

1. Objeto do Contrato

1.1. O presente contrato tem como objeto o fornecimento de energia elétrica, pela Ibelectra ao(s) ponto(s) de fornecimento de que é o Cliente titular, par sua utilização na morada indicada, nas condições particulares, e no fornecimento de serviços adicionais, se aplicável.

1.2. O vigente contrato rege-se pelas condições Particulares e condições Gerais, e em caso de contradição, prevalecem as condições particulares.

1.3. O fornecimento de energia elétrica rege-se pelas Condições Particulares e pelo(s) anexo(s) acordadas com o Cliente, sendo que estas identificam o consumo e potência contratada.

1.4. Qualquer alteração aos elementos contratuais do Cliente, devem ser comunicadas à Ibelectra com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data solicitada para o início do seu efeito.

1.5. O fornecimento de eletricidade do presente contrato, só tem efeito caso exista a ligação à rede, o devido licenciamento das instalações elétricas e que estas segundo os termos legais se encontrem em bom estado de conservação e funcionamento.

1.6. Na celebração do presente contrato o Cliente autoriza que a Ibelectra seja o seu representante, ao promover todas as ações necessárias para a ativação, alteração, gestão e demais ações para o fornecimento de eletricidade junto do operador da rede de distribuição, ainda podendo proceder à consulta das suas características técnicas.

1.7. O Cliente compromete-se a facultar todos os documentos e informações necessários para que a Ibelectra proceda ao seu registo junto do operador de rede.

1.8. O Contrato rege-se ainda pelas disposições legais e regulamentares do Setor Elétrico. As alterações à referida legislação e regulamentação são automaticamente aplicáveis ao presente Contrato.

2. Duração do Contrato

2.1. O presente contrato entra em vigor na data da assinatura e terá a duração de 1 (um) ano, sendo automaticamente e sucessivamente renovado por iguais períodos, caso se nenhuma das partes se oponha a essa renovação, através de uma carta registada escrita e enviada à Ibelectra com uma antecedência de 40 (quarenta) dias à data de cessação do contrato.

2.2. O presente contrato terá efeito a partir do momento que cumulativamente:

a) a entidade operadora da logística da mudança de comercializador (OLMC) aceita e comunica esta mudança;

b) reunidas todas as condições legais e regulamentares de acesso ao fornecimento de eletricidade por comercializadores livres;

c) as instalações de utilização de eletricidade do cliente se encontrarem e reunirem as condições de segurança e técnicas adequadas, nos termos previstos na legislação e regulamento aplicáveis;

d) iniciar o fornecimento efetivo de eletricidade.

2.3. O Cliente será notificado da data de início de fornecimento de energia elétrica.

3. Preços e Tarifas

3.1. O Cliente obriga-se a pagar o preço calculado de acordo com o disposto nas Condições Particulares, regendo como referência a legislação do setor energético, acrescentando os custos das Tarifas de Acesso às Redes aprovadas pela ERSE e incluindo perdas ou qualquer outro termo definido pela ERSE ou pela legislação aplicável a consumidores fornecidos por comercializadores livres, taxas ou impostos aplicáveis desde que legalmente exigidos.

3.2. A Ibelectra pode proceder a atualizações no Preço a pagar pelo Cliente, nas seguintes situações:

a) Alteração das tarifas publicadas pela ERSE, pela sua recomposição ou introdução de novos componentes;

b) Alteração do escalão de consumo;

c) Alterações ao quadro legislativo regulamentar aplicável, incluindo encargos, custos, taxas ou impostos que a Ibelectra seja obrigada a suportar;

d) No caso de alteração de custos de aquisição de energia elétrica por parte da Ibelectra;

e) No início de cada ano civil, em virtude de atualização do Preço com base no Índice de Preços no Consumidor sem habitação do ano anterior, publicado pelo Instituto Nacional de Estatística (INE).

f) Em qualquer outra circunstância desde que o Cliente seja notificado com uma antecedência de 15 (quinze) dias.

4. Faturação e Pagamentos

4.1. A periodicidade da faturação é mensal, salvo acordo contrário entre a Ibelectra e o Cliente.

4.2. O Cliente deve efetuar o pagamento das faturas no prazo de 10 (dez) dias uteis.

4.3. O não pagamento da fatura dentro do prazo estipulado para o efeito, cabe à Ibelectra o direito de cobrar juros de mora à taxa legal em vigor sobre o valor em dívida, a partir do dia seguinte ao vencimento (inclusive) e até à data do efetivo e integral pagamento.

