilhados com as empresas parceiras ao nível das multiassistências.

Tratamento lícito na medida em que é necessário para efeitos de execução do contrato celebrado entre os Clientes e o Comercializador, nos termos do artigo 6.º, n.º 1, alínea b) do RGPD.

**c.** Realização de inquérito a Clientes ou potenciais clientes: o Comercializador realizará inquéritos de satisfação aos seus Clientes e/ou potenciais clientes com o objetivo verificação da qualidade do fornecimento e serviço prestado, designadamente das comunicações, dos procedimentos do Comercializador, do atendimento prestado ao Cliente ou potencial cliente, entre outros.

Tratamento lícito na medida em que tem fundamento no interesse legítimo do Comercializador em obter informação que lhe permita melhorar os procedimentos e o seu desempenho, nos termos do artigo 6.º, n.º 1, alínea f) do RGPD.

**d.** Cumprimento das obrigações de índole contabilística, legal, fiscal e administrativa. Tratamento lícito na medida em que é necessário para efeitos de execução do presente Contrato, bem como para cumprimento de obrigações jurídicas a que o Comercializador está sujeito, nos termos do artigo 6.º, n.º 1, alíneas b) e c) do RGPD.

**e.** Realizar auditorias internas com a finalidade de prevenção, deteção e controlo de fraudes.

Tratamento lícito na medida em que tem fundamento no interesse legítimo do Comercializador no controlo e prevenção da utilização abusiva do fornecimento de energia, nos termos do artigo 6.º, n.º 1, alínea f) do RGPD.

**f.** Realizar análises estatísticas, com prévia anonimização dos dados.

Tratamento lícito na medida em que tem fundamento no interesse legítimo do Comercializador na produção de informação estatística para a gestão e desenvolvimento da sua atividade, nos termos do artigo 6.º, n.º 1, alínea f) do RGPD.

**g.** Gravação de Chamadas: o Comercializador procede à gravação das chamadas efetuadas pelo Cliente para o(s) número(s) de serviço de apoio ao cliente para as seguintes finalidades: **(i)** monitorização da qualidade do serviço; e **(ii)** no âmbito de uma relação contratual, para efeitos de prova de transações comerciais e quaisquer outras comunicações respeitantes à relação contratual, incluindo leituras.

Os Clientes são informados do respetivo tratamento de dados pessoais antes da gravação da chamada e é solicitado o seu consentimento para o efeito, nos termos do artigo 6.º, n.º 1, alínea a) do RGPD.

**h.** Contratação de vantagens multienergias para pessoas singulares: O Comercializador procede ao tratamento de dados pessoais dos Clientes para efeitos de contratação de vantagens multienergias e gestão da mesma. Para tal, o cliente deverá tomar conhecimento e aceitar as condições do CARTÃO E&G e do programa Repsol Move que serão devidamente disponibilizadas aos clientes.

Tratamento lícito na medida em que é necessário para efeitos de execução do presente Contrato, nos termos do artigo 6.º, n.º 1, alínea b) do RGPD.

**i.** Emissão de Faturas e prestação de informações detalhadas sobre os consumos relativamente a Clientes com contadores inteligentes: as faturas contemplarão a distribuição do consumo médio de energia pelos dias da semana e horas do dia. Serão ainda prestadas as seguintes informações aos Clientes: dados cumulativos referentes aos três anos anteriores ou ao período decorrido desde o segundo mês de

vigência do contrato de fornecimento, se esse período for inferior e dados pormenorizados correspondentes aos períodos de utilização diária, semanal, mensal e anual, disponibilizados ao consumidor através de sítio na Internet ou da interface do contador, em relação aos dois anos anteriores, ou ao período decorrido desde o início do contrato de fornecimento, se esse período for inferior.

Tratamento lícito na medida em que é necessário para efeitos de execução do presente Contrato, bem como para cumprimento de obrigações jurídicas a que o Comercializador está sujeito, nos termos do artigo 6.º, n.º 1, alíneas b) e c) do RGPD.

**18.8.** Quando os dados pessoais sejam tratados com fundamento nos interesses legítimos do Comercializador, nos termos do artigo 6.º, n.º 1, alínea f) do RGPD, o Cliente poderá exercer o seu direito de oposição.

**18.9.** O Comercializador poderá, ainda, caso o Cliente nisso consinta nos termos previstos nas Condições Particulares, proceder:

**(i)** Ao envio de comunicações de marketing de produtos ou serviços análogos aos transacionados (fornecimento de eletricidade e gás) e adequados ao perfil do cliente (perfil de consumo).

