

3 de junho de 2026

Caro (a) Cliente,

Agradecemos-lhe a confiança demonstrada numa das 5 maiores empresas elétricas do mundo e uma das principais comercializadoras do mercado livre em Portugal.

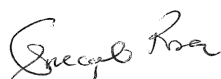
Dando continuidade ao processo de adesão, junto enviamos-lhe a documentação contratual e informativa referente à oferta contratada.

Poderá gerir os seus contratos e consultar as suas faturas a qualquer momento, registando-se na Minha Área Cliente. Descarregue a nossa app e aceda onde e quando quiser!

Estamos sempre à sua disposição através da nossa Linha de Apoio ao Cliente 800 60 60 60 dias úteis, das 9h às 20h, (chamada gratuita), pelo e-mail [comercial@iberdrolaclientes.pt](mailto:comercial@iberdrolaclientes.pt), nos nossos Pontos de Apoio ao Cliente ou em [www.iberdrola.pt](http://www.iberdrola.pt). Poderá também falar connosco através das nossas páginas de Facebook e Twitter.

Obrigado por confiar na Iberdrola.

Atentamente,



Gonçalo Rosa  
Diretor de Marketing



\*1082528776100000\*

# Contrato de fornecimento de energia

## Condições particulares

800 60 60 60 (Chamada gratuita, dias úteis, das 9h às 20h)  
comercial@iberdrolaclientes.pt / www.iberdrola.pt

AGENTE COMERCIAL \_\_\_\_\_

### 1. CLIENTE

NOME/EMPRESA  
NIF/NIPC  
PESSOAL  
E-MAIL  
TARIFA SOCIAL

- <sup>1</sup> Preenchimento obrigatório se empresa / empresário em nome Individual.  
<sup>2</sup> Preenchimento obrigatório do formulário para cliente com necessidades especiais / prioritário.  
<sup>3</sup> Nome e apelido.  
<sup>4</sup> Preenchimento obrigatório para pessoa singular que pretenda beneficiar da tarifa social, sendo necessário apresentar declaração da autoridade tributária e aduaneira ou das Instituições da segurança social competentes.

### MORADA DO PONTO DE FORNECIMENTO

|               |  |
|---------------|--|
| NOME DA VIA   |  |
| CÓDIGO POSTAL |  |

### MORADA DE CORRESPONDÊNCIA

IGUAL À MORADA DO PONTO DE FORNECIMENTO ☒

|               |  |            |
|---------------|--|------------|
| NOME DA VIA   |  |            |
| CÓDIGO POSTAL |  | LOCALIDADE |

### 2. DADOS DO PONTO DE FORNECIMENTO DE ELETRICIDADE

CPE (CÓDIGO PONTO DE ENTREGA) ☐ P ☐ T

DATA PRETENDIDA INÍCIO DE FORNECIMENTO

|                                             |                                  |                                     |
|---------------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|
| <b>OPÇÃO HORÁRIA:</b>                       | <b>CICLOS<sup>6</sup></b>        | <b>FASES DE RECEÇÃO</b>             |
| SIMPLES <input checked="" type="checkbox"/> | DIÁRIO <input type="checkbox"/>  | MONOFÁSICO <input type="checkbox"/> |
| BI-HORÁRIA <input type="checkbox"/>         | SEMANAL <input type="checkbox"/> | TRIFÁSICO <input type="checkbox"/>  |
| TRI-HORÁRIA <input type="checkbox"/>        |                                  |                                     |

|                           |      |
|---------------------------|------|
| POTÊNCIA CONTRATADA (kVA) | 4, 6 |
|---------------------------|------|

- <sup>5</sup> Data indicativa. A entrada em fornecimento verificar-se-á quando estiverem reunidas as condições indispensáveis à ativação do fornecimento.  
<sup>6</sup> Preenchimento obrigatório se entrada direta, com potência igual ou superior a 27,60 kVA ou se selecionar a opção bi-horária.

### 3. DADOS DO PONTO DE FORNECIMENTO DE GÁS

CUI (CÓDIGO UNIVERSAL DA INSTALAÇÃO) ☐ P ☐ T

ESCALÃO \_\_\_\_\_

### 4. DADOS DO IMÓVEL<sup>7</sup>

|                          |  |                                                                                |                                  |
|--------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| NIF/NIPC DO PROPRIETÁRIO |  | <b>TIPO DE CLIENTE</b>                                                         | <b>TIPO DE PRÉDIO</b>            |
| ARTIGO                   |  | PROPRIETÁRIO <input type="checkbox"/> SUBARRENDATÁRIO <input type="checkbox"/> | URBANO <input type="checkbox"/>  |
| FRAÇÃO/ANDAR/SECÇÃO      |  | ARRENDATÁRIO <input type="checkbox"/> OUTRO <input type="checkbox"/>           | RÚSTICO <input type="checkbox"/> |
| ÁRVORE/COLÓNIA           |  |                                                                                | OMISSO <input type="checkbox"/>  |

☐ Declaro que não tenho disponível a informação para preenchimento dos campos respeitantes aos dados do imóvel para preenchimento do modelo 2 do IMI publicado na portaria n.º 119-a/2015.

<sup>7</sup> Caso o imóvel tenha mais que um proprietário ou caso não disponha destes dados, favor preencher no nosso site www.iberdrola.pt.

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

**ELETRICIDADE<sup>8</sup>**

REFERÊNCIA DE CAMPANHA 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| P | O | U | P | A | I | N | T | 2 | 6 | 1 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

CONTA FIXA MENSAL ☐

QUOTA  €

DIA VENCIMENTO MENSAL

**DOMICILIAÇÃO BANCÁRIA<sup>9</sup>** ☒

**FATURAÇÃO ELETRÔNICA** ☒

Email

**GÁS<sup>8</sup>**

REFERÊNCIA DE CAMPANHA

CONTA FIXA MENSAL ☐

QUOTA    €

DIA VENCIMENTO MENSAL

**DOMICILIAÇÃO BANCÁRIA?** ☐

**FATURAÇÃO ELETRÔNICA** ☐

Email

<sup>8</sup> A validade da proposta, o preço da energia e do acesso às redes, bem como as promoções, os descontos ou encargos aplicados, a periodicidade da faturação, as condições e os meios de pagamento e ainda o termo do contrato, encontram-se indicados nas condições da oferta com a respetiva referência.

<sup>9</sup> Documentos a juntar em caso de domiciliacão bancária: Autorização de débito direto SEPA

## 6. SERVIÇOS ADICIONAIS E PACOTES DE SERVIÇOS<sup>10</sup>

|                        |                          |                            |                          |                                  |                          |
|------------------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|----------------------------------|--------------------------|
| PROTEÇÃO ELÉTRICA LAR  | <input type="checkbox"/> | PROTEÇÃO ELÉTRICA LAR PLUS | <input type="checkbox"/> | PROTEÇÃO ELETRODOMÉSTICOS        | <input type="checkbox"/> |
| PROTEÇÃO CLIMATIZAÇÃO  | <input type="checkbox"/> | URGÊNCIAS ELÉTRICAS        | <input type="checkbox"/> | PROTEÇÃO PAGAMENTOS ELETRICIDADE | <input type="checkbox"/> |
| MANUTENÇÃO GÁS         | <input type="checkbox"/> | ASSISTÊNCIA GÁS            | <input type="checkbox"/> | PROTEÇÃO PAGAMENTOS GÁS          | <input type="checkbox"/> |
| PROTEÇÃO GÁS IBERDROLA | <input type="checkbox"/> |                            |                          |                                  |                          |

<sup>10</sup> Preenchimento obrigatório caso estes serviços não estejam incluídos nas condições económicas.

## 7. INFORMAÇÃO BÁSICA SOBRE PROTEÇÃO DE DADOS

|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>RESPONSÁVEL</b>          | IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, UNIPESSOAL, LDA. (“IBERDROLA”).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>FINALIDADE</b>           | Gestão da relação contratual e pré-contratual, Comunicações comerciais de produtos e serviços energéticos e de outras ações, próprias ou em que esteja envolvida.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>LEGITIMIDADE</b>         | Execução do Contrato e diligências pré-contratuais, consentimentos obtidos, interesse legítimo e cumprimento de obrigações legais.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>DESTINATÁRIOS</b>        | Os dados necessários para gerir o acesso à rede serão comunicados ao <b>operador da rede de distribuição e ao Operador Logístico de Mudança de Comercializador</b> , ficando incorporados num ficheiro da sua responsabilidade (registo de pontos de entrega), cujo acesso por terceiros é regulado nos termos do quadro normativo aplicável em cada momento. Por outro lado, a IBERDROLA trabalha com terceiros prestadores de serviços, tais como <b>canais de vendas, suporte administrativo, serviço de atendimento telefónico, empresas de cobrança, marketing e publicidade, auditoria</b> , entre outros, os quais poderão, em determinados casos, aceder aos dados, com as necessárias garantias para efeitos de tratamento. A IBERDROLA poderá ceder os referidos dados a autoridades ou organismos públicos competentes para o cumprimento de obrigações legais e fiscais. Os dados necessários relativos ao presente Contrato serão comunicados à <b>Autoridade Tributária e Aduaneira</b> , nos termos previstos no artigo 125.º do Código do Imposto Municipal sobre Imóveis (aprovado pelo Decreto-Lei n.º 287/2003, de 12 de novembro, com as alterações subsequentes) e demais disposições legais aplicáveis. A IBERDROLA, em caso de não pagamento pelos Clientes dos seus serviços, poderá informar os sistemas de informação de crédito, em conformidade com a legislação em vigor. |
| <b>DIREITOS</b>             | Acesso, retificação, apagamento, limitação do tratamento, portabilidade de dados e oposição, incluindo oposição a decisões individuais automatizadas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>PROVENIÊNCIA</b>         | Representantes e/ou pessoas de contacto da empresa CLIENTE, fontes de acesso público e organismos públicos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>INFORMAÇÃO ADICIONAL</b> | Consultar informações adicionais nas Condições Gerais.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

## 8. COMUNICAÇÕES COMERCIAIS

Como nosso cliente, poderá receber comunicações comerciais relativas a produtos, serviços e atividades, próprias ou em parceria com terceiros, para ficar informado das vantagens no âmbito de campanhas promocionais.

Aceita que a Iberdrola lhe envie estas comunicações? SIM ☐ NÃO ☒

Aceita que o envio de comunicações comerciais se mantenha no caso de o contrato terminar? SIM ☐ NÃO ☒

As comunicações podem ser ajustadas ao seu perfil e preferências. Aceita que seja definido o seu perfil comercial? SIM ☐ NÃO ☒

Aceita que o seu perfil comercial possa incluir dados fornecidos por terceiros, para uma personalização mais ajustada? SIM ☐ NÃO ☒

Poderá alterar estas preferências a qualquer momento, através dos canais habituais e da sua área de cliente, em [www.iberdrola.pt](http://www.iberdrola.pt) ou na App Iberdrola Clientes Portugal.

**9. ACEITAÇÃO DAS CONDIÇÕES**

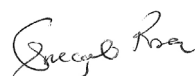
O CLIENTE declara que, na data de celebração do Contrato, recebeu, tomou conhecimento e aceitou as Condições Particulares e as Condições Gerais, bem como as Condições dos Serviços Adicionais ou dos Pacotes de Serviços a que aderiu e o Anexo com a referência indicada em 5, que lhe foram entregues pela IBERDROLA, assinando o presente Contrato como prova de conformidade. Em caso de discrepância entre as Condições Gerais e as Condições Particulares, prevalecerão estas sobre aquelas. Não obstante a data indicada de início de fornecimento, o Contrato entra em vigor e produz os seus efeitos na data da sua assinatura. A celebração do Contrato pressupõe que o CLIENTE expressamente autorize a IBERDROLA para que esta, em sua representação, promova junto do operador da rede de distribuição e do Operador Logístico de Mudança de Comercializador todas as ações necessárias à ativação, alteração e demais ações relacionadas com a gestão do ponto de fornecimento, bem como para proceder à consulta das suas características técnicas, incluindo a obtenção do código de ponto de entrega da instalação de que é titular, através da utilização dos dados constantes do presente contrato. **Documentos a anexar:** - certidão comercial atualizada, ou código de acesso à certidão permanente (se aplicável); - cópia do cartão de cidadão do(s) legal(ais) representante(s) do CLIENTE (se autorizada a sua reprodução).

Declaro ter lido e compreendido a informação básica sobre proteção de dados e aceito as condições contratuais propostas.

IBERDROLA

CLIENTE

Assinado em \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20 \_\_\_\_\_

GONÇALO ROSA  
DIRETOR MARKETING

Ass.: \_\_\_\_\_

## Eletricidade

### Plano Poupança Inteligente

- Nas 8 horas em que gasta mais, paga menos.



## Condições da oferta

| Tarifa Simples            | Preço Potência (€/dia) |              |             |
|---------------------------|------------------------|--------------|-------------|
| Potência Contratada (kVA) | Sem FE e DDC           | 1% FE ou DDC | 2% FE + DDC |
| 1,15                      | 0,1853                 | 0,1834       | 0,1816      |
| 2,30                      | 0,2890                 | 0,2861       | 0,2832      |
| 3,45                      | 0,3641                 | 0,3605       | 0,3568      |
| 4,60                      | 0,4967                 | 0,4917       | 0,4868      |
| 5,75                      | 0,5706                 | 0,5649       | 0,5592      |
| 6,90                      | 0,6452                 | 0,6387       | 0,6323      |
| 10,35                     | 0,8552                 | 0,8466       | 0,8381      |
| 13,80                     | 1,2280                 | 1,2157       | 1,2034      |
| 17,25                     | 1,5882                 | 1,5723       | 1,5564      |
| 20,70                     | 1,8675                 | 1,8488       | 1,8302      |

| Tarifa Simples                                                           | Preço Energia (€/kWh) |              |             |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------|-------------|
| Período de Consumo                                                       | Sem FE e DDC          | 1% FE ou DDC | 2% FE + DDC |
| <b>Preço Exclusivo</b><br>Aplicável nas 8 horas diárias de maior consumo | 0,1290                | 0,1277       | 0,1264      |
| <b>Preço Base</b><br>Aplicável nas restantes horas                       | 0,1690                | 0,1673       | 0,1656      |

Os descontos acima referidos incidem sobre o preço da potência contratada (€/dia) e o preço da energia (€/kWh). Ao aderir à Fatura Eletrónica e/ou ao modo de pagamento Débito Direto, recebe 1% de desconto por cada, válidos durante toda a vigência do contrato. Caso cancele qualquer um dos referidos serviços, perde o direito ao desconto que lhe está associado. Aos preços referidos, acrescem impostos, taxas e encargos, desde que legalmente exigidos. Todos os termos definidos pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), a serem alterados, serão imputados ao Cliente, refletindo-se no preço final.

A adesão a este plano está condicionada a que o local de consumo esteja dotado de um contador inteligente ligado à rede de comunicação inteligente, permitindo a telecontagem e recolha dos diagramas de carga junto do Operador de Rede de Distribuição (ORD).

Entende-se por diagramas de carga, o registo cronológico do consumo de eletricidade do CLIENTE, medidos pelo contador, e que demonstram, ao longo do dia, em período quarto-horário (de 15 em 15 minutos), quando e quanta energia foi utilizada. Para além do disposto na Cláusula 8 das Condições Particulares, a celebração e a execução do Contrato pressupõe que o CLIENTE expressamente autorize, ainda, a IBERDROLA, em sua representação, a obter os diagramas de carga junto do ORD.

A energia consumida nas 8 horas de maior consumo diário (designadas na fatura como "Horas Promocionais") será faturada em "Preço Exclusivo" até um máximo de 70% do consumo total por período de faturação e a energia consumida nas restantes horas de cada dia (designadas na fatura como "Outras horas") será faturada em "Preço Base". Se a energia consumida nas 8 horas de maior consumo exceder 70% do consumo total por período de faturação, o "Preço Exclusivo" será aplicável a um máximo de 70% do consumo. O remanescente de 30% também será faturado em "Preço Base".

As horas de maior consumo são apuradas automática e diariamente pela Iberdrola, de acordo com os diagramas de carga de consumo enviados pelo ORD.

Se, excepcionalmente, a Iberdrola não receber o diagrama de carga por parte do Operador de Rede de Distribuição (ORD), para qualquer período quarto-horário específico, o cliente será faturado de acordo com as regras de estimativa fixadas pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE).

Referência da Campanha:  
**POUPAINT261**

Validade da Proposta:  
**30 de junho de 2026**

COMERCIAL

DATA

ASSINATURA DO CLIENTE

**Gonçalo Rosa**  
Diretor de Marketing

A informação contida neste documento não dispensa a leitura atenta das Condições Gerais e Particulares do Contrato de Fornecimento de Energia, das Condições Gerais e Específicas dos Serviços Adicionais e dos Pacotes de Serviços e do Documento Informativo da Proteção de Pagamento IBERDROLA.

IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL UNIPessoal, LDA. Sede Social: Av. D. João II, Edifício Meridiano, n.º 30, 3.º, 1990-092 Lisboa; Correspondência: Apartado 12011, EC Picoas, 1061-001 Lisboa. NIPC: 502124083; Matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, 2.ª Secção; Capital Social: 4.000.000,00 €. Contactos: 800 60 77 17 (todos os dias, 24h/dia, chamada gratuita), comercial@iberdrolaclientes.pt, www.iberdrola.pt.

| Serviços adicionais complementares ao seu plano de eletricidade |                                                    | Assistência<br>(ex.: ligações de interruptores, curtos-circuitos, fusíveis danificados) em menos de 3 horas                             | Reparação de 9 Eletrodomésticos de Cozinha com cobertura até 300 €/equipamento | Reparação de TV com cobertura até 300 € | Intervenção anual de um técnico qualificado para realizar trabalhos de <b>bricolage elétrica</b> com cobertura até 3h | Reparação de equipamentos de climatização com cobertura até 300 € |
|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| <b>PEL+</b><br>Proteção Elétrica Lar Plus                       | 6,95 € mês<br>(IVA não incluído)<br>2 meses grátis | ✓                                                                                                                                       | ✓                                                                              | ✓                                       | ✓                                                                                                                     | ✓                                                                 |
| <b>PEL</b><br>Proteção Elétrica Lar                             | 5,95 € mês<br>(IVA não incluído)<br>2 meses grátis | ✓                                                                                                                                       | ✓                                                                              | ✓                                       | ✓                                                                                                                     | ✗                                                                 |
| <b>PE</b><br>Proteção Eletrodomésticos                          | 4,95 € mês<br>(IVA não incluído)<br>2 meses grátis | ✗                                                                                                                                       | ✓                                                                              | ✓                                       | ✗                                                                                                                     | ✗                                                                 |
| <b>PC</b><br>Proteção Climatização                              | 1,95 € mês<br>(IVA não incluído)<br>2 meses grátis | ✗                                                                                                                                       | ✗                                                                              | ✗                                       | ✗                                                                                                                     | ✓                                                                 |
| <b>UE</b><br>Urgências Elétricas                                | 1,95 € mês<br>(IVA não incluído)<br>2 meses grátis | ✓                                                                                                                                       | ✗                                                                              | ✗                                       | ✗                                                                                                                     | ✗                                                                 |
| <b>PPI</b><br>Proteção Pagamento Iberdrola                      | 1,40 € mês<br>(isento de IVA)<br>2 meses grátis    | Garantia de pagamento das suas faturas de eletricidade até um máximo de 2.400 €, em caso de desemprego ou outras situações inesperadas. |                                                                                |                                         |                                                                                                                       |                                                                   |

Para mais informações sobre estes serviços adicionais, consulte o documento das respetivas condições específicas que acompanha o seu contrato.

## Ficha normalizada de oferta de fornecimento de energia

Conforme Diretiva N.º 6/2015 Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos

| Identificação do comercializador e da oferta                       |                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Comercializador (fornecedor)</b>                                | IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL UNIPESSOAL, LDA.                                                                                               |
| <b>Oferta comercial (designação)</b>                               | PLANO POUPANÇA INTELIGENTE                                                                                                                 |
| <b>Segmento da Oferta</b>                                          | Cliente doméstico Baixa Tensão Normal (BTN)<br>Potências compreendidas entre 1,15 e 20,70 kVA                                              |
| <b>Contactos comerciais para reclamação e pedido de informação</b> | 800 60 60 60 (dias úteis, das 9h às 20h, chamada gratuita)<br>comercial@iberdrolaclientes.pt<br>Apartado 12011, EC Picoas, 1061-001 Lisboa |
| <b>Contacto para assistência técnica ou avarias</b>                | 800 50 65 06 (7 dias/semana, 24h, gratuito)                                                                                                |
| <b>Contacto para leituras de contador</b>                          | 800 50 75 07 (7 dias/semana, 24h, gratuito)                                                                                                |

### Condições específicas da oferta

|                                                         |                                                                  |
|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| <b>Fornecimento</b>                                     | Eletricidade                                                     |
| <b>Duração</b>                                          | 12 meses, renovável automaticamente por períodos de 12 meses     |
| <b>Validade da oferta</b>                               | Oferta válida até 30/06/2026                                     |
| <b>Fidelização</b>                                      | Não                                                              |
| <b>Indexação de preço</b>                               | Não                                                              |
| <b>Faturação</b>                                        | Periodicidade mensal. Pagamento até 30 dias da emissão da fatura |
| <b>Meio(s) de pagamento(s)</b>                          | Débito Direto em Conta<br>Multibanco<br>Payshop                  |
| <b>Prazo de resposta a reclamações</b>                  | 15 dias úteis (compensação 5 €)                                  |
| <b>Prazo máximo de resposta a pedidos de informação</b> | 15 dias úteis                                                    |
| <b>Serviços adicionais</b>                              | Opcionais não incluídos                                          |

### Informação ao consumidor

|                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Clientes com necessidades especiais</b> | São considerados clientes com necessidades especiais: Clientes com limitações no domínio da visão – cegueira total ou hipovisão; Clientes com limitações no domínio da audição – surdez total ou hipoacusia; Clientes com limitações no domínio da comunicação oral; Clientes com limitações no domínio do olfato, que impossibilitem a deteção da presença de gás natural ou clientes que coabitem com pessoas com estas limitações, no âmbito do setor do gás natural. O registo do cliente com necessidades especiais permitirá à IBERDROLA adequar os seus procedimentos, por forma a garantir equiparado nível de informação e qualidade de serviço a todos os seus clientes, independentemente das suas especificidades. O registo poderá ser efetuado contactando-nos pelo 800 60 60 60 (dias úteis, das 9h às 20h, chamada gratuita) ou comercial@iberdrolaclientes.pt, devendo ser realizada prova acerca da situação solicitada. |
| <b>Tarifa social</b>                       | A Tarifa Social de eletricidade é um apoio destinado a clientes numa situação de carência económica devidamente comprovada pelo Sistema de Segurança Social ou Autoridade Tributária e Aduaneira.<br>O apoio social equivale a um desconto na fatura de eletricidade, fixado pelo Governo. Para mais informações, entre em contacto pelo 800 60 60 60 (dias úteis, das 9h às 20h, chamada gratuita) ou pelo e-mail comercial@iberdrolaclientes.pt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Direito de livre resolução</b>          | O consumidor cujo contrato tenha sido celebrado no seu domicílio, tem o direito de livre resolução do presente contrato no prazo de 30 dias de calendário, sem necessidade de indicar o motivo. O prazo para o exercício do direito de livre resolução expira 30 dias a contar do dia da celebração do contrato. Nas restantes situações, o prazo atrás indicado é de 14 dias.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

### Fornecimento de eletricidade

|                                                                                    |                               |          |                |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------|----------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| CPE                                                                                | Consultar detalhe no contrato |          |                |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
| Opção tarifária                                                                    | Simples                       |          |                |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
| Emissões de CO <sub>2</sub>                                                        | 0 g CO <sub>2</sub>           |          |                |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
| Potência Contratada                                                                | Potência (kVA)                | 1,15     | 2,30           | 3,45  | 4,60  | 5,75  | 6,90  | 10,35 | 13,80 | 17,25 | 20,70 |       |
| Tarifa Simples:<br>Preço Total (€)<br>indicativo para<br>consumo de<br>100 kWh/mês | Tarifa Simples                |          | Potência (kVA) |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|                                                                                    | Serviços                      | Desconto | 1,15           | 2,30  | 3,45  | 4,60  | 5,75  | 6,90  | 10,35 | 13,8  | 17,25 | 20,7  |
|                                                                                    | Sem FE e DDC                  | -        | 19,74          | 22,89 | 25,17 | 29,21 | 31,46 | 33,72 | 40,11 | 51,45 | 62,41 | 70,90 |
|                                                                                    | FE ou DDC                     | 1%       | 19,54          | 22,66 | 24,92 | 28,92 | 31,14 | 33,39 | 39,71 | 50,94 | 61,78 | 70,19 |
|                                                                                    | FE + DDC                      | 2%       | 19,34          | 22,43 | 24,67 | 28,62 | 30,83 | 33,05 | 39,31 | 50,42 | 61,16 | 69,49 |

## Fornecimento de eletricidade

### Preços unitários sem desconto

| Preços sem desconto     | Potência (kVA) |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
|-------------------------|----------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|                         | 1,15           | 2,30   | 3,45   | 4,60   | 5,75   | 6,90   | 10,35  | 13,8   | 17,25  | 20,7   |
| Termo Potência (€/dia)  | 0,1853         | 0,2890 | 0,3641 | 0,4967 | 0,5706 | 0,6452 | 0,8552 | 1,2280 | 1,5882 | 1,8675 |
| Preço Exclusivo (€/kWh) | 0,1290         |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
| Preço Base (€/kWh)      | 0,1690         |        |        |        |        |        |        |        |        |        |

Aos preços referidos acrescem impostos, taxas e encargos, desde que legalmente exigidos. Todos os termos definidos pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), a serem alterados, serão imputados ao Cliente, refletindo-se no preço final.

## Rotulagem de Energia Elétrica



### ORIGEM DA ENERGIA – EMISSÕES

A informação apresenta o mix de produção e as respetivas emissões para o ano de 2025 e para o último trimestre da presente campanha.

Emissões específicas CO<sub>2</sub>: 0 g/kWh

\*CO<sub>2</sub> – Dióxido de carbono

Saiba mais em [www.iberdrola.pt](http://www.iberdrola.pt) e em [www.erse.pt](http://www.erse.pt)

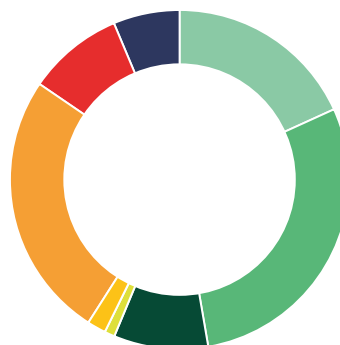
#### MIX DE OFERTA (TRIMESTRE ANTERIOR)

- Eólica 30%
- Hídrica 27%
- Outras renováveis 12%



#### MIX DE COMERCIALIZADOR (TRIMESTRE ANTERIOR)

- Hídrica 32%
- Gás natural 28%
- Eólica 20%
- Outras renováveis 10%
- Nuclear 7%
- Cogeração fóssil 2%
- Resíduos sólidos urbanos 1%



# 800 60 60 60

(Todos os dias úteis, das 9h às 20h, chamada gratuita)



### AUTORIZAÇÃO DE DÉBITO DIRETO SEPA - SEPA DIRECT DEBIT MANDATE

#### A preencher por IBERDROLA - To be completed by IBERDROLA

|                                                                                                                                   |                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| Referência da autorização (ADD) / <i>Mandate reference</i>                                                                        | Receberá a referência da sua autorização na próxima fatura |
| Identificação da IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, UNIPessoal, LDA.<br><i>IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, UNIPessoal, LDA. identifier</i> | ES97001N0108025H                                           |
| Nome do credor / <i>Creditor's name</i>                                                                                           | IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, UNIPessoal, LDA.              |
| Nome da rua e número / <i>Address</i>                                                                                             | Av. D. João II, Edifício Meridiano, n.º 30, 3.º            |
| Código Postal - Cidade / <i>Postal Code - City</i>                                                                                | 1990-092 Lisboa                                            |
| País / <i>Country</i>                                                                                                             | PORTUGAL                                                   |

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

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

#### A preencher pelo titular de pagamento - To be completed by the debtor

CPE Eletricidade  
*Electricity Supply Point Identification*

CUI Gás  
*Gas Supply Point Identification*

Nome do titular de pagamento  
*Name of the debtor*

Morada do titular de pagamento  
*Address of the debtor*

Código Postal - Cidade  
*Postal Code - City*

País do titular de pagamento  
*Country of the debtor*

Swift BIC (8 ou 11 posições)  
*Swift BIC (up to 8 or 11 characters)*

Número de conta - IBAN (25 ou 34 posições)  
*Account number - IBAN (25 or 34 characters)*

Tipo de pagamento / *Type of payment*

Localidade / *Location*

☒ Pagamento recorrente / *Recurrent payment*

NIF - ID Number

Assinatura do Titular do Pagamento/  
*Signature of the Debtor*

### AUTORIZAÇÃO DE DÉBITO DIRETO SEPA - SEPA DIRECT DEBIT MANDATE

#### A preencher por IBERDROLA - To be completed by IBERDROLA

|                                                                                                                                   |                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| Referência da autorização (ADD) / <i>Mandate reference</i>                                                                        | Receberá a referência da sua autorização na próxima fatura |
| Identificação da IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, UNIPessoal, LDA.<br><i>IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, UNIPessoal, LDA. identifier</i> | ES97001N0108025H                                           |
| Nome do credor / <i>Creditor's name</i>                                                                                           | IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, UNIPessoal, LDA.              |
| Nome da rua e número / <i>Address</i>                                                                                             | Av. D. João II, Edifício Meridiano, n.º 30, 3.º            |
| Código Postal - Cidade / <i>Postal Code - City</i>                                                                                | 1990-092 Lisboa                                            |
| País / <i>Country</i>                                                                                                             | PORTUGAL                                                   |

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

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

#### A preencher pelo titular de pagamento - To be completed by the debtor

CPE Eletricidade  
*Electricity Supply Point Identification*

CUI Gás  
*Gas Supply Point Identification*

Nome do titular de pagamento  
*Name of the debtor*

Morada do titular de pagamento  
*Address of the debtor*

Código Postal - Cidade  
*Postal Code - City*

País do titular de pagamento  
*Country of the debtor*

Swift BIC (8 ou 11 posições)  
*Swift BIC (up to 8 or 11 characters)*

Número de conta - IBAN (25 ou 34 posições)  
*Account number - IBAN (25 or 34 characters)*

Tipo de pagamento / *Type of payment*

Localidade / *Location*

☒ Pagamento recorrente / *Recurrent payment*

NIF - ID Number

Assinatura do Titular do Pagamento/  
*Signature of the Debtor*

**CONDIÇÕES GERAIS DO  
CONTRATO DE FORNECIMENTO  
DE ENERGIA ELÉTRICA EM  
BAIXA TENSÃO NORMAL (BTN)****1. OBJETO DO CONTRATO**

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

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

**1.3.** Caso alguma das cláusulas do Contrato venha a ser declarada nula, inválida ou ineficaz por qualquer tribunal ou entidade competente, ter-se-á a mesma por não escrita, não sendo as restantes disposições do Contrato afetadas pela nulidade, invalidade ou ineficácia de tal cláusula, salvo quando se demonstre que o Contrato não teria sido celebrado sem a mesma.

**2. OBRIGAÇÕES GERAIS  
DO CONTRATO**

**2.1.** O Contrato é pessoal, no sentido de que o CLIENTE deverá ser o efetivo utilizador da energia elétrica fornecida, não podendo utilizá-la para usos distintos daquele para o qual foi contratada, nem cedê-la, aliená-la ou, por qualquer meio, colocá-la à disposição de terceiros.

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

**2.3.** Aceite a cessão ou transmissão pela IBERDROLA, esta promoverá a regularização da situação junto do operador da rede de distribuição, ficando, porém, a sua eficácia condicionada à efetiva transmissão da posição contratual junto deste.

**2.4.** A IBERDROLA poderá livremente ceder, sub-rogar ou transferir por qualquer forma, total ou parcialmente, a qualquer sociedade por si participada, os direitos e obrigações decorrentes do Contrato, bastando para tal que o comunique em tempo útil ao CLIENTE.

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

**2.6.** Para efeitos de relacionamento comercial, o CLIENTE obriga-se a indicar um meio de contacto preferencial, entre correio postal, correio eletrónico, telefone ou telemóvel, ao qual a IBERDROLA dará primazia no envio das comunicações.

**2.7.** As comunicações e notificações efetuadas para o meio de contacto preferencial indicado pelo CLIENTE, bem como para os endereços de correspondência e demais contactos constantes das Condições Particulares, consideram-se, para todos os efeitos legais, regular e validamente efetuadas.

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

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

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

**3.2.** Sem prejuízo do disposto em 3.1., a contagem do prazo do Contrato inicia-se na data de início de fornecimento, sendo automaticamente renovável por iguais e sucessivos períodos de 12 (doze) meses, salvo se o CLIENTE se opuser à sua renovação por meio de comunicação escrita.

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

**3.4.** Caso o CLIENTE não exerça o direito de denúncia referido em 3.3., consideram-se aceites as novas condições comunicadas pela IBERDROLA.

**3.5.** Não sendo apresentadas novas condições nos termos referidos em 3.3., manter-se-ão, para o período da renovação, as condições acordadas no Contrato inicial ou na última renovação, consoante o caso.

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

- a) Condições de alteração de preço indicadas na cláusula 5 das presentes Condições Gerais;
- b) Alteração do prazo de pagamento da fatura;
- c) Alteração dos parâmetros de qualidade de serviço prestado pela IBERDROLA.

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

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

**4. CESSAÇÃO DO CONTRATO**

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

- a) Por acordo das Partes, a todo o tempo;
- b) Por denúncia ou oposição à renovação por parte do CLIENTE, a todo o tempo, sem encargos, salvo se decorrer período de fidelização;
- c) Pela celebração de contrato de fornecimento com outro comercializador;
- d) Por resolução por parte do CLIENTE com fundamento em incumprimento da IBERDROLA;
- e) Por resolução por parte da IBERDROLA, nos casos previstos em 4.5.;
- f) Por morte do titular do contrato, salvo nos casos de transmissão por via suces-

sória, quando demonstrada a vivência em economia comum;

- g) Por extinção da entidade titular do contrato;
- h) Por cessação do evento, no caso de instalações eventuais;
- i) Por caducidade da respetiva licença, no caso de instalações provisórias;
- j) Por iniciativa do CLIENTE que seja um Consumidor (isto é, que adquira energia elétrica para consumo doméstico próprio, excluindo as atividades comerciais ou profissionais), de acordo com o disposto no regime dos contratos celebrados à distância, ao domicílio e equiparados, desde que a cessação ocorra dentro dos prazos estabelecidos nesse regime, contados da celebração do Contrato, mediante comunicação expressa à IBERDROLA dessa sua intenção;
- k) Por iniciativa da IBERDROLA, por oposição à renovação, nos termos definidos nas cláusulas 4.2. e 4.3.

**4.2.** No caso de contratos de fornecimento de energia elétrica a CLIENTE que seja Consumidor (isto é, que adquira energia elétrica para consumo doméstico próprio, excluindo as atividades comerciais ou profissionais), a IBERDROLA apenas poderá opor-se à renovação do Contrato caso tenham ocorrido pelo menos três incumprimentos de pagamento tempestivo no período de 12 (doze) meses imediatamente anteriores.

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

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

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

- a) Em caso de cedência de energia elétrica a terceiros, quando não autorizada;
- b) Quando se verifique a existência de procedimento fraudulento ou na falta do pagamento devido;
- c) Na sequência de duas ou mais interrupções do fornecimento de energia

elétrica num período de 12 (doze) meses imediatamente anteriores ou de uma interrupção que se prolongue por um período superior a 30 (trinta) dias.

## 5. PREÇO

**5.1.** O preço a pagar pelo fornecimento de energia elétrica é o constante nas Condições Particulares, a que acresce, por imperativo regulatório, o encargo que, ao longo da vigência do contrato, deva imputar-se ao consumo resultante da Banda de Reserva de Restabelecimento de Frequência com Ativação Manual (Banda de mFRR), nos termos da Diretiva ERSE n.º 12/2023, de 28 de novembro de 2023 e demais legislação e regulamentação aplicáveis à Banda de mFRR, e do financiamento dos custos com a Tarifa Social, nos termos do Decreto-Lei n.º 104/2023, de 17 de novembro e demais legislação e regulamentação aplicáveis ao modelo de financiamento da Tarifa Social. Ao preço final, composto pelas duas parcelas acima referidas, acrescem as tarifas de acesso à rede, os impostos, as taxas e os encargos, desde que legalmente exigidos, tendo aquele como referência:

- a) A legislação do setor da energia;
- b) O atual perfil de consumo do CLIENTE aprovado pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE);
- c) O custo da Banda de mFRR e das tarifas reguladas que de algum modo se reflitam no custo da eletricidade, designadamente nas suas componentes de distribuição, transporte e uso global do sistema, incluindo perdas e/ou qualquer outro termo definido pela ERSE ou pela legislação aplicável a CLIENTES fornecidos por comercializadores livres, tal como resultem, em cada momento, da legislação e regulamentação aplicáveis e dos atos de autoridade das entidades administrativas competentes;
- d) O custo associado ao modelo de financiamento da Tarifa Social, nos termos do Decreto-Lei n.º 104/2023, de 17 de novembro, operacionalizado no que respeita ao período de 18 de novembro a 31 de dezembro de 2023 e ao ano de 2024, pela Diretiva n.º 14/2024 da ERSE, bem como o que vier a ser atualizado e definido pela ERSE;
- e) O custo de aquisição da energia elétrica fornecida pela IBERDROLA ao CLIENTE;
- f) A atualização com base no Índice de Preços no Consumidor do ano anterior, publicado pelo Instituto Nacional de Estatística;
- g) Outros custos, encargos, taxas ou impostos aplicáveis.

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

**5.3.** Para efeitos do previsto no ponto anterior, o CLIENTE considera-se notificado com a explicitação da alteração ocorrida e sua repercussão no preço, a qual deverá ser realizada na primeira fatura que o aplique.

**5.4.** A IBERDROLA poderá excecionalmente atualizar o preço, no caso de alteração dos termos definidos nas alíneas a), b), d) e e) do 5.1., podendo o CLIENTE denunciar o Contrato se não aceitar o novo preço, nos termos do estipulado na cláusula 3.8.

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

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

**5.7.** Com o intuito de fornecer ao CLIENTE as informações pertinentes para que este possa adaptar o seu consumo durante as "Horas Afectadas", a IBERDROLA enviará um SMS e/ou um e-mail ao CLIENTE no dia anterior, informando, se for caso disso, os períodos de tempo do dia seguinte que serão considerados "Horas Afectadas" e o preço aplicável ao consumo que exceda o limite indicado em 5.6.

**5.8.** Caso a cessação do Contrato não ocorra na data prevista para a produção de seus efeitos, pelo facto da sua ativação ser posterior por ação do ope-

rador da rede de distribuição, por restrições regulamentares, ou por qualquer outra causa não imputável à IBERDROLA, o Contrato manter-se-á válido até à referida ativação, sendo faturado no que diz respeito à componente de energia pelo valor máximo dado pelo preço imediatamente anterior e o valor do OMIE do referido período.

## 6. CAUÇÃO

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

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

**6.3.** Nos demais casos, a IBERDROLA só poderá exigir a prestação de caução nas situações de restabelecimento do fornecimento, na sequência de interrupção imputável ao CLIENTE. A caução será restituída ao CLIENTE se este optar pela transferência bancária como meio de pagamento ou se permanecer em situação de cumprimento contratual, continuamente, durante o período de 2 (dois) anos. O CLIENTE poderá ainda, a qualquer momento, obstar à prestação de caução se, regularizada a dívida, optar pela transferência bancária como meio de pagamento.

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

## 7. LEITURAS, CONSUMO, FATURAÇÃO E PAGAMENTO

**7.1.** A IBERDROLA faturará com base nos dados de consumo disponibilizados pelo operador da rede de distribuição (leitura real ou estimativas de consumo), ou de acordo com uma quota fixa mensal, caso tenha sido acordada com o CLIENTE. A quota fixa mensal deverá fixar-se aten-

dendo ao histórico de consumos, com revisão semestral, e será regularizada anualmente de acordo com os consumos do CLIENTE.

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

**7.3.** Se, por facto imputável ao CLIENTE, enquanto utilizador das instalações onde se encontra o equipamento de medição, não tiver sido possível efetuar a leitura do consumo de energia, a IBERDROLA poderá solicitar uma leitura extraordinária, sendo a sua realização da responsabilidade direta do operador da rede de distribuição, ficando, porém, a cargo do CLIENTE o pagamento deste serviço, conforme previsto no Regulamento de Relações Comerciais.

**7.4.** Sem prejuízo do referido em 7.1., a IBERDROLA poderá realizar estimativas de consumo para efeitos de faturação ao CLIENTE, tendo este o direito de escolher o método de estimativa de entre as opções disponibilizadas para o efeito pelo Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados.

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

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

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

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

**7.9.** A fatura é enviada ao CLIENTE preferencialmente em suporte eletrónico, salvo se este optar por recebê-la em papel, caso em que será enviada para a morada de correspondência indicada nas Condições Particulares do Contrato.

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

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

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

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

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

## 8. INTERRUPTÃO DE FORNECIMENTO

**8.1.** O não pagamento de fatura dentro do prazo de vencimento confere à IBERDROLA o direito de requerer, junto do operador da rede de distribuição, a interrupção do fornecimento de energia elétrica, facto este que deverá ser comunicado por escrito ao CLIENTE com uma antecedência mínima de 20 (vinte) dias relativamente à data a partir da qual deva ocorrer a interrupção.

**8.2.** Sem prejuízo do referido no ponto anterior, no caso de fornecimento em Baixa Tensão Normal, o não pagamento da fatura dentro do prazo de vencimento confere à IBERDROLA o direito a requerer junto do operador da rede de distribuição, a redução da potência contratada para o escalão de 1,15 kVA, e consequentemente, nos prazos previstos no Regulamento de Relações Comerciais, a interrupção do fornecimento de energia elétrica.

**8.3.** A redução da potência contratada ou a interrupção do fornecimento de energia elétrica por facto imputável ao CLIENTE não suspende a faturação da potência contratada nem de quaisquer outros custos e encargos que devam ser suportados pelo CLIENTE e que a IBERDROLA esteja obrigada a pagar por conta deste, por força de lei ou regulamento.

**8.4.** Uma vez interrompido o fornecimento de energia elétrica nos termos desta cláusula, a IBERDROLA não será obrigada à sua reposição sem que antes o CLIENTE tenha pagado os montantes em dívida, incluindo juros de mora, todas as despesas resultantes da interrupção e reposição do fornecimento e o custo de envio do aviso de interrupção, ficando tal

pagamento sujeito à confirmação da boa cobrança, nos termos previstos em 7.11.

**8.5.** A interrupção do fornecimento, nas condições previstas no 8.2., só pode ter lugar após pré-aviso, por escrito, com uma antecedência mínima de 5 (cinco) dias para a concretização de redução da potência contratada, e de 20 (vinte) dias para a concretização de interrupção, se não for possível concretizar a referida redução de potência, relativamente à data em que irá ocorrer.

**8.6.** Para efeitos do número anterior, nas situações em que é concretizada a redução da potência contratada, a contagem do prazo para interrupção inicia-se na data em que é efetuada a atuação no local de consumo para redução de potência.

## 9. QUALIDADE DO FORNECIMENTO / EQUIPAMENTOS DE MEDIDA

**9.1.** O fornecimento de energia elétrica observará os padrões de qualidade de serviço definidos no Regulamento de Qualidade de Serviço e no Regulamento de Relações Comerciais.

**9.2.** Eventuais compensações atribuídas pelo operador da rede de distribuição que resultem do incumprimento dos padrões de qualidade de serviço serão, nos termos do Regulamento de Qualidade de Serviço, pagas ao CLIENTE através de crédito do respetivo valor na fatura de fornecimento subsequente.

**9.3.** O CLIENTE permitirá ao operador da rede de distribuição o acesso às instalações de medida para realização de tarefas de instalação, leitura, inspeção e manutenção, assim como facilitará os dados de consumo.

## 10. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

**10.1. Quem é o responsável pelo tratamento dos seus dados pessoais?** A IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, UNIPessoal, LDA. ("IBERDROLA"), com o número de identificação fiscal 502124083, com sede social na Av. D. João II, Edifício Meridiano, n.º 30, 3.º, 1990-092 Lisboa, é a responsável pelo tratamento dos dados fornecidos pelo CLIENTE na celebração do presente Contrato, tanto do(s) próprio(s) como do(s) representante(s) legal(is) ou de outros que derivem da referida relação contratual (por exemplo, Pessoas de contacto do CLIENTE), e garante

a sua segurança e o seu tratamento confidencial, em conformidade com o disposto no Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados ("RGPD").

O Cliente (esta designação inclui o próprio, os seus Representantes Legais e/ou as suas Pessoas de contacto, sempre que aplicável) poderá contactar o Encarregado da Proteção de Dados para esclarecer dúvidas relacionadas com o tratamento dos seus dados pessoais através do correio eletrónico dpo@iberdrola.pt.

**10.2. Com que finalidade tratamos os seus dados pessoais?** Os dados pessoais do CLIENTE serão tratados para as seguintes finalidades:

- Gestão da relação entre a IBERDROLA e o CLIENTE, prestação dos serviços solicitados, gestão do atendimento ao CLIENTE e, em geral, cumprimento das obrigações decorrentes do Contrato; tal pode incluir o envio de uma mensagem de validação do contrato por meios eletrónicos e de outras comunicações informativas estritamente ligadas à relação contratual (por exemplo, informações sobre faturas, seleção de planos de eletricidade, tarifas, incidentes, informações sobre canais de serviço, etc.), o tratamento de qualquer tipo de reclamação ou pedido relacionado com a relação contratual, a realização das ações necessárias para tramitar reclamações ou diligenciar pela cobrança e pagamento das dívidas que possa ter com a IBERDROLA, e, ainda, a atualização dos dados fornecidos pelo devedor.
- A IBERDROLA poderá atualizar e complementar os dados pessoais do CLIENTE através da aquisição de bases de dados provenientes de fontes acessíveis ao público e que permitam uma melhor gestão da relação e do contacto com o CLIENTE desde que o CLIENTE dê o seu consentimento para o efeito.
- A IBERDROLA poderá também consultar sistemas de informação de crédito para avaliar a solvabilidade económica do Cliente e, com base nessas consultas, adotar decisões que o afetem, podendo condicionar a entrada em vigor do Contrato ou a sua validade à constituição de uma garantia de pagamento. No entanto, a IBERDROLA concederá sempre ao Cliente a possibilidade de alegar tudo o que considere pertinente para defender o seu direito ou interesse. Em caso de não pagamento, a IBERDROLA poderá notificar estes sistemas de informação de crédito, em conformidade com a legislação em vigor.

- A IBERDROLA também tratará os dados pessoais do CLIENTE com a finalidade de oferecer, através dos meios disponibilizados, incluindo eletrónicos - dando primazia ao contacto preferencial indicado pelo CLIENTE - de forma segmentada e personalizada, informação acerca do fornecimento de energia, produtos e serviços análogos aos transacionados, próprios ou em que esteja envolvida, de natureza energética, creditícia, produtos para o lar e entretenimento, desde que não se oponha. Caso o CLIENTE nos dê o seu consentimento, podemos remeter estas comunicações mesmo depois de cessada a relação contratual, pelo prazo de 2 anos.
- A IBERDROLA poderá utilizar meios automatizados e outras ferramentas para definir perfis de públicos-alvo, campanhas, atividades ou ações, recorrendo a informação própria (desde que não se oponha) ou proveniente de fontes terceiras (desde que tenha consentido).
- Adicionalmente, a IBERDROLA poderá utilizar dados dissociados da identidade do CLIENTE, preservando sempre o seu anonimato, inclusive após o termo da relação contratual, com a finalidade de os utilizar no âmbito dos sistemas de suporte à tomada de decisões e à gestão empresarial.
- No caso de consultas ou pedidos, a informação será utilizada com a finalidade de os gerir.
- Do mesmo modo, a IBERDROLA tratará os dados pessoais dos seus CLIENTES com contratos cessados, com a finalidade de os contactar, pelo prazo máximo de um ano a contar da data de cessação do último contrato, com o objetivo de os recuperar como CLIENTES ("winback"), desde que não tenham exercido o seu direito de oposição a tais contactos. A base legal para este tratamento é o interesse legítimo da IBERDROLA com vista a melhorar os seus serviços, conhecendo as razões que levaram o CLIENTE a cessar a sua relação e identificar as oportunidades de recuperação destes CLIENTES, com uma abordagem mais estratégica e personalizada, ajustando as ofertas e comunicações às expectativas do CLIENTE, sempre no estrito cumprimento da Lei nº 41/2004, de 18 de agosto, que regula a proteção de dados pessoais e privacidade nas telecomunicações.
- No caso dos registos de utilizador na plataforma digital, os dados são utilizados para proporcionar a uti-

lização da mesma, permitindo acesso aos dados de contratação e informação de contacto disponíveis para tal utilizador, e para cumprimento das obrigações legais da IBERDROLA como prestadora de serviços de sociedade da informação.

Não são tomadas decisões automatizadas.

### **10.3. Por quanto tempo conservaremos os seus dados?**

Os dados pessoais fornecidos serão tratados pela IBERDROLA em vista da execução e manutenção do Contrato durante o período de tempo em que a relação contratual vigorar, o que ocorrerá desde o momento em que o Contrato for celebrado até, independentemente do período de tempo do fornecimento, ao momento em que se encontrarem cumpridas todas as obrigações contratuais, incluindo a resposta a pedidos de informação ou a reclamações do CLIENTE e a revisão de faturas, sem prejuízo das obrigações de apagamento ou restrição de dados que possam resultar de um quadro normativo aplicável. Se o CLIENTE consentir, mediante escolha do primeiro consentimento da secção correspondente, os seus dados poderão ser tratados por um período adicional de 2 anos após o termo do Contrato. A IBERDROLA procede, ainda, ao tratamento dos dados de faturação na medida do necessário ao cumprimento da obrigação legal de conservação, pelo prazo de 10 anos, dos livros e registos contabilísticos da empresa e respetivos documentos de suporte. Os dados pessoais tratados para o envio de comunicações comerciais com base no interesse legítimo da IBERDROLA serão mantidos enquanto a relação contratual com o cliente permanecer em vigor e, após o termo daquela, pelo prazo previsto para ações de “winback” (máximo de um ano a contar da data de cessação do último contrato) sempre que aplicável e enquanto o utilizador não se opuser a tal tratamento. A IBERDROLA conservará, também, os dados pessoais necessários para a sua disponibilização à Autoridade Tributária e Aduaneira, Administrações Públicas, Tribunais competentes ou ao Ministério Público durante o prazo de prescrição para ações que possam decorrer da relação mantida e/ou dos prazos de conservação previstos na lei, por um período máximo de 10 anos. Os dados tratados para as finalidades para as quais é solicitado o consentimento do CLIENTE serão tratados até que as finalidades pretendidas sejam cumpridas

ou, se for o caso, até que o CLIENTE retire o seu consentimento. Finalmente, uma vez decorridos os períodos anteriores, a IBERDROLA procederá à efetiva eliminação dos dados pessoais.

**10.4. Qual a fonte de legitimação para o tratamento dos seus dados?** As bases de legitimidade para o tratamento dos dados do CLIENTE são a relação contratual, os consentimentos prestados pelo CLIENTE (estes consentimentos podem ser modificados a qualquer momento pelo CLIENTE, no exercício dos seus direitos), o cumprimento da legislação aplicável ao fornecimento de eletricidade, gás e produtos e serviços similares e qualquer outra que lhe possa ser aplicável em cada momento, bem como a declaração, exercício ou defesa de um direito num processo judicial ou administrativo.

O tratamento poderá igualmente basear-se no interesse legítimo da IBERDROLA para a manutenção de relações comerciais ou de qualquer índole com o CLIENTE, a oferta do fornecimento de energia e produtos e serviços relacionados, ações de fidelização, incluindo ações desportivas, culturais e beneficentes das quais a IBERDROLA participe ou promova, a criação de perfis, através de informações próprias, com vista à personalização de produtos e/ou serviços do interesse do CLIENTE, e ainda a comunicação destes dados a empresas terceiras para a execução de gestão administrativa, prevenção da fraude, reclamações, cobrança de dívidas e gestão da segurança dos sistemas de informação de suporte.

Se, para gestão do Contrato, se tornar necessário que o CLIENTE forneça dados relativos a outras pessoas que não o titular do Contrato, o CLIENTE deverá informá-las prévia e expressamente do conteúdo desta cláusula e obter o seu consentimento prévio para o tratamento dos dados.

### **10.5. A que destinatários serão os dados comunicados?**

Os dados necessários para gerir o acesso à rede serão comunicados ao operador da rede de distribuição e ao Operador Logístico de Mudança de Comercializador, ficando incorporados num ficheiro da sua responsabilidade, cujo acesso por terceiros é regulado nos termos do quadro normativo aplicável em cada momento.

Da mesma forma, para o correto desenvolvimento da relação contratual e a cobrança dos montantes derivados do contrato, será necessário comunicar os seus dados a instituições bancárias para efeitos de faturação e à Administração Pública com competência na matéria para cumprir as obrigações legais da IBERDROLA.

Por outro lado, a IBERDROLA relaciona-se com prestadores de serviços, tais como as entidades fornecedoras e/ou instaladoras do(s) equipamento(s), canais de vendas, suporte administrativo, serviço de atendimento telefónico, empresas de cobrança, marketing e publicidade, auditoria e outros que, em determinados casos, poderão aceder aos seus dados, com as garantias necessárias, para as finalidades do tratamento, podendo ainda ceder os dados às autoridades e organismos competentes no cumprimento das obrigações jurídicas e fiscais pertinentes.

Os dados relativos ao presente Contrato serão comunicados à Autoridade Tributária e Aduaneira nos termos previstos no artigo 125.º do Código do Imposto Municipal sobre Imóveis (aprovado pelo Decreto-Lei n.º 287/2003, de 12 de novembro, com as alterações subsequentes) e restantes disposições legais aplicáveis. Por outro lado, os dados relativos a Clientes com necessidades especiais ou Clientes prioritários serão comunicados à Empresa de Distribuição, para efeitos de registo da respetiva informação, nos termos previstos, respetivamente, nos artigos 101.º e 104.º do Regulamento da Qualidade do Serviço do Setor Elétrico e do Setor do Gás Natural (Regulamento da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos n.º 629/2017, in DR, 2.ª série, n.º 243, de 20 de dezembro de 2017).

### **10.6. Serão efetuadas transferências internacionais de dados?**

Quando estritamente necessário para a prossecução das finalidades de tratamento, os dados pessoais dos clientes podem ser acedidos ou comunicados a outras empresas localizadas em países situados fora do Espaço Económico Europeu.

Em qualquer caso, a IBERDROLA realiza estas transferências para (i) países em relação aos quais a Comissão Europeia tenha declarado a existência de um nível adequado de proteção de dados ou (ii) na ausência de uma dessas decisões, implementando salvaguardas adequadas que, após análise da regulamentação do país de destino, permitam garantir a proteção dos seus dados pessoais de acordo com os requisitos da regulamentação aplicável, como a assinatura com a entidade que recebe os dados, das cláusulas contratuais-tipo aprovadas pela Comissão Europeia.

Para efeitos de assinatura digital, está prevista a possibilidade de realização de uma transferência internacional de dados para os Estados Unidos. Esta transferência é realizada em conformidade com a decisão de adequação emitida pela Comis-

são Europeia (CE) no âmbito do Quadro de Privacidade UE-EUA.

Os CLIENTES podem solicitar informações adicionais e/ou uma cópia das salvaguardas apropriadas implementadas pela IBERDROLA entrando em contato com o Encarregado da Proteção de Dados disponível em [dpo@iberdrola.pt](mailto:dpo@iberdrola.pt).

Informa-se, ainda, que os Clientes e a IBERDROLA podem comunicar entre si através dos seus perfis em redes sociais, cuja informação pode estar localizada em países fora da União Europeia. Nestes casos, os dados necessários para a comunicação serão tratados de acordo com as garantias do Artigo 44.º do RGPD e informadas pela própria rede social aos seus utilizadores ou com base no consentimento prestado diretamente à IBERDROLA.

**10.7. Quais os seus direitos quando nos fornece os seus dados?** Os dados do CLIENTE, fornecidos pelo próprio, são necessários para a manutenção da relação contratual, de tal modo que seria impossível gerir a relação contratual sem esses dados. O CLIENTE é responsável pela veracidade dos dados comunicados e deverá solicitar a sua modificação sempre que necessário para assegurar a correta prestação dos serviços contratados e a realização das comunicações.

O CLIENTE pode solicitar o exercício dos direitos de acesso, retificação, oposição ou, se for o caso, solicitar o apagamento dos dados quando estes já não forem necessários para os fins subjacentes à sua recolha, entre outros motivos.

O CLIENTE poderá solicitar a limitação do tratamento dos seus dados nas situações estabelecidas no artigo 18.º do RGPD, caso em que os dados serão conservados unicamente para a apresentação ou defesa de eventuais reclamações e/ou ações judiciais.

O CLIENTE poderá, em qualquer momento, retirar o consentimento anteriormente prestado, revogando o tratamento dos seus dados para a finalidade em questão, sem que isso prejudique a licitude do tratamento previamente realizado ao abrigo do consentimento inicial, caso em que estes serão conservados unicamente para a apresentação ou defesa de eventuais reclamações.

O CLIENTE poderá solicitar à IBERDROLA a portabilidade dos seus dados pessoais, obtendo uma cópia eletrónica dos mesmos, através de mensagem enviada para o endereço de correio eletrónico indicado

por si ou através da secção correspondente na página web da IBERDROLA.

Todos estes direitos poderão ser exercidos mediante pedido escrito dirigido à IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, UNIPessoal, LDA., Apartado 12011, EC Picoas, 1061-001 Lisboa, ou através de qualquer dos canais da IBERDROLA: número de apoio ao CLIENTE 800 60 60 60; correio eletrónico [proteçãodados.comercial@iberdrola.pt](mailto:proteçãodados.comercial@iberdrola.pt); “Minha Área CLIENTE” dentro de [www.iberdrola.pt](http://www.iberdrola.pt), assim como em qualquer dos Pontos de Atendimento, indicando os dados identificativos, morada ou e-mail de contacto e razões do pedido. Caso o CLIENTE não obtenha a resposta ou a informação pretendida, ou independentemente de tal, a IBERDROLA informa que poderá apresentar reclamação junto da Comissão Nacional de Proteção de Dados, com sede na Avenida D. Carlos I, n.º 134, 1200-651, Lisboa, ou através do seguinte endereço da Internet <https://www.cnpd.pt>.

**10.8. O CLIENTE deverá comunicar às Pessoas de Contacto do CLIENTE o conteúdo da presente cláusula.**

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

**11.1.** Para efeitos do disposto no Regulamento de Qualidade de Serviço, a IBERDROLA promoverá o registo do CLIENTE com necessidades especiais, mediante solicitação deste para o efeito e desde que o pedido seja acompanhado de documentos que comprovem tal qualidade.

**11.2.** A IBERDROLA promoverá ainda o registo do CLIENTE prioritário, mediante solicitação deste, pedido que transmitirá ao operador da rede de distribuição a quem cabe decidir quanto a essa identificação e respetivo registo, nos termos e para os efeitos do disposto no Regulamento de Qualidade de Serviço.

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

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

**11.5.** Para efeitos do disposto na presente cláusula, o CLIENTE autoriza a IBERDROLA a proceder à recolha e tratamento dos seus dados pessoais e o operador da rede de distribuição de energia elétrica em BTN a aceder e a proceder ao seu tratamento junto das entidades envolvidas no procedimento, com o objetivo exclusivo de permitir a obtenção de informação acerca

da sua situação de beneficiário de prestação social e/ou acerca do rendimento anual do seu domicílio fiscal, bem como a atualização desta informação.

#### 12. PEDIDOS DE INFORMAÇÕES E RECLAMAÇÕES

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

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

**12.3.** Em caso de impossibilidade de resposta às reclamações, no prazo indicado em 12.2. por facto não imputável à IBERDROLA, esta enviará ao CLIENTE comunicação intercalar indicando as diligências efetuadas, as razões que impossibilitam a resposta no devido prazo e o prazo expectável da resposta. O incumprimento desta obrigação confere ao CLIENTE o direito a uma compensação de 5 (cinco) EUR.

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

#### 13. RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais, em caso de litígio o CLIENTE pode, de acordo com a respetiva competência territorial, recorrer a uma das seguintes Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo: Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo ([www.arbitragemdeconsumo.org](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](http://www.centrodearbitragemdecoimbra.com)); Centro de arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa ([www.centroarbitragemlisboa.pt](http://www.centroarbitragemlisboa.pt)); Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto ([www.cicap.pt](http://www.cicap.pt)); Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave ([www.triave.pt](http://www.triave.pt)); Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo, Tribunal Arbitral de Consumo ([www.ciab.pt](http://www.ciab.pt)). Mais informações no Portal do Consumidor ([www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt)).



\*108252877610000\*

# Livre Resolução

## Formulário



### SÓ DEVERÁ SER PREENCHIDO E ENVIADO SE PRETENDER CANCELAR O(S) SEU(S) CONTRATO(S)

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

### DIREITO DE LIVRE RESOLUÇÃO

O consumidor cujo contrato tenha sido celebrado no seu domicílio, tem o direito de livre resolução do presente contrato no prazo de 30 dias de calendário, sem necessidade de indicar o motivo.

O prazo para o exercício do direito de livre resolução expira 30 dias a contar do dia da celebração do contrato, para contratos celebrados no domicílio do consumidor.

Nas restantes situações, o prazo indicado é de 14 dias, a contar da data de celebração do contrato.

A fim de exercer o seu direito de livre resolução, deverá comunicar tal facto à IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL UNIPessoal, LDA., por escrito, para o Apartado 12011, EC Picoas, 1061-001 Lisboa, por e-mail para o endereço eletrónico: comercial@iberdrolaclientes.pt ou para entrega nos nossos Pontos de Apoio ao Cliente.

Pode utilizar o presente formulário para resolver o contrato, não sendo contudo obrigatório.

### EFEITOS DA LIVRE RESOLUÇÃO

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

### TITULAR DO(S) CONTRATO(S) PARA LIVRE RESOLUÇÃO

\*Preenchimento obrigatório

NIF

Data Celebração Contrato

Pretende resolver todos os seus contratos assinados na data indicada acima?\* SIM ☐ NÃO ☐

Se assinalou "Não", identifique o(s) contrato(s) ao(s) qual(ais) pretende associar a presente resolução. Indique, para cada um deles, um dos seguintes: Referência de Contrato / Código de Ponto de Entrega / Código Único de Identificação.

- |                                                                                                                              |                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| <input type="checkbox"/> Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica e Contrato de Serviços Adicionais e Pacote de Serviços | <input type="text"/> |
| <input type="checkbox"/> Contrato de Fornecimento de Gás Natural, Contrato de Serviços Adicionais e Pacotes de Serviços      | <input type="text"/> |
| <input type="checkbox"/> Contrato de Gestão de Serviços de Fornecimento e instalação do Sistema Smart Solar Iberdrola        | <input type="text"/> |
| <input type="checkbox"/> Contrato Smart Mobility                                                                             | <input type="text"/> |
| <input type="checkbox"/> Contrato de Fornecimento de Eletricidade para Mobilidade Elétrica                                   | <input type="text"/> |
| <input type="checkbox"/> Contrato de _____                                                                                   | <input type="text"/> |

Assinatura do titular do(s) contrato(s) \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_



\*11144\*

SGPOR-01454-001