4.4. As faturas serão enviadas em formato eletrónico, para o endereço eletrónico indicado pelo Cliente nas Condições Particulares, estando

também disponível no portal do cliente, podendo este a qualquer momento cancelar a adesão à fatura eletrónica, comunicando à Ibelectra, passando a receber a fatura em suporte de papel na morada de correspondência.

4.5. O Cliente compromete-se a manter a sua caixa de correio eletrónica disponível para a receção das faturas e comunicados da parte da Ibelectra, e deve de comunicar de imediato qualquer alteração de endereço eletrónico.

4.6. O Cliente autoriza a inclusão nas faturas, de valores referentes a produtos e/ou serviços adicionais fornecidos/prestados e por si contratados.

4.7. As faturas terão em detalhe os consumos e preços contratados, como também outros parâmetros associados à faturação, tarifas de acesso às redes e outros custos ou encargos a assumir pelo Cliente.

4.8. Quando haja lugar a acertos de faturação, devido a leitura real comunicada pelo Operador de Rede de Distribuição, poderá ser celebrado com o cliente, um plano de pagamento fracionado em prestações mensais.

4.9. A Ibelectra facultará ao Cliente diversos meios de pagamento, devendo de ser efetuadas as modalidades acordadas, designadas por débito direto, multibanco, vale postal ou transferência bancária (com o envio do comprovativo de pagamento).

4.10. A Ibelectra pode solicitar ao Operador de Rede de Distribuição a interrupção do fornecimento de energia, com fundamento a falta de pagamento pelo Cliente, desde que cumprido o competente pré-aviso com uma antecedência mínima de 20 (vinte) dias, ou desde que cumpra os requisitos previsto na legislação específica para o efeito.

4.11. No caso dos Clientes cujo fornecimento seja operado em BTN, o pré-aviso aludido à clausula anterior, deve conter uma antecedência de 5 (cinco) dias para a concretização da redução da potência contratada para 1,15 kVA, e de 20 (vinte) dias para a interrupção (se não for possível a redução de potência).

4.12. Em caso de interrupção de fornecimento de energia elétrica, a Ibelectra não será obrigada a retomar o fornecimento se o Cliente não regularizar todos os pagamento e dívidas, incluindo juros de mora e todas as despesas resultantes da intervenção e da reposição do fornecimento de energia.

4.13. Caso haja necessidade da Ibelectra recorrer à cobrança judicial de valores em dívida decorrentes de incumprimentos pelo Cliente, este ficará obrigado ao pagamento de todos os custos e encargos que decorram da cobrança coerciva da

dívida, incluindo custos judiciais, honorários de Advogados, Agentes de Execução e outros que venham a ser necessários para a cobrança do crédito vencido.

5. Acertos de Faturação

5.1. Os acertos de faturação são motivados pelas seguintes situações:

a) Anomalia de funcionamento dos equipamentos de medição;

b) Procedimentos fraudulentos;

c) Faturação baseada em estimativa de consumo;

d) Correção de erros de medição, leitura e faturação.

5.2. Os acertos de faturação subsequentes à faturação que tenham por base a estimativa de consumos, utilizarão para o efeito, os dados disponibilizados pelos Operadores das Redes de Distribuição e/ou pelo Cliente, recolhidos a partir da leitura direta dos equipamentos de medição.

5.3. Caso o valor apurado com o acerto de faturação resultar um crédito a favor do Cliente, o valor será processado e deduzido através de compensação na fatura seguinte, salvo o Cliente declarar por escrito em sentido diverso.

6. Medição e Leitura

6.1. O Operador de rede de distribuição é o responsável pela leitura dos equipamentos de medição elétrica na(s) propriedade(s) do Cliente, sendo o mesmo obrigado a permitir o livre acesso aos equipamentos para a realização de inspeções, manutenções, controle e qualquer outra tarefa que seja necessária intervenção.

6.2. O Cliente pode efetuar a comunicação das leituras dos equipamentos de medição à Ibelectra sem prejuízo do disposto na cláusula 3.1.

6.3. O Cliente, em conformidade com a legislação em vigor, deverá facultar ao pessoal designado pela Ibelectra ou pelos Operadores de Redes, desde que devidamente credenciados, o acesso físico à sua instalação, de modo que estes possam realizar os trabalhos de leitura, comprovação, verificação, selagem ou outros que sejam necessários para a execução do presente contrato.