**(ii)** Ao envio de comunicações de marketing de produtos ou serviços não análogos aos transacionados e adequados ao perfil do cliente (perfil de consumo).

**(iii)** Ao envio de comunicações de marketing relativas a Produtos e Serviços de Parceiros do Comercializador ou de outras empresas do Grupo Repsol.

**(iv)** À definição de perfis para fins de consumo e de utilizador.

**(v)** Ao envio de comunicações de marketing, finda a relação contratual com o Comercializador, de forma a oferecer serviços ou promoções de produtos e / ou serviços nos setores das soluções energéticas, transporte, mobilidade, assistência automóvel,

seguros, finanças, lazer, viagens, casa, desporto, gastronomia, programas de fidelização, meios e serviços de pagamento, ou telecomunicações.

**(vi)** À análise de perfis e/ou envio de comunicações de marketing com base nos dados recolhidos através de contadores inteligentes nos casos em que o Cliente tenha instalado um contador inteligente e consentido na análise de dados de consumo pelo Comercializador em termos que permitam ao mesmo definir o respetivo perfil de consumo e proceder ao envio de comunicações adaptadas ao mesmo.

**18.10.** Os dados pessoais do Cliente serão ou poderão ser partilhados com outras entidades, designadamente:

**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.** 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 e regulamentares aplicáveis;

**c.** Empresas Seguradoras, consultores e advogados;

**d.** Entidades subcontratadas para que os tratem por conta do Comercializador (e.g., empresas prestadoras de Serviços Adicionais, de serviços gestão de dívida, de serviço postal, de *Business Process Outsourcing*, entidades subcontratadas para efeitos de inspeção). Neste caso, o Comercializador tomará as medidas contratuais necessárias para garantir que os subcontratantes respeitam e protegem os dados pessoais do Cliente, recorrendo apenas a subcontratantes que apresentem garantias suficientes de execução de medidas técnicas e organizativas adequadas para esse efeito.

**18.11.** Os dados pessoais do Cliente serão conservados durante a duração do contrato bem como por um período de 3 (três) anos após a sua cessação, ou até à prescrição ou caducidade de eventuais direitos do Cliente e/ou do Comercializador, designadamente no que se refere à aceitação da proposta contratual, à documentação comprovativa de legitimidade para a contratação e outra documentação ou informação que por lei ou regulamento deva ser conservada por tal período. O aqui disposto não prejudica a conservação de dados pessoais por período distinto ou superior: **(i)** existindo obrigação legal ou regulamentar (designadamente, de acordo com os prazos de conservação estabelecidos na legislação fiscal ou aplicáveis à conservação de documentos relacionados com escrituração mercantil, atualmente fixados em 10 anos); **(ii)** quanto a dados cujo tratamento se funde em consentimento do Cliente; **(iii)** quanto tais dados se destinem ao exercício, defesa e afirmação de direitos, em particular, e a título indicativo, no contexto de reclamações, procedimentos administrativos ou ações judiciais, caso em os dados serão conservados até à data de transito em julgado de uma sentença que não seja mais suscetível de recurso. Em caso de cessação do contrato em virtude de mudança do comercializador, podem ser também conservados por um período de 24 meses dados relativos à instalação de consumo.

**18.12.** As gravações de chamadas serão conservadas pelos seguintes prazos:

**a)** as gravações de chamadas telefónicas que visem ou resultem na obtenção de autorização expressa do cliente para efeitos de mudança de comercializador e de alterações contratuais serão conservadas pelo prazo de 3 anos ou pelo tempo de duração do contrato acrescido de três anos e do prazo de caducidade ou de prescrição, quando tenha duração superior;

**b)** as demais gravações de chamadas para

fins de prova das transações comerciais e quaisquer outras comunicações respeitantes à relação contratual que não se enquadrem na alínea anterior poderão ser conservadas por um período máximo de 24 (vinte e quatro) meses acrescido do prazo de caducidade ou prescrição correspondente;

**c)** as gravações para fins de monitorização de qualidade do serviço prestado poderão ser conservadas por um período máximo de 30 dias.

Os prazos identificados não prejudicam a possibilidade de conservação dos dados em caso de litígio, devendo, todavia, os mesmos ser eliminados quando tal litígio terminar.

**18.13.** Quando o Cliente tenha instalado um contador inteligente, as informações complementares sobre o seu histórico de consumo serão conservadas por:

**a)** 3 anos no que concerne aos dados cumulativos;

**b)** 24 meses no que respeita aos dados pormenorizados correspondentes aos períodos de utilização diária, semanal, mensal e anual, disponibilizados ao Clientes através da Internet ou da interface do contador.

**18.14.** Para garantir a segurança dos dados do Cliente e a máxima confidencialidade, o Comercializador trata a informação recebida de forma absolutamente confidencial, de acordo com as suas políticas e procedimentos internos de segurança e confidencialidade, os quais são atualizados periodicamente de acordo com as necessidades. Em função da natureza, do âmbito, do contexto e das finalidades do tratamento dos dados, bem como dos riscos decorrentes do tratamento para os direitos e liberdades do Utilizador, o Comercializador aplica, tanto no momento de definição dos meios de tratamento como no momento do próprio tratamento, as medidas técnicas e organizativas necessárias e adequadas à proteção dos dados do Cliente e ao cumprimento das imposições legais.

**18.15.** O Cliente tem o direito de, em

qualquer momento e de forma gratuita, exercer os seus direitos de acesso, retificação ou eliminação dos dados, oposição, limitação e portabilidade dos seus dados e de proceder à retirada do consentimento, através das seguintes opções: **i)** Por e-mail para [privacidade@repsol.com](mailto:privacidade@repsol.com); ou **ii)** Por carta, endereçada ao DPO da Repsol, para a seguinte morada: Av. José Malhoa, nº 16-B – 1099-091 Lisboa por carta, endereçada à Repsol Portuguesa, Lda..

**18.16.** O Cliente poderá ainda apresentar reclamação à Comissão Nacional de Proteção de Dados.

**18.17.** Para mais informações ou dúvidas sobre o modo como o Comercializador procede ao tratamento de dados pessoais dos seus clientes, o Cliente poderá verificar a Política de Privacidade da mesma disponível em: <https://www.repsol.pt/pt/includes/estructurales/pie-pagina/politica-privacidade.cshtml>, enviar um e-mail dirigido ao DPO do Comercializador para [privacidade@repsol.com](mailto:privacidade@repsol.com), ou, em alternativa, escrever para o endereço postal da Repsol Portuguesa, Lda., endereçando o seu pedido ao DPO.

## **19. RECLAMAÇÕES, RESOLUÇÃO**

### **DE CONFLITOS E INFORMAÇÃO**

#### **DE INTERESSE**

**19.1.** O Cliente pode apresentar ao Comercializador queixas, reclamações e incidentes relacionados com o fornecimento contratado ou oferecido para os seguintes meios de contacto: [clientes\\_reygp@repsol.com](mailto:clientes_reygp@repsol.com) ou no livro de reclamações Online.

**19.2.** Em caso de conflito sobre a execução ou interpretação do presente Contrato, o Cliente poderá recorrer aos tribunais judiciais competentes, Julgados de Paz bem como aos seguintes Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo:

- Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo ([www.arbitragemdeconsumo.org](http://www.arbitragemdeconsumo.org));

- Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve ([www.consumidoronline.pt](http://www.consumidoronline.pt));

- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra (www.centrodearbitragemdecoimbra.com);
- Centro de arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (www.centroarbitragemlisboa.pt);
- Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (www.cicap.pt);
- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave, Tâmega e Sousa (www.triave.pt);
- Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo, Tribunal Arbitral de Consumo (www.ciab.pt),

## 20. 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.

## 21. DEFINIÇÕES E INTERPRETAÇÃO

- a.** “Cliente” significa a pessoa física ou jurídica que se identifica nas Condições Particulares e que receberá o fornecimento de eletricidade em execução do Contrato;
- b.** “Comercializador” significa Repsol Portuguesa, Lda.;
- c.** “Dia Útil” significa qualquer dia (que não seja sábado ou domingo ou outro dia feriado) em que os bancos se encontrem abertos ao público para operações nacionais em Portugal;
- 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” significa o operador da rede de distribuição à qual Cliente estiver ligado no Ponto de Entrega;

**h.** “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 Condições Particulares;

**i.** “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.

## FORMULÁRIO DE LIVRE RESOLUÇÃO

[só deve preencher e devolver o presente formulário se quiser resolver o contrato via correio postal ou endereço eletrónico]

Pela presente comunicamos que resolvemos o nosso contrato de fornecimento de energia

### SOLICITADO EM

### NOME DO CLIENTE

### ENDEREÇO DO CLIENTE

### ASSINATURA DO CLIENTE



*clientes\_reygpt@repsol.com*  
*Repsol Portuguesa, Lda.*  
*Apartado 5005 Loja CTT Sete Rios*  
*1081-601 Lisboa*