6.4. Se durante um período de 3 (três) meses consecutivos, por fator imputável ao Cliente, não tiver sido possível efetuar a leitura da medição dos equipamentos, a Ibelectra tem o direito de exigir que o Cliente, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, processa à marcação de uma data para a realização da leitura extraordinária junto do operador de rede de distribuição, ficando ao cargo do Cliente o pagamento dos respetivos encargos.

6.5. No caso de o Cliente não cumprir com os termos das cláusulas anteriores, o Operador de

rede de distribuição pode interromper o fornecimento de energia no(s) ponto(s) de consumo, num prazo máximo de 20 (vinte) dias após ser feita a notificação ao cliente na clausura anterior.

6.6. Qualquer procedimento suscetível de falsear o funcionamento ou a leitura dos equipamentos de medição do(s) ponto(s) de consumo, constitui um incumprimento do vigente contrato e podendo o Clientes incorrer em responsabilidade civil e /ou criminal.

6.7. O presente contrato é regido pelo Regulamento de Relações Comerciais (RRC), aplicada pelo regulamento e legislação da Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados (GMLDD) aprovados pela Entidade Reguladora de Relações Comerciais (ERSE), bem como qualquer outra legislação ou regulamento aplicável.

6.8. A Ibelectra, utilizando os métodos GMLDD publicados pela ERSE, irá calcular os consumos estimados e reserva o direito de faturar em base de estimativas de consumo energético, ainda podendo cobrar ao Cliente final os custos decorrentes de possíveis correções de consumo ou variações de sobrecustos do sistema que sejam estabelecidos pela empresa Distribuidora ou pelo Operador de Sistema (REN), conforme legislação.

7. Interrupção do Fornecimento de Energia

7.1. O fornecimento de energia Elétrica rege pelo Regulamento de Relações Comerciais e no Regulamento da Qualidade do Serviço, podendo ser interrompido em situações como:

- a) Por acordo com o cliente;
- b) Casos de força maior;
- c) Por interesse publico, serviço e segurança.

7.2. No caso de falta de pagamento, no prazo previsto pela Clausura 4.2., e pela falta de pagamento de juros de mora como previsto na Clausula 4.13., a Ibelectra pode solicitar a interrupção do fornecimento de energia elétrica ou reduzir a potência como descrito na Clausula 4.11. e 4.12.

7.3. Os valores cobrados pelo serviço de interrupção e de restabelecimento do fornecimento de energia elétrica, são aprovados e publicados pela ERSE, ficando estes ao encargo do Cliente.

7.4. O Cliente pode solicitar o restabelecimento urgente, mediante pagamento de uma taxa adicional fixada pela ERSE.

8. Procedimentos Fraudulentos

8.1. Qualquer procedimento na tentativa de falsear o funcionamento normal ou a leitura dos equipamentos de mediação de energia elétrica ou

controlo de potência, constitui violação do presente contrato.

8.2. A verificação do procedimento fraudulento e o apuramento da responsabilidade civil e criminal que lhe possam estar associadas, obedecem às regras da legislação específica aplicável.

8.3. As entidades lesadas com os procedimentos fraudulentos têm o direito de ser ressarcidas das quantias que venham a ser devidas em razão das correções efetuadas.

9. Obrigações de Segurança do Cliente

9.1. O Cliente é o responsável por promover as inspeções periódicas nos termos e prazos estabelecidos na legislação aplicável, nomeadamente sempre que a instalação sofra alguma alteração ou reparação.

9.2. Caso seja detetada alguma avaria, o Cliente deve proceder ao corte de energia, considerando as regras de segurança em vigor, e comunicar a ocorrência ao Operador de Rede e Distribuição e à Ibelectra.

9.3. Em caso de ocorrência como descrito na Clausula anterior, o Operador de Rede e Distribuição poderá suspender o fornecimento até o Cliente ter procedido à reparação da varia e tenha sido feita uma inspeção por uma entidade habilitada e credenciada peça Direção Geral de Energia e Geologia (DGEG).

10. Caução

10.1. Durante a vigência do contrato ou nas situações de restabelecimento do fornecimento de energia elétrica, de forma a garantir o cumprimento pelo Cliente das obrigações que para o mesmo decorrem o presente Contrato, reserva-se o direito à Ibelectra de solicitar a prestação e uma caução através de transferência bancária ou garantia bancária.

10.2. A Ibelectra pode exigir a alteração do seu valor se verificar uma alteração na potência contratada ou opção tarifária.

10.3. Durante a vigência do contrato a Ibelectra pode exigir a constituição da caução ou o seu reforço, num prazo mínimo de 10 (dez) dias uteis.

10.4. A Ibelectra pode acionar a caução em caso de incumprimento das devidas obrigações de pagamento, após notificação com 10 (dez) dias uteis de antecedência.

10.5. O valor da caução corresponde aos valores médios de faturação, das opções de tarifário e potência contratada, caso o cliente não disponha de um histórico de consumo de pelo menos 12 (doze) meses, o valor da caução será calculado em base da média padrão de consumo da potência contratada.

10.6. Cessado o contrato, a caução é restituída ao Cliente, após dedução de valores em dívida, num prazo de 30 (trinta) dias.

11. Alterações Contratuais

11.1. A Ibelectra poderá alterar ou modificar o teor do presente contrato sempre que achar necessário, comunicando ao Cliente por escrito com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias, podendo o Cliente resolver o contrato num prazo máximo de 20 (vinte) dias após a receção da informação.

11.2. As alterações da legislação ou regulamento aplicável, designados aos Regulamentos das Relações Comerciais ou Regulamento da Qualidade de Serviço no setor energético, são automaticamente aplicáveis à presente relação comercial sem aviso prévio.

11.3. No caso de o Cliente solicitar a alteração de potência contratada para o fornecimento de energia elétrica, contantes nas Condições Particulares, este deve de comunica por escrito à Ibelectra onde será encaminhado para o Operador de Rede e Distribuição que é o responsável pela sua aceitação, devendo a instalação elétrica suportar e estar apta à potência contratada.

11.4. O Cliente será o responsável pelo pagamento de todos os custos necessários para efetivar as alterações solicitadas, cobradas pelo Operador de Rede e Distribuição.

12. Cessação do Contrato

12.1. A cessação do vigente contrato, sem prejuízo das causas previstas na lei, pode ocorrer:

- a)** Por acordo entre as partes;
- b)** Por oposição à renovação, por iniciativa do cliente, nos termos da clausula 2.1.;
- c)** Por Iniciativa da Ibelectra, por incumprimento de qualquer obrigação inerente ao contrato.
- d)** Devido à celebração de um novo contrato de fornecimento de eletricidade com outro comercializador;
- e)** Pela transmissão das instalações, exceto quando motivada em sucessão por morte, divórcio ou separação judicial de pessoas e bens;
- f)** Extinção da entidade titular do contrato, quando se trate de pessoa coletiva;
- g)** Por insolvência;

12.2. Caso o Cliente deseje opor-se à renovação do contrato, revogar unilateralmente ou resolver o presente contrato, este deverá entregar a notificação por escrito e identificar a clausula e alínea a que se refere, enviando uma carta registada com aviso de receção para a sede da Ibelectra com uma antecedência mínima de 10 (dez) dias em relação à data prevista para o efeito.

12.3. Quando a Ibelectra rececione a comunicação de resolução supramencionada, procederá à interrupção do fornecimento, e caso deseje mudar de comercializador, a sua aceitação está dependente da intervenção dos comercializadores e pela entidade responsável pelos processos de mudança (OLMC).

12.4. Em caso de falecimento do Cliente titular do Contrato, a posição contatual transmite-se aos sucessores do falecido, sem prejuízo de estes deverem de informar a Ibelectra de tal facto no prazo de 60 (sessenta) dias para efeitos de alteração do titular do Contrato, e durante este prazo, os sucessores podem denunciar o Contrato sem necessidade de pré-aviso.

13. Qualidade de Serviço

13.1. A Ibelectra obedece aos padrões de qualidade estabelecidos no Regulamento de Qualidade de Serviço do Setor Elétrico:

a) Disponibiliza meios de atendimento: presencial e centros de atendimento; sistema de atendimento telefónico centralizado; e por escrito, incluindo correio eletrónico.

b) Prestação de informação: o Cliente tem o direito de solicitar à Ibelectra qualquer informação sobre aspetos técnicos ou comerciais relacionados com o serviço de fornecimento de energia elétrica e serviços conexos e a Ibelectra tem o dever de prestar e divulgar informação relevante para o Cliente.

c) Visita combinada: o agendamento da visita combinada, destinada à deslocação do Operador de Rede e Distribuição às instalações do cliente é efetuado por acordo entre o Cliente e a Ibelectra, onde os respetivos técnicos efetuarão as visitas, podendo-lhe ser aplicados custos ao Cliente, pela deslocação, quando não se verifique fundamento legal ou técnico.

13.2. A Ibelectra deve de responder a todos os pedidos de informação e/ou reclamação, não excedendo o prazo de 15 (quinze) dias uteis.

13.3. O fornecimento de energia terá em vista os padrões de qualidade de serviço do setor, existindo algum incumprimento dos indicadores individuais de qualidade de serviço, o Cliente tem direito a uma compensação seguindo os termos do Regulamento da Qualidade de Serviço.

13.4. O Cliente tem direito a uma compensação, caso a Ibelectra não cumpra com a clausula 13.2., nos termos do Regulamento da Qualidade de Serviço.

13.5. A Ibelectra não será contratualmente responsável por lucros cessantes ou danos indiretos, incluindo as resultantes de falhas de fornecimento ou de qualidade dos serviços prestados.

13.6. A Ibelectra não estará igualmente obrigado ao pagamento de compensações em caso de eventos excepcionais, tal como definidos no Regulamento da Qualidade de Serviço.

14. Clientes com Necessidades especiais

14.1. O Cliente pode solicitar que a Ibelectra proceda ao seu registo junto do Operador de Rede e Distribuição, como cliente com necessidades especiais, mediante a apresentação de documentos que comprovem essa qualidade.

14.2. O registo ou reconhecimento da condição anterior é da exclusiva responsabilidade do Cliente.

14.3. Nos casos de incapacidades temporárias, o registo tem a validade de 1 (um) ano, devendo ser renovado ao fim desse período.

15. Comunicação com o Cliente

15.1. O Cliente aceita que a Ibelectra o notifique, para todos os efeitos previsto no vigente contrato, através de correio normal, correio eletrónico, SMS ou em campo autónomo na fatura (sempre que este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da comunicação), bem como que o contacte, para efeitos de comercialização de qualquer produto e serviço ou qualquer outra finalidade conexa ou relacionada com o presente contrato, por qualquer um daqueles meios ou por via telefónica.

16. Dados pessoais

16.1. Os dados pessoais recolhidos no âmbito do presente Contrato, são processados e tratados pela Ibelectra para as seguintes finalidades:

- a)** Avaliação de atendimento e qualidade de serviço;
- b)** Gestão comercial e administrativa, incluindo gestão de cobranças e reclamação de créditos;
- c)** Envio de informações ao Cliente sobre campanhas e ações de comercialização de produtos e serviços relacionados com os transacionados pelo Cliente.

16.2. A Ibelectra fica autorizada a proceder ao tratamento dos dados pessoais do cliente nos termos da lei dos termos de proteção de dados pessoais (RGPD).

16.3. A Ibelectra pode comunicar os dados pessoais do Cliente, de forma a proceder com o cumprimento das obrigações emergentes ao presente contrato, ao Operador de Rede e Distribuição e a outras entidades reguladoras.

16.4. O Cliente poderá a qualquer momento, exercer os direitos de acesso, portabilidade, limitação, retificação e apagamento dos dados pessoais, através de comunicação escrita ao responsável dos dados pessoais, através de

comunicação para o email:
reclamar@ibelectra.com

16.5. De forma a provar consentimentos do Cliente, para tratamento dos dados pessoais, a Ibelectra reserva-se no direito de proceder à gravação das comunicações telefónicas realizadas no processo de contratação, mediante a disponibilização de informação prévia ao Cliente e obtenção do respetivo consentimento para o efeito.

17. Contatos

17.1. Os contatos do Cliente, para envio das faturas mensais e notificações são os dispostos nas Condições Particulares.

17.2. A Ibelectra disponibiliza o serviço de apoio ao cliente através do contacto telefónico 210 964 847 ou 707 911 500 e por o correio eletrónico apoioaocliente@ibelectra.com

Data: _____ - _____ - _____ (dd - mm - aaa)

Pela Ibelectra Mercados Lda.:



Diretor Geral (Gonçalo Amorim)

Pelo Titular do Contrato: