



CHEGOU O MOMENTO DA MUDANÇA



MUDANÇA



Olá

Demos início ao teu processo de mudança para a Endesa. Assim que o concluirmos, entraremos em contacto para informar-te da ativação do teu contrato e se a Tarifa Social se aplica ou não ao mesmo. A partir desse momento, começarás a usufruir de todas as vantagens de ser nosso cliente.

Lembra-te que é muito importante que estejas disponível para te podermos contactar caso precisemos de alguma informação, e que, se quiseres saber mais detalhes do teu contrato, podes contactar-nos e referir o teu CÓDIGO DE SEGUIMENTO.

CÓDIGO DE SEGUIMENTO LUZ:

Em anexo encontrarás todas as informações e documentos referentes ao teu contrato.

Brevemente concluiremos o teu pedido de adesão à Endesa.



PARA QUALQUER ESCLARECIMENTO ADICIONAL, POR FAVOR CONTACTA-NOS:



ÁREA DE CLIENTE MY ENDESA:

- Consultar Faturas
- Comunicar Leituras
- Gerir Pagamentos

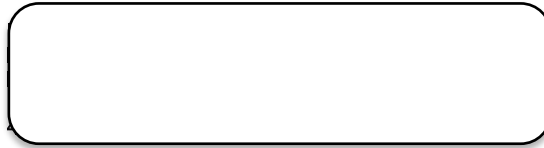


LOJAS DO CIDADÃO

- Lisboa (Laranjeiras)
- Porto

DESCARREGA A APP ENDESA PT GRÁTIS E BENEFICIA DE TODAS AS VANTAGENS QUE TEMOS PARA TE OFERECER.





Dados do local de consumo

Dados do contrato

Dados do Cliente



Dados do contrato



Condições especiais

Apólice:
Data de início: 2026-05-30
C.A.E: 99921-DOMÉSTICO
Tarifa: Happy Luz Simples 2604
Oferta Luz: Dia gratuito | Sábado
Tipo cliente: Domésticos
Fornecimento: Normal
Entidade onde efetuou o contrato: Endesa
Origem do contrato: Online
Data de Assinatura do contrato: 2026-05-30

Valor	Início	Fim
-------	--------	-----



Valores contratados

Potência contratada: 4.60 KVa



Método de estimativa

Eletricidade

☒ Perfil – Consumo médio baseado nos perfis de consumo diários pela ERSE

Deve ler com atenção a informação sobre protecção de dados pessoais que se apresenta no verso do mesmo, na Cláusula 20 das Condições Gerais do Contrato.

Consentimentos:

- ☒ Tendo lido o aviso legal de proteção de dados, consinto que os meus dados pessoais sejam utilizados para ser contactado sobre produtos ou serviços de empresas do Grupo Endesa ou terceiros, relacionados com energia, equipamentos e assistência ao lar, sector automóvel, serviços financeiros e seguros.
- ☐ Tendo lido o aviso legal de proteção de dados, consinto que os meus dados pessoais sejam cedidos a empresas do Grupo Endesa e a empresas terceiras relacionadas com energia, equipamento e assistência ao lar, sector automóvel, serviços financeiros e seguros.

Caso deseje revogar o seu consentimento anteriormente prestado, recordamos-lhe que poderá fazê-lo em qualquer momento através dos meios habituais.

Inés Roque

Diretora de Mercado Residencial e Negócios Portugal

O Cliente

Anexo de preços Tarifa Happy Luz & Gás

Tarifa Happy Luz

Potência contratada (kVA)	Termo Potência (€/dia) Preço base	Energia (€/kWh) Preço base
3,45	0,2695	0,254483
4,60	0,3684	0,254483
5,75	0,4523	0,254483
6,90	0,5725	0,254483
10,35	0,7753	0,254483
13,80	1,0306	0,254483
17,25	1,2898	0,254483
20,70	1,6059	0,254483

Preço da potência e da energia em função da potência contratada⁽¹⁾.

Tarifa Happy Gás

Escalaço	Termo Fixo (€/dia)		Energia (€/kWh)	
	Preço base	Desconto 14%	Preço base	Desconto 14%
1	0,1519	0,1306	0,126901	0,109135
2	0,2540	0,2184	0,124480	0,107053
3	0,4302	0,3700	0,119213	0,102523
4	0,7915	0,6807	0,118305	0,101742

Preço do termo fixo e da energia em função do escalaço de consumo a que pertence o cliente no momento da contratação⁽¹⁾.

Contratando esta tarifa tem direito a:



Luz

1 dia totalmente **grátis** por semana
ou
2 dias com **50% de desconto** por semana

Estas ofertas, são definidas no momento de contratação pelo cliente e poderão ser alteradas de forma trimestral através do MyEndesa ou ligando para Endesa.

Caso o cliente não pretenda modificar o dia de oferta e/ou tipologia de oferta, estas ficam válidas até que o cliente decida modificar.



Gás

14% de desconto para sempre

Aplicável durante toda a vigência do contrato de fornecimento de Gás, aplicável tanto no Termo Potência/Fixo como no Termo Energia.

E poderá desfrutar das melhores vantagens:



PERSONALIZÁVEL
A CADA 3 MESES



100%
ONLINE



SEM
FIDELIZAÇÃO



100%
RENOVÁVEL

Porque não tem custos e a Endesa trata de todos os trâmites, funcionando como mediadora entre si e o Operador Logístico de Mudança de Comercializador (OLMC).



A partir da data em que se efetua a contratação, este será o processo de mudança previsto.



- Depois da assinatura do contrato, a Endesa solicita a mudança de comercializadora ao OLMC, num prazo aproximado de 5 dias úteis.
- O OLMC demorará aproximadamente 15 dias para ativar o seu contrato com a Endesa. Nesse momento é-nos enviada uma leitura pelo OLMC, a qual é utilizada pela antiga comercializadora (para dar baixa do seu anterior contrato e emitir a sua última fatura) e pela Endesa (para ativar o seu novo contrato).
- Passados aproximadamente 40 dias úteis após a ativação do seu contrato com a Endesa, receberá a primeira fatura da Endesa. Caso tenha contratado luz e gás, para que receba as suas primeiras faturas em simultâneo, este último período pode ampliar-se em 12 dias.

Prazos médios de ativação de acordo com a contratação Endesa. Estes prazos são meramente indicativos e podem sofrer alterações. Sem prejuízo de eventuais penalizações por cessação antecipada aplicáveis ao abrigo do contrato em vigor com o seu atual comercializador.

Condições particulares da tarifa Happy:

1. Os preços apresentados no presente anexo têm em conta a potência e o escalão de consumo contratados pelo Cliente. As variações que se venham a verificar nos elementos regulados (tarifas de acesso e outros) aplicáveis, assim como os novos que possam surgir, transferir-se-ão para o cliente, tanto no caso de acréscimo como de decréscimo. Além disso, os preços poderão ser atualizados, em cada 1 de janeiro, com o valor do IPC real (Último Índice de Preços no Consumidor geral nacional dos últimos 12 meses, publicando oficialmente no momento da atualização). Os preços estabelecidos no presente Anexo não incluem o valor dos impostos legalmente devidos, que serão objeto de liquidação adicional quando for aplicável.
2. A contratação da presente tarifa apenas é válida para fornecimentos de eletricidade de Baixa Tensão Normal (BTN) Simples ou bi-horária com potência contratada de 3,45 até 20,7 kVA em Portugal Continental (não válido para tarifa tri-horária), e para fornecimentos conjuntos de eletricidade nas condições acima indicadas, com gás natural em Baixa Pressão que pertencem aos escalões 1, 2, 3 e 4 de consumo, em Portugal Continental (contratos dual). Assim, a contratação da presente tarifa não é válida para fornecimentos de apenas gás natural.
3. Na contratação de eletricidade, e para contratar a presente Tarifa, é obrigatório que o local de fornecimento tenha instalado um contador "inteligente" integrado na rede inteligente, e que o mesmo se encontre a comunicar leituras automaticamente e diariamente ao Operador de Rede de Distribuição. No âmbito da presente Tarifa e para faturação dos consumos realizados, a Endesa terá em consideração os dados que lhe comunique o Operador de Rede de Distribuição, recolhidos através das leituras por este realizadas, ao contador inteligente. Caso a Endesa não consiga apurar, no momento da contratação, se o contador se encontra integrado na rede inteligente, a referida validação será efetuada pela Endesa em momento posterior, mas sempre antes do início da gestão do processo de alta do contrato junto do Operador Logístico de Mudança de Comercializador. Assim, caso a referida validação determine que o local de fornecimento não cumpre o requisito acima referido, a presente tarifa não será aplicada e, consequentemente, a gestão do pedido de contrato será inviabilizada.
4. A presente Tarifa e as suas condições são válidas para novos contratos, alterações de titularidade do contrato, mudanças de comercializadora e modificações contratuais, desde que cumpridos todos os requisitos presentes nestas Condições, incluindo, sem limitar, que, no local fornecido, se encontre instalado um contador integrado na rede inteligente.
5. Para contratação e aplicação da presente Tarifa, não será aceite que o local de fornecimento detenha pontos de autoconsumo (coletivo ou individual) e/ou pontos exclusivos para mobilidade elétrica. A Endesa verificará se o local de fornecimento detém estes pontos antes do início da gestão do processo de alta do contrato junto do Operador Logístico de Mudança de Comercializador. Em caso afirmativo, a presente tarifa não será aplicada e, consequentemente, a gestão do pedido de contrato será inviabilizada.

6. A contratação da presente Tarifa encontra-se sujeita à adesão e manutenção da fatura em formato digital.
7. Caso se verifique uma das seguintes situações – (i) o Cliente deixe de ter ativo o envio da fatura em formato digital; (ii) o Cliente venha a deter, no local de fornecimento, pontos de autoconsumo (coletivo ou individual) e/ou pontos exclusivos para mobilidade elétrica; ou (iii) as demais condições implícitas desta tarifa deixem de ser cumpridas –, a Endesa, através do envio de um pré aviso, comunicará ao Cliente que, pelos motivos acima indicados e aplicáveis ao caso em concreto, o Cliente não poderá manter a contratação da presente Tarifa, pelo que lhe será atribuída a Tarifa Quero+ e remetidas as condições desta. Caso o Cliente não esteja de acordo com a alteração de Tarifa motivada pelo disposto na presente Cláusula, disporá de 30 dias para resolver o contrato, mediante comunicação escrita dirigida à Endesa, sem que seja devido o pagamento de qualquer encargo ou penalização da sua parte.
8. Caso o contador “inteligente” instalado no local de fornecimento apresente erros de comunicação ao Operador da Rede de Distribuição, e que impossibilite a recolha de leituras de consumo, os dados de consumo serão apurados recorrendo a métodos de estimativa. Neste caso, o consumo estimado será dividido de igual forma por todos os dias em que a Endesa não tenha acesso às leituras reais. Assim, a Oferta, tal como especificada abaixo, terá em consideração os valores resultantes da divisão anteriormente referida, aplicada no(s) dia(s) da semana a que a Oferta se refere.
9. Sem prejuízo do estipulado no número 8 anterior, e nessas situações, a Endesa reserva-se ao direito de atribuir ao Cliente a Tarifa Quero+, remetendo-lhe as condições desta. Caso o Cliente não esteja de acordo com a alteração de Tarifa motivada pelo disposto na presente Cláusula, disporá de 30 dias para resolver o contrato, mediante comunicação escrita dirigida à Endesa, sem que seja devido o pagamento de qualquer encargo ou penalização da sua parte.
10. A contratação da presente Tarifa, e apenas relativamente ao fornecimento de eletricidade, encontra-se associada a oferta, por parte da Endesa, de (i) 1 (um) dia gratuito por semana, ou de (ii) 2 (dois) dias por semana com 50% de desconto cada (a “Oferta”). O Cliente poderá escolher qual a modalidade de Oferta pretendida (i ou ii) e ainda o(s) dia(s) da semana em que a mesma se aplique. Esta Oferta é válida sobre o termo de potência e termo de energia, incluindo IVA. Para efeitos de esclarecimento, caso o Cliente tenha contratado o fornecimento conjunto de eletricidade e gás natural (contrato Dual), a Oferta, apenas incidirá sobre o fornecimento de eletricidade.
11. O montante da referida Oferta, em cada fatura, englobará a soma do Termo de Energia, Termo de Potência e Termo Fixo de Acesso às Redes relativos ao(s) dia(s) selecionado(s). O cálculo do montante da Oferta relativo ao Termo de Energia corresponderá à diferença entre o consumo do(s) dia(s) escolhido(s) pelo Cliente e o(s) dia(s) imediatamente a seguir, e posterior multiplicação pelo Termo de Energia dos referidos dias. O montante relativo ao Termo de Potência e ao Termo Fixo de Acesso às Redes corresponderá ao faturado nestes 2 conceitos no(s) dia(s) escolhido(s) pelo Cliente.
12. Para calcular o montante da Oferta serão utilizados os dados diários disponibilizados pelo Operador da Rede de Distribuição. Caso não existam leituras reais disponibilizadas pelo Operador da Rede de Distribuição para o período de faturação correspondente, será efetuada uma estimativa de consumo médio que será distribuído de forma equitativa. Esta estimativa também permitirá determinar o número total de kWh correspondentes à Oferta do(s) dia(s) em falta.
13. Caso o Cliente beneficie de tarifa social associada ao contrato, o montante da Oferta, quer no Termo de Energia, quer no Termo Fixo de Acesso às Redes, corresponderá à diferença entre o preço dos referidos termos e o desconto social associado.
14. O montante das Ofertas referente ao Termo de Potência e Termo Fixo de Acesso às Redes são imutáveis, ou seja, não serão, em caso algum, alvo de regularizações nas faturas seguintes. Relativamente ao montante da Oferta referente ao Termo de Energia, este poderá estar sujeito a regularizações, caso a Endesa obtenha, por parte do Operador da Rede de Distribuição, as leituras reais correspondentes ao local de fornecimento.
15. O Cliente poderá modificar a modalidade da Oferta ou o(s) dia(s) selecionado(s) para aplicação da mesma (adiante, a “Modificação”) a partir do 91.º dia após a ativação da Oferta escolhida (correspondendo este ao dia 0). Quando o Cliente não realize uma Modificação, a Oferta permanecerá em vigor nos termos escolhidos pelo Cliente. Assim que Cliente efetue a Modificação, este será notificado da sua ativação, e poderá realizar nova Modificação a partir do 91.º dia desde a ativação da Modificação anterior. A Modificação começará a produzir os seus efeitos, no máximo, até 15 dias depois do registo do correspondente pedido.
16. Apenas nos casos em que o cliente tenha contratado o fornecimento conjunto de eletricidade e gás natural (contrato Dual), ser-lhe-á atribuído um desconto de 14% sobre o Termo Energia e Termo Potência do fornecimento de gás natural (“Desconto”).
17. Autorizo a reprodução em fotocópia do cartão de cidadão de que sou titular, assim como a retenção e conservação por parte de Endesa.

Data

Assinatura Cliente

**Endesa Energía S.A.
(Sucursal em Portugal)**





Ficha contratual padronizada

TARIFA HAPPY LUZ & GÁS

Parte I – Identificação do comercializador e da oferta

Comercializador	ENDESA Energia S.A. – Sucursal Portugal			
Oferta comercial	Tarifa Happy			
Segmento da oferta	Contrato válido para fornecimentos de energia elétrica em Baixa Tensão Normal (BTN) Simples ou bi-horária com potência contratada de 3,45 até 20,7 kVA em Portugal Continental (não válido para tarifa tri-horária) e para fornecimentos de gás natural em Baixa Pressão que pertencem aos escalões 1, 2, 3 e 4 de consumo, em Portugal Continental. Os preços estabelecidos no presente Anexo não incluem o valor dos impostos legalmente devidos, que serão objeto de liquidação adicional quando for aplicável.			
Contactos comerciais, para reclamação e pedido de informação	■ 800 10 10 33 ■ Lojas do Cidadão Lisboa (Laranjeiras) e Porto ■ Store Endesa Vila Nova de Gaia			
Contacto para assistência técnica ou avarias	Eletricidade 800 506 506 (todos os dias, 24h, chamada gratuita)	Gás Dianagás: 800 020 039 Duriensegás: 800 209 999 Lisboagás: 800 201 722 Lusitaniagás: 800 200 157	Medigás: 800 500 063 Paxgás: 800 020 041 Portgás: 800 215 215 Setgás: 800 273 030	Sonorgás: 808 207 815 Tagusgás: 800 500 005 (todos os dias, 24h, chamada gratuita)
Contacto para leituras de contador	Eletricidade 800 506 507 (todos os dias, 24h, chamada gratuita)	Gás Dianagás: 800 507 515 Duriensegás: 800 507 511 Lisboagás: 800 201 722 Lusitaniagás: 800 200 157	Medigás: 800 507 516 Paxgás: 800 507 517 Portgás: 800 500 330 Setgás: 800 273 030	Sonorgás: 800 100 071 Tagusgás: 800 500 005 (todos os dias, 24h, chamada gratuita)

Parte II – Condições específicas da oferta

Fornecimento	☐ Luz ☐ Gás
Duração	12 meses ☒ Renovação automática
Validade da oferta	☐ Permanente ☒ Promocional, até 8 de junho de 2026.
Fidelização	☒ Não Benefício associado: Custo quebra de fidelização: Não se cobrará nenhum custo por quebra de fidelização.
Indexação de preços	Não
Variações de preço:	Os preços poderão ser atualizados por IPC a 1 de janeiro de cada ano ou devido a variações nas componentes reguladas.
Faturação	Periodicidade mensal Pagamento até 20 dias da emissão da fatura Fatura eletrónica obrigatória ☐ Não ☒ Sim
Meio(s) de pagamento	Débito Direto, Paypal, Cartão de Crédito, Payshop e Multibanco e MBWay Preço diferenciado? ☒ Não ☐ Sim
Prazo de resposta e reclamações	15 dias úteis ☒ Com compensação Valor da compensação 5 €
Serviços adicionais	Não requer a contratação de serviços adicionais

Parte III - Fornecimento de luz e/ou gás

CUI/CPE	
Escalão de consumo e Potência contratada	☐ Escalão 1 ☐ 3,45 kVA ☐ 10,35 kVA ☐ Escalão 2 ☐ 4,60 kVA ☐ 13,80 kVA ☐ Escalão 3 ☐ 5,75 kVA ☐ 17,25 kVA ☐ Escalão 4 ☐ 6,90 kVA ☐ 20,70 kVA

Parte IV - Informação ao consumidor

Tarifa Social	A Lei de Orçamento para 2016, Lei 7-AC/2016, procedeu a alterações ao processamento para a atribuição das tarifas sociais de Eletricidade e de Gás Natural, de modo que estas são atribuídas de forma automática, a partir do dia 1 de julho de 2016, pela Direção-Geral de Energia e Geologia (DGE) de acordo com o estabelecido na legislação vigente. Identificados os potenciais beneficiários, é remetida informação individual a cada beneficiário com a advertência de que, querendo, deve opor-se à atribuição da tarifa social no prazo de 30 dias, sob pena de a mesma ser automaticamente atribuída. A manutenção da tarifa social depende da confirmação, por parte da Direção-Geral de Energia e Geologia, em setembro de cada ano, da condição de cliente final economicamente vulnerável, nos termos do artigo 2º da Lei mencionada. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, pode o beneficiário requerer junto das instituições de segurança social competentes e da Autoridade Tributária e Aduaneira um comprovativo da sua condição de beneficiário e apresentá-lo junto do comercializador de energia elétrica e de gás natural. O beneficiário que deixe de reunir os requisitos de atribuição da tarifa social deve comunicá-lo às instituições de segurança social competentes no prazo de 30 dias. Quem tem direito à Tarifa Social de Eletricidade? Todos os clientes que se encontrem numa situação de carência socioeconómica, que sejam beneficiários de uma das seguintes prestações sociais: 1) Complemento solidário para idosos, 2) Rendimento social de inserção, 3) Prestação de desemprego, 4) Abono de família, Autoridade Tributária (http://www.portaldasfinancas.gov.pt/at/html/index.html), ou a página da Endesa www.endesa.pt, 5) Pensão social de invalidez, 6) Pensão social de velhice, 7) Também são elegíveis as pessoas singulares que obtenham um rendimento anual inferior ao rendimento anual máximo (RAM), considerando-se para tal o rendimento total verificado no domicílio fiscal do titular do contrato de fornecimento de energia, bem como o número de coabitante que não auferam qualquer rendimento. (Consulte os valores do RAM atuais na página www.endesa.pt). Quem tem direito à Tarifa Social de Gás Natural? Os clientes que se encontrem numa situação de carência socioeconómica, sendo beneficiários de uma das seguintes prestações sociais: 1) Complemento solidário para idosos, 2) Rendimento social de inserção, 3) Prestação de desemprego, 4) 1º escalão do abono de família, 5) Pensão social de invalidez. Para efeitos de aplicação da tarifa social, devem ainda estar reunidas as seguintes condições: a) Ser titular de contrato de fornecimento de gás natural, b) O consumo de gás natural destinar-se exclusivamente a uso doméstico, em habitação permanente, c) A instalação ser alimentada em baixa pressão, com um consumo anual que não ultrapasse os 500 m³ (Escalões 1 ou 2). Para saber mais sobre a Tarifa Social, consulte os seguintes sites: DGE (http://www.dgeg.pt/), Segurança Social (http://www.seg-social.pt/inicio), Autoridade Tributária (http://www.portaldasfinancas.gov.pt/at/html/index.html), ou a página da Endesa www.endesa.pt.
Clientes com necessidades especiais	Os clientes com necessidades especiais têm direitos específicos consagrados no Regulamento da Qualidade de Serviço. Podem registar-se como clientes com necessidades especiais de Eletricidade: 1. As pessoas com limitações no domínio da visão (cegueira total ou hipovisão); 2. As pessoas com limitações no domínio da audição (surdez total ou hipoaúscia); 3. As pessoas com limitações no domínio da comunicação verbal; 4. As pessoas para as quais a sobrevivência ou a mobilidade dependam de equipamentos cujo funcionamento é assegurado pela rede elétrica, como, por exemplo, as pessoas dependentes de equipamentos de diálise, concentradores de oxigénio ou ventiladores artificiais; 5. Os clientes que coabitam com pessoas nas condições descritas no número anterior. Podem registar-se como clientes com necessidades especiais de Gás Natural: 1. As pessoas com limitações no domínio da visão (cegueira total ou hipovisão); 2. As pessoas com limitações no domínio da audição (deficiência auditiva ou hipoaúscia); 3. As pessoas com limitações no domínio da comunicação oral; 4. Clientes com limitações no domínio do olfato que impossibilitem a deteção da presença de gás natural ou clientes que tenham no seu agregado familiar uma pessoa com esta deficiência. Para solicitar a inscrição no correspondente registo, poderá contactar-nos através do 800 10 10 33, ou nas Lojas de Cidadão, e para isso deverá facilitar os documentos que comprovem a qualidade de cliente com necessidades especiais.

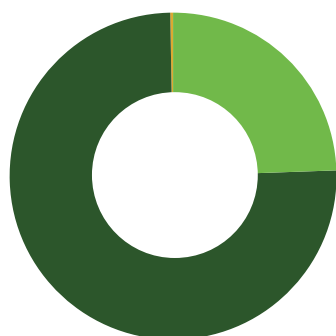
DE ONDE VEM A MINHA ELETRICIDADE?

Emissões específicas.

Mix energético referente ao 4º trimestre de 2025.

CO₂

0,00 g/kWh



Repartição por Tecnologias

Eólica
24,55%

Outras Renováveis
0,21%

Gás Natural
0,00%

Diesel
0,00%

Hídrica
75,24%

Cogeração Fóssil
0,00%

Carvão
0,00%

Geotermia
0,00%

Cogeração Renovável
0,00%

Resíduos Sólidos Urbanos
0,00%

Nuclear
0,00%

Fuelóleo
0,00%

Para mais informações consulte: <https://www.erse.pt/eletricidade/rotulagem/rotulagem/>
ou <https://www.endesa.pt/negocios/quemsomos/Origem-de-Energia>

Esta ficha não dispensa nem substitui a consulta das condições contratuais da Tarifa Happy.

CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE FORNECIMENTO DE ENERGIA

1. Objeto do contrato

O objeto do presente contrato (adiante designado "Contrato") é o fornecimento de energia pela Endesa Energia S.A., Sucursal Portugal (adiante designado "Comercializador") na instalação de que é titular o Cliente no ponto de ligação ou de entrega indicado nas Condições Particulares.

O Comercializador, com o objetivo de levar a cabo o fornecimento de energia contratado nos termos do presente Contrato e de dar cumprimento às suas obrigações legais e regulamentares, fica autorizado a transmitir aos respetivos operadores das redes de distribuição (adiante designados "Operadores das Redes") e/ou aos Gestores dos Processos de Mudança de ou aos Gestores dos Processos de Mudança de Comercializador, os dados do Cliente eventualmente necessários para esse fim.

Este Contrato é pessoal e intransmissível, devendo o Cliente ser o utilizador efetivo da energia fornecida e não podendo utilizá-la em lugar distinto do contratado, nem cedê-la, aliená-la ou colocá-la à disposição de terceiros.

Contudo, e desde que previamente autorizado pelo Comercializador, e sempre e quando todos os pagamentos devidos se encontrem efetuados, o Cliente poderá transmitir o seu contrato a outro consumidor que venha a dar-lhe a mesma utilização em condições idênticas, desde que solicite previamente por escrito a transmissão da titularidade, em documento assinado pelo Cliente e pelo novo titular, e apresente documentação justificativa, quando aplicável.

2. Local de fornecimento

Para os efeitos do disposto no presente Contrato, entende-se por local de fornecimento o ponto de ligação ou de entrega situado na instalação do Cliente, conforme identificado nas Condições Particulares, onde se encontra o equipamento de medição através do qual se efetua a leitura do consumo da energia fornecida pelo Comercializador (adiante designado "Local de Fornecimento"). A instalação de utilização da energia fornecida nos termos do presente Contrato deve cumprir as disposições legais e regulamentares relativas às instalações elétricas e de gás natural, nomeadamente no que respeita à segurança de pessoas e bens

3. Equipamentos de medição

Os equipamentos de medição são da propriedade dos Operadores das Redes e instalados por estes no Local de Fornecimento, ficando ao cuidado do Cliente, enquanto fiel depositário. A manutenção fica a cargo dos Operadores das Redes.

Nos termos do disposto no Regulamento das Relações Comerciais do Setor Elétrico e do Gás Natural (adiante designado "RRC"), os operadores das redes são as entidades responsáveis pela leitura dos equipamentos de medição das instalações dos clientes ligadas às suas redes. Não obstante, têm a faculdade de efetuar a leitura dos equipamentos de medição e a sua comunicação, bem como de verificar os respetivos selos, as seguintes entidades:

- a) O Cliente; e
- b) O Comercializador.

O Cliente, em conformidade com a legislação em vigor, deverá

facultar ao pessoal designado pelo Comercializador ou pelos Operadores das Redes, desde que devidamente credenciados, o acesso físico à sua instalação, de modo a que estes possam realizar os trabalhos de leitura, comprovação, verificação, selagem ou outros que sejam necessários para a execução do objeto do presente Contrato. O Cliente obriga-se a não manipular qualquer dos componentes dos equipamentos de medição, sem prejuízo da responsabilidade que legalmente lhe possa ser imputada pela violação desta obrigação.

4. Qualidade de serviço

A qualidade do serviço prestado pelo Comercializador obedecerá aos padrões de qualidade estabelecidos no Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e do Gás Natural (o "RQS") e regulamentação complementar ou outra que a substitua, devendo o Cliente ser compensado quando se verifique o incumprimento dos mesmos. Os principais parâmetros gerais e individuais de qualidade de serviço de natureza comercial a que o Comercializador se encontra adstrito são os seguintes:

a. Atendimento e comunicação com os clientes: o Comercializador disponibiliza ao Cliente os seguintes meios de atendimento: (i) por escrito, (ii) por telefone e (iii) presencial, nos termos do disposto na cláusula 18.^a das presentes Condições Gerais (Comunicações).

b. Pedidos de informação e reclamações: o Cliente tem o direito de solicitar ao Comercializador informações relacionadas com o serviço de fornecimento de energia, bem como de apresentar reclamações, nos termos do disposto na cláusula 9.^a das presentes Condições Gerais (Informação e Reclamações).

c. Visita combinada: o Cliente tem o direito a que as visitas às suas instalações sejam combinadas por acordo com o Comercializador, o qual deve comunicar com os Operadores das Redes, cujos técnicos efetuarão as visitas.

Nas visitas combinadas, se o operador de rede cumprir o horário acordado, mas o cliente não estiver presente, este deve pagar uma compensação ao operador de rede, da mesma forma que, caso o operador de rede não cumpra o horário acordado, o cliente terá direito a uma compensação. O cliente fica também obrigado a pagar uma compensação ao operador de rede se, numa assistência técnica, a responsabilidade da avaria não for do operador de rede. O valor das compensações definidas pela ERSE é de 20 euros. A compensação devida em caso de incumprimento das obrigações estabelecidas na regulamentação aplicável deverá ser comunicada pelo Comercializador ao Cliente e o valor da compensação aplicado automaticamente na fatura do Cliente nos termos previstos na referida regulamentação. Sem prejuízo do disposto acima, o Comercializador não será contratualmente responsável por quaisquer lucros cessantes ou danos indiretos, incluindo os resultantes de falhas de fornecimento ou de qualidade dos serviços prestados, ficando a sua responsabilidade limitada, em qualquer caso, aos danos que resultem diretamente do incumprimento com dolo ou culpa grave, de obrigações contratuais.

5. Clientes com necessidades especiais ou economicamente vulneráveis

Caso o Cliente seja considerado um cliente com necessidades

especiais, poderá solicitar ao Comercializador a sua inscrição no correspondente registo, junto dos operadores da rede de distribuição, mediante comunicação escrita dirigida ao Comercializador, acompanhada de documentos que comprovem essa qualidade. O registo é voluntário e da exclusiva responsabilidade do Cliente.

O Comercializador adotará as medidas e os meios de comunicação adequados às especificidades dos clientes com necessidades especiais, tendo em vista garantir o exercício do seu direito à informação e a um relacionamento comercial de qualidade.

Nos termos do disposto no RQS, são considerados clientes com necessidades especiais as pessoas com limitações no domínio da visão – cegueira total ou hipovisão; da audição – surdez total ou hipoacusia; da comunicação oral; e/ou do olfato que impossibilitem a deteção da presença de gás natural ou que tenham no seu agregado familiar pessoa com esta deficiência, bem como clientes para os quais a sobrevivência ou mobilidade dependam de equipamentos cujo funcionamento é assegurado pela rede elétrica ou que coabitem com pessoas nessas condições. Sempre que o Cliente preencha as condições legais necessárias para beneficiar da tarifa social de eletricidade e/ou gás conforme estipulado pela legislação em vigor, poder-lhe-á ser atribuído automaticamente o desconto associado, sujeito a uma verificação conduzida pela DGEG, desde que as suas prestações sociais estejam integradas no sistema de informação da Segurança Social.

Apesar de a verificação ser conduzida pela DGEG, o Cliente

também tem a opção de solicitar diretamente à Endesa a atribuição do desconto, mediante a apresentação dos documentos comprovativos obtidos junto das instituições de Segurança Social ou da Autoridade Tributária e Aduaneira, conforme o caso aplicável.

Se o Cliente beneficiar do abono de família, processado fora do sistema de informação da Segurança Social, este deve solicitar à Endesa a atribuição da tarifa social, apresentando uma declaração emitida pelas entidades gestoras relevantes como comprovação de tal situação. Esta declaração deve ser renovada anualmente para manter o benefício, sob pena de perda do mesmo. Qualquer alteração nesta situação deve ser comunicada à Endesa.

Informações sobre os critérios de elegibilidade e o processo de atribuição da tarifa social podem ser encontradas na página de internet da Endesa ou da DGEG.

6. Preço

O Cliente está obrigado perante o Comercializador ao pagamento dos preços identificados nas Condições Particulares ou, conforme aplicável, em anexo ao presente Contrato (o "Anexo"). A Endesa poderá diminuir os referidos preços e comunicá-lo-á ao Cliente através da primeira fatura em que se aplique a alteração, tendo o Cliente o direito a opor-se à referida diminuição no prazo de 30 dias. O preço incorpora os custos de aquisição de energia e de acesso às redes de energia aplicáveis na data da celebração do Contrato e tendo em consideração o perfil de consumo, nomeadamente nas suas componentes de uso da rede de transporte, uso da rede de distribuição e uso global do

sistema aplicável a consumidores fornecidos por comercializadores livres. Os preços identificados nas Condições Particulares ou, conforme aplicável, no Anexo não incluem o valor das taxas ou impostos legalmente devidos, que serão objeto de liquidação adicional quando for aplicável.

O Cliente pagará ainda ao Comercializador os preços das componentes reguladas, conforme definidas na regulamentação em vigor.

Os preços identificados nas Condições Particulares ou, conforme aplicável, no Anexo incluem uma parcela que corresponde às tarifas de acesso às redes estabelecidas nos termos do Regulamento Tarifário. Qualquer alteração aos valores das tarifas de acesso às redes ou a qualquer das componentes reguladas do preço da energia em vigor, e que seja aprovada durante a vigência do Contrato, será automaticamente repercutida nos preços estabelecidos no presente Contrato e comunicada através da primeira fatura em que tal se aplique. Será igualmente repercutida nos preços estabelecidos no presente Contrato qualquer alteração resultante da criação, modificação ou extinção, por lei, regulamento ou qualquer instrumento regulatório, de qualquer outra contribuição ou encargo, fiscal ou regulatório. Em ambos os casos descritos, a repercussão da referida alteração não poderá ser considerada uma alteração às condições contratuais acordadas pelas partes.

7. Faturação

As faturas serão emitidas com periodicidade mensal, e discriminarão, individualmente, os

montantes referentes à energia fornecida e aos custos associados ao produto contratado, conforme expressamente identificados nas Condições Particulares ou, conforme aplicável, no Anexo. O Cliente autoriza expressamente a inclusão nas faturas, de forma igualmente discriminada, de valores referentes a produtos e/ou serviços fornecidos por terceiros e por si contratados com os mesmos.

O Comercializador faturará ao Cliente em função das leituras do consumo correspondente à instalação efetuadas pela entidade responsável pela medição, de acordo com a legislação em vigor em cada momento e nas condições previstas no presente contrato.

Nos casos em que não existam leituras do equipamento de medição do Cliente, poderão ser utilizados métodos para estimar o consumo, nos termos e condições definidos nos Guias de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados publicados pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos, os quais poderão ser consultados com mais detalhe em <https://www.endesa.pt/particular/es/faq>

A faturação baseada em estimativa de consumo efetuada nos termos do número anterior poderá dar lugar a acertos de faturação em conformidade com o disposto nos RRC.

Caso se mostre necessário efetuar um acerto de faturação e o valor apurado for a favor do Cliente, o seu pagamento será efetuado por compensação de crédito na própria fatura que tem por objeto o acerto, salvo declaração expressa em sentido diverso por parte do Cliente.

A faturação será remetida preferencialmente em formato eletrónico, salvo se expressamente solicitado pelo Cliente em recebê-la em suporte papel. O Cliente deverá manter a sua caixa de correio eletrónico disponível para a receção da fatura e comunicar de imediato ao Comercializador qualquer alteração de endereço que pretenda efetuar. O Cliente pode solicitar o cancelamento do serviço de fatura eletrónica através de qualquer um dos meios de atendimento estabelecidos no Contrato.

Para efeito do número 5 do artigo 78.º do Código do IVA, o CLIENTE declara que toma conhecimento, e que aceita que sejam emitidas notas de crédito em caso de retificação dos valores cobrados no âmbito do presente contrato. Tal situação, caso venha a ocorrer, será dada a conhecer ao CLIENTE através do seu extrato de conta corrente (enviado mensalmente conjuntamente com a sua fatura) e estará permanentemente disponível para consulta pelo mesmo.

8. Pagamento

O prazo de pagamento das faturas apresentadas pelo O prazo de pagamento das faturas apresentadas pelo Comercializador será de 10 dias úteis ou de 20 dias úteis, caso se trate de um cliente economicamente vulnerável, contados a partir da data da respetiva apresentação, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 138-A/2010, de 28 de dezembro, e no Decreto-Lei n.º 101/2011. O pagamento será efetuado através de débito direto em conta bancária, multibanco, diretamente nos balcões e lojas disponibilizados pela Endesa para o efeito, ou através do serviço Payshop dos CTT, Paypal, MBWay, ou cartão de crédito, conforme

especificado nas Condições Particulares.

O não pagamento de qualquer fatura no prazo estipulado para o efeito importará, para o Cliente, o pagamento de juros de mora à taxa de juro legal em vigor, calculados a partir do dia seguinte ao do vencimento da fatura, sem prejuízo do disposto nas cláusulas 13.^a e 14.^a das presentes Condições Gerais.

Caso o valor resultante do cálculo dos juros previsto no número anterior não atinja a quantia mínima de 2,60€ (dois euros e sessenta cêntimos), os atrasos no pagamento dos valores em dívida ficam sujeitos ao pagamento da referida quantia mínima, de modo a cobrir os custos de processamento administrativo originados pelo atraso.

Caso se revele necessário proceder à cobrança coerciva de quaisquer dívidas decorrentes do incumprimento, pelo Cliente, do presente Contrato, este suportará, na medida do incumprimento, todos os custos e encargos decorrentes da referida cobrança coerciva, incluindo custas judiciais, honorários de advogados e agentes de execução.

9. Informação e reclamações

O Cliente poderá dirigir ao Comercializador qualquer reclamação ou pedido de informação, incluindo os relativos a tarifas e preços aplicáveis. Os pedidos de informação e reclamações apresentados pelo Cliente deverão conter a identificação do requerente, a morada do local de consumo, o número de cliente, as questões colocadas ou a descrição dos motivos da reclamação e outros elementos informativos que facilitem o seu tratamento. Os referidos pedidos e reclamações

serão objeto de resposta, por parte do Comercializador, no prazo máximo de quinze (15) dias úteis a contar da data da receção dos mesmos pelo Comercializador. Caso a reclamação não seja respondida no prazo máximo de 15 dias o cliente terá direito a uma compensação de 5€. O Cliente terá ainda acesso a informação atualizada sobre as tarifas ou preços do fornecimento, a qual estará disponível na página web e/ ou na linha de apoio ao cliente, e poderá igualmente, em qualquer momento, ser solicitada pelo Cliente nos termos do disposto neste Contrato.

10. Modificação das condições contratuais

Após a conclusão do primeiro ano de duração do Contrato, o Comercializador poderá rever as condições estabelecidas no mesmo, incluindo os preços identificados nas Condições Particulares ou, conforme aplicável, no Anexo. Para o efeito, deverá informar diretamente o Cliente da sua intenção de alterar as condições contratuais, de forma fundamentada e com pelo menos trinta (30) dias de antecedência relativamente à data em que pretenda iniciar a aplicação das novas condições contratuais..

Caso o Cliente não aceite as novas condições contratuais que lhe forem comunicadas nos termos do disposto acima, poderá resolver o presente Contrato sem que seja devido o pagamento de qualquer encargo ou penalização mediante comunicação escrita dirigida ao Comercializador no prazo máximo de vinte (20) dias a contar da data da receção da comunicação do Comercializador acima mencionada.

11. Invalidade

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

12. Custos das instalações e outros encargos

Quaisquer custos relacionados com os trabalhos de ligação às redes de distribuição necessários para assegurar o fornecimento das instalações do Cliente ou a ampliação do já existente, que venham a ser incorridos pelo Comercializador nos termos do presente Contrato, ficarão a cargo do Cliente, salvo disposição legal ou regulamentar em contrário. Mais se indica que, no âmbito do RQS do setor do gás, e nas situações em que a ativação de fornecimento dependa de inspeção, será cobrado um valor de 20€ ao cliente nas seguintes situações: (1) quando o cliente não esteja presente na data e hora da visita do técnico da Distribuidora (art.º 75º n.º 2 alíneas b) do RQS); (2) quando a instalação de gás seja reprovada na sequência da inspeção por parte da Entidade Inspetora Credenciada de Gás, (art.º 75º n.º 2 alínea d) do RQS). e (3) quando a entidade inspetora não esteja presente no dia e hora da visita do técnico da Distribuidora.

13. Interrupção do fornecimento

O Comercializador poderá requerer aos Operadores das Redes a interrupção do fornecimento, por motivo

imputável ao Cliente, nomeadamente em caso de falta de pagamento no prazo estipulado das faturas emitidas no âmbito do presente Contrato ou de montantes devidos a título de acertos de faturação ou de correções efetuadas em consequência de procedimentos fraudulentos. A interrupção do fornecimento com base no disposto acima só pode ter lugar após um pré-aviso de interrupção enviado por escrito, com uma antecedência mínima de cinco (5) dias para redução de potência contratada e mais vinte (20) dias para execução do corte, ou de trinta (30) dias, caso se trate de um cliente economicamente vulnerável, em relação à data em que irá ocorrer a respetiva interrupção.

Do pré-aviso de interrupção devem constar o motivo da interrupção, os meios ao dispor do Cliente para evitar a interrupção, as condições de restabelecimento e os preços dos serviços de interrupção e de restabelecimento do fornecimento. A interrupção do fornecimento de eletricidade por facto imputável ao Cliente não suspende a faturação dos termos fixos de energia. Caso o motivo da interrupção do fornecimento seja a falta de pagamento de faturas emitidas no âmbito do presente Contrato, o seu restabelecimento estará condicionado ao prévio pagamento dos montantes em dívida, incluindo os juros de mora vencidos, e do preço dos serviços de interrupção e de posterior restabelecimento do fornecimento. Uma vez solucionada a causa determinante da interrupção do fornecimento, o Comercializador solicitará aos Operadores das Redes o seu restabelecimento com a maior brevidade possível. A

interrupção do fornecimento não isenta o Cliente da responsabilidade civil e criminal em que haja incorrido nem da sua obrigação de pagar o montante da faturação pendente ao abrigo do presente Contrato e não prejudica o direito de resolução que assiste ao Comercializador nos termos do disposto na cláusula seguinte.

14. Cessação do contrato

Sem prejuízo do disposto noutras disposições das presentes Condições Gerais, o presente Contrato cessará por (i) oposição à renovação no respetivo termo, apresentada por qualquer das partes; (ii) mútuo acordo; (iii) exercício do direito de resolução por parte do Cliente nos termos do disposto na cláusula 10 ou livre resolução; (iv) incumprimento, mediante resolução por iniciativa da parte cumpridora e notificação prévia à outra parte, quando tenha lugar uma das seguintes causas: a) Falta de pagamento de qualquer montante devido pelo Cliente nos termos do presente Contrato; b) Incumprimento por qualquer das partes de qualquer das obrigações previstas no presente Contrato; c) Fraude ou manipulação indevida por parte do Cliente dos equipamentos de medição ou quaisquer outras irregularidades que afetem a medição do consumo de energia da instalação; e d) Venda ou cedência da energia fornecida no âmbito do presente Contrato a terceiros ou veiculação da mesma para uma instalação distinta da instalação do Cliente, ainda que titulada por este; e v) em caso de denúncia pelo Cliente, em qualquer momento, mediante comunicação escrita dirigida ao Comercializador com a antecedência mínima de trinta (30) dias em relação à data em

que pretende que produza efeitos a cessação do Contrato. Caso qualquer das partes pretenda resolver o presente contrato com o fundamento identificado nas alíneas a) ou b) do ponto iv) acima, deverá comunicar a sua intenção à outra parte concedendo-lhe um prazo improrrogável de dez (10) dias para que esta proceda à sanção do incumprimento. Uma vez ultrapassado o prazo referido no número anterior sem que a parte incumpridora tenha sanado o incumprimento, a outra parte poderá resolver o contrato mediante comunicação dirigida à parte incumpridora, produzindo tal resolução os seus efeitos trinta (30) dias após a receção da referida comunicação.

Não é aplicável às causas de resolução previstas nas alíneas c) e d) do ponto (iv) acima qualquer período de sanção, produzindo a respetiva resolução os seus efeitos uma vez comunicada à parte incumpridora e depois de decorrido o prazo de 30 dias acima mencionado.

Na data da resolução do contrato, o Cliente deverá efetuar o pagamento de todos os montantes em dívida até esse momento, juntamente com o valor dos juros de mora correspondentes, quando for aplicável.

15. Duração do contrato, entrada em vigor e início do fornecimento

O presente Contrato é celebrado pelo prazo de um (1) ano, sendo automática e sucessivamente renovado no seu termo ou no de qualquer das respetivas renovações por iguais períodos, caso não seja exercido por escrito o direito de oposição à renovação com a antecedência mínima de trinta (30) dias em relação ao termo inicial do contrato ou de qualquer das suas renovações.

O Contrato entra em vigor na data

da sua celebração e produz efeitos na data em que se iniciar o fornecimento de energia, que está dependente da apresentação pelo Cliente do relatório e certificado de inspeção, quando for aplicável. O Contrato considera-se celebrado assim que for confirmada a sua aceitação pelo Cliente (incluindo, omeadamente, através da subscrição destas Condições Gerais e das Condições Particulares e/ou por via telefónica, SMS ou mediante correio eletrónico). O Cliente será notificado pelo Comercializador da data de início do fornecimento.

O Cliente poderá, nos termos da lei, resolver o presente Contrato no prazo de catorze (14) dias a contar da respetiva data de celebração, nos termos especificados na secção A das presentes Condições Gerais e mediante o envio ao Comercializador do modelo de "Livre Resolução" constante da secção B das presentes Condições Gerais ou através de qualquer outra declaração inequívoca de resolução do Contrato. Nos casos de contratos celebrados no domicílio do Cliente ou durante uma deslocação organizada pelo Comercializador, fora do respetivo estabelecimento comercial, o prazo acima referido aumenta para trinta (30) dias.

16. Lei aplicável e resolução de conflitos

O presente Contrato é regido e interpretado de acordo com a lei Portuguesa.

Em caso de conflito acerca da interpretação, aplicação ou execução do presente Contrato, o Cliente poderá submeter a sua resolução aos tribunais competentes ou recorrer a

arbitragem necessária, nos termos do disposto na Lei dos Serviços Públicos Essenciais, podendo, para tal, recorrer a uma das entidades a seguir identificadas:

CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo
<https://www.cniacc.pt/pt/>

CIMAAL - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve
<http://www.consumidoronline.pt>

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra
www.centrodearbitragemdecoimbra.com

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo Lisboa
<http://www.centroarbitragemlisboa.pt>

Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa
<https://www.arbitragem.autonomaliboa.pt>

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira
<https://www.madeira.gov.pt/cacc/>

Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto
<http://www.cicap.pt>

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa
<http://www.triave.pt>

Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de consumo)
<http://www.ciab.pt>

A lista dos centros de arbitragem de conflitos de consumo registados como entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo poderá ser consultada na página da web

Endesa, acessível em https://endesa.pt/particulares/apoiocliente/Resolucao_alternativa_litigios.html, ou através do seguinte website: www.consumidor.pt

17. Cessão da posição contratual

O Comercializador poderá livremente ceder, por qualquer forma, total ou parcialmente, a sua posição contratual no presente Contrato e os direitos e obrigações decorrentes do mesmo a qualquer sociedade participada, controlada ou sucessora do Comercializador que possa prestar no futuro o objeto do Contrato, mediante prévia comunicação dirigida ao Cliente, sem prejuízo do disposto na cláusula 14.^a do presente Contrato.

18. Comunicações

O Cliente aceita que o Comercializador o notifique, para todos os efeitos previstos no presente Contrato, através de correio registado, correio eletrónico ou SMS certificado (sempre que este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da comunicação).

Em particular, o Cliente aceita que as modificações aos preços a cobrar pela energia e/ou pela prestação dos serviços fornecidos pelo Comercializador lhe possam ser notificadas por escrito, em campo autónomo, nas faturas a emitir pelo Comercializador. As notificações do Cliente ao Comercializador, para todos os efeitos previstos no presente Contrato, são realizadas por correio eletrónico ou por correio registado para os endereços identificados nas Condições Particulares ou no sítio de internet do Comercializador (www.endesa.pt), junto de loja ou agente comercial do Comercializador ou através do seu serviço de atendimento telefónico.

As comunicações e notificações feitas por correio registado e/ou por correio eletrónico ou SMS ter-se-ão por realizadas, no caso de correio registado, no terceiro dia útil seguinte ao do registo e no caso de correio eletrónico ou SMS, no momento da sua receção pelo destinatário, se ocorrer até às 16:00 horas ou, não sendo esse o caso, no dia útil seguinte à data do envio.

Caso o Cliente pretenda entrar em contacto com a Endesa, poderá fazê-lo através dos contactos indicados na secção de contactos da página de internet da Endesa www.endesa.pt.

O cliente poderá apresentar reclamações através dos canais de atendimento telefónico da Endesa, ou por escrito através do formulário de contacto disponibilizados em www.endesa.pt. Também poderá recorrer ao Livro de Reclamações Electrónico disponível em www.livroreclamacoes.pt e ao Livro de Reclamações em suporte de papel, disponível nas lojas físicas onde estamos presentes.

19. Proteção de Dados Pessoais

a. Responsável pelo tratamento dos seus dados pessoais

O responsável pelo tratamento dos seus dados pessoais é a Endesa Energia S.A. – Sucursal Portugal ("Endesa") com o NIPC 980245974. Os dados de contacto do Responsável são os seguintes:

Morada:
Quinta da Fonte, Edifício D. Manuel I, Piso 3, 2770- 203 Paço d'Arcos, Oeiras
Telefone: 800 10 10 33

b. Finalidade do tratamento de dados pessoais

Tratamentos obrigatórios

Os seus dados serão tratados

com a finalidade de gerir a prestação do serviço de fornecimento energético e/ou, se for o caso, de outros serviços ou produtos contratados no âmbito da atividade energética. Os seus dados pessoais que poderão ser tratados para a finalidade acima referida são nome, apelidos, número de identificação fiscal, morada, telefone e endereço de e-mail, CPE/CUI, tarifa contratada e as leituras de consumos realizados (incluindo os diagramas de carga, caso tal seja necessário para a execução do contrato, tendo em conta a tarifa contratada).

Adicionalmente, a Endesa poderá tratar os seus dados pessoais para dar cumprimento a qualquer obrigação legal à qual esteja obrigada, especificamente obrigações relacionadas com a regulação do mercado energético ou com a legislação societária, entre outras.

Tratamentos voluntários

Para além dos tratamentos acima referidos, poderão realizar-se tratamentos dos seus dados pessoais aos quais se poderá livremente opor ou não prestar o seu consentimento.

Assim, sempre e quando não se oponha, poderá receber, através de qualquer meio de comunicação (incluídos, entre outros, e-mail, SMS e chamadas telefónicas), informação sobre produtos ou serviços oferecidos pela Endesa no âmbito da sua atividade energética, desde que estes sejam análogos aos por si adquiridos anteriormente. Neste mesmo âmbito poderá também, a Endesa, realizar inquéritos de satisfação relativamente à qualidade dos serviços prestados.

Para tal, poderão analisar-se os seus dados pessoais com a finalidade de elaboração de um

perfil que permita que tais comunicações comerciais se ajustem o mais possível às suas necessidades e preferências. Nesta análise poderão ser tidos em conta os seus dados demográficos e dados sobre outros produtos da empresa que tenha contratado. Em qualquer caso, só poderá receber comunicações comerciais por meios não eletrónicos enquanto continue a ser cliente da Endesa.

Caso não deseje que o contactem para informá-lo sobre produtos ou serviços oferecidos pela Endesa no âmbito da sua atividade energética pedimos-lhe que nos informe através dos meios previstos no ponto 5 seguinte.

Adicionalmente, sempre que tenha prestado o seu consentimento, poderá receber, por qualquer meio de comunicação (incluídos, entre outros, o e-mail, SMS e chamadas telefónicas), informação sobre outros produtos ou serviços oferecidos por qualquer empresa do Grupo Endesa ou terceiros, relacionados com energia, equipamento e assistência no lar, sector automóvel, serviços financeiros e seguros. Para tal, poderão analisar-se os seus dados pessoais com a finalidade de elaboração de um perfil que permita que tais comunicações comerciais se ajustem o mais possível às suas necessidades e preferências. Nesta análise poderão ser tidos em conta os seus dados demográficos e dados sobre outros produtos da empresa que tenha contratado. Em qualquer caso, só poderá receber comunicações comerciais de produtos e serviços não relacionados com os contratados caso não revogue o consentimento prestado.

Prazo de conservação dos dados pessoais

Os dados pessoais dos clientes

serão conservados enquanto forem necessários para a prestação dos serviços contratados. Quando deixem de ser necessários para tal finalidade, os mesmos serão bloqueados, podendo apenas ser desbloqueados caso se demonstre necessário para o exercício ou defesa em ações administrativas ou judiciais. Finalizado este período, os dados pessoais serão definitivamente apagados.

c. Destinatários dos dados pessoais

Os seus dados pessoais poderão ser cedidos a Administrações, Autoridades e Organismos Públicos, incluídos Julgados e Tribunais, quando tal seja exigido pela legislação/normativa aplicável.

Também poderão ter acesso aos seus dados pessoais os prestadores de serviços que a Endesa contrate ou possa vir a contratar e que tenham a condição de subcontratante. Assim, é possível que alguns dos referidos subcontratantes se encontrem localizados em países terceiros. Em particular, poderão aceder aos seus dados pessoais fornecedores situados na Índia, Colômbia, Perú, Filipinas e Estados Unidos da América.

A Endesa tem habilitação legal para realizar este tipo de transferências, já que todas foram notificadas à Comissão Nacional de Proteção de Dados Portuguesa.

Adicionalmente, e caso tenha prestado especificamente o seu consentimento, os seus dados poderão ser cedidos a empresas do Grupo Endesa e a empresas terceiras relacionadas com energia, equipamento e assistência no lar, automação, serviços financeiros e seguros,

com a finalidade de que possam contactá-lo para informá-lo sobre produtos e serviços comercializados por estas empresas.

d. Legitimidade para o tratamento e cessão de dados pessoais

A base legal para o desenvolvimento das finalidades incluídas no ponto anterior como "tratamentos obrigatórios" será a execução de um contrato ou o cumprimento de obrigações legais aplicáveis. Assim, a recusa em fornecer os dados pessoais solicitados ou a entrega de dados pessoais inexatos ou incompletos poderá levar a que a Endesa se encontre impossibilitada de lhe prestar os serviços contratados de forma adequada. Os clientes são responsáveis pela veracidade dos dados fornecidos assim como por comunicar à Endesa Energia qualquer modificação dos mesmos. Os tratamentos que se realizam com a finalidade de lhe enviar comunicações comerciais sobre produtos ou serviços da Endesa no âmbito da sua atividade energética, análogos aos já adquiridos por si ou a realização de inquéritos de satisfação relativamente à qualidade dos serviços prestados, terão como base legal o interesse legítimo da Endesa. Por este motivo, poderá opor-se a tais tratamentos, no momento de fornecimento dos seus dados pessoais, ou em qualquer outro momento posteriormente. Encontrará a informação necessária para exercer o seu direito de oposição no Ponto 5 seguinte.

Os tratamentos que se realizam com a finalidade de lhe enviar comunicações comerciais sobre outros produtos ou serviços oferecidos pela Endesa ou terceiros, relacionados com

energia, equipamento e assistência no lar, sector automóvel, serviços financeiros e seguros, terão como base legal o consentimento que poderá ter prestado. Assim, enquanto não revogar o seu consentimento, é possível que continue a receber comunicações deste tipo.

A cessão dos seus dados a empresas do Grupo Endesa e a empresas terceiras relacionadas com energia, equipamento e assistência no lar, sector automóvel, serviços financeiros e seguros, terão como base legal o consentimento que poderá ter prestado. Assim, enquanto não revogar o seu consentimento, é possível que continue a receber comunicações deste tipo.

A utilização dos serviços oferecidos pela Endesa nunca ficará subordinado à prestação dos consentimentos solicitados. Em qualquer caso, recordamos-lhe que caso tenha prestado o seu consentimento tem direito a revogá-lo em qualquer momento sem que tal revogação tenha qualquer consequência nos serviços ou produtos que tenha contratado ou dos quais beneficie. Encontrará a informação necessária para exercer o seu direito a revogar o seu consentimento no Ponto 5 seguinte.

e. Direitos do titular dos dados relativamente ao tratamento dos seus dados pessoais

Poderá exercer os seus direitos de acesso, retificação, apagamento, limitação do tratamento e portabilidade dos seus dados nos casos e com o alcance que estabeleça a normativa aplicável em cada momento.

Também tem direito a revogar o seu consentimento se já o tiver prestado e a exercer o seu direito de oposição a receber

comunicações comerciais.

Para exercer estes direitos poderá dirigir-se à Endesa por algum dos seguintes meios:

- Carta enviada para o apartado 1481- EC Arroios 1013-001 Lisboa, juntando fotocópia do seu cartão do cidadão, passaporte ou qualquer outro documento identificativo, e identificação do direito que pretende exercer.
- Formulário na página web www.endesa.pt na Opção Contactos ou diretamente na sua Área de Cliente "My Endesa" com a seguinte informação: nome e apelido do titular dos dados, morada para efeitos de notificação e identificação do direito que pretende exercer.

Mais se informa do seu direito a

apresentar uma reclamação perante a Comissão Nacional de Proteção de Dados.

f. Origem dos dados

Os dados pessoais objeto de tratamento pela Endesa Energia são fornecidos pelos consumidores no momento da contratação dos serviços de fornecimento energético e/ou manutenção. Em certas situações, tais dados poderão ser enriquecidos com fontes de informação específica sobre o mercado energético português.

g. Encarregado da Proteção de Dados

Caso tenha alguma dúvida sobre as finalidades do tratamento dos seus dados pessoais ou sobre a sua legitimidade, poderá

contactar o Encarregado de Proteção de Dados.

A sociedade Endesa S.A., empresa matriz do Grupo Endesa do qual forma parte a sociedade Endesa, nomeou um Encarregado de Proteção de Dados para esta sociedade, o qual depende do Encarregado de Proteção de Dados para Portugal, perante o qual poderá colocar qualquer questão relativa ao tratamento dos seus dados pessoais e cujos dados de contacto são os seguintes:

Morada:

Quinta da Fonte, Edifício D. Manuel I, Piso 3, 2770- 203 Paço d'Arcos, Oeiras

E-mail: dpo@endesa.pt

INFORMAÇÃO SOBRE O DIREITO DE LIVRE RESOLUÇÃO

Direito de livre resolução

O consumidor tem o direito de livre resolução do presente contrato no prazo de 14 (catorze) dias de calendário, ou 30 (trinta) dias de calendário, conforme aplicável nos termos indicados na legislação aplicável e definido na Cláusula 15 das presentes Condições Gerais, sem necessidade de indicar qualquer motivo.

O prazo para exercício do direito de livre resolução expira após 14 (catorze) dias, ou 30 (trinta) dias, conforme aplicável, a contar do dia seguinte ao dia da celebração do contrato. A fim de exercer o seu direito de livre resolução, tem de nos comunicar para Endesa Energia S.A.- Sucursal Portugal, Apartado 1481- EC Arroios - 1013-001 Lisboa, ou diretamente na sua Área de Cliente "My Endesa" a sua decisão de resolução do presente contrato por meio de uma declaração inequívoca (por exemplo, carta enviada pelo correio). Pode utilizar o modelo de formulário de resolução, mas tal não é obrigatório. Para que o prazo de livre resolução seja respeitado, basta que a sua comunicação referente ao exercício do direito de livre resolução seja enviada antes do termo do prazo de resolução.

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 (catorze) 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 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.

FORMULÁRIO DE LIVRE RESOLUÇÃO (SÓ DEVE PREENCHER E DEVOLVER O PRESENTE FORMULÁRIO SE QUISER RESOLVER O CONTRATO)

Endesa Energia S.A. - Sucursal Portugal
Apartado 1481 - EC Arroios - 1013-001 Lisboa,
Ou através do formulário na página web www.endesa.pt na Opção
Contactos ou diretamente na sua
Área de Cliente "My Endesa".

Pela presente comunico que resolvo o meu contrato de fornecimento de energia.

Solicitado em ____/____/_____

Nome do Cliente: _____

Endereço do Cliente: _____

Assinatura do Cliente: _____

Data: ____/____/_____

EXEMPLAR PARA A ENDESA

Cliente

Data

Endesa Energia S.A.
(Sucursal em Portugal)



Sonia Del Arco Cardoso
Diretora de Mercado Residencial
e Negócios Portugal

Autorização de Débito Direto SEPA

SEPA Direct Debit Mandate

ENDESA ENERGIA, S.A.

Referência da autorização (ADD) a completar pelo Credor.

Mandate reference - to be completed by the creditor.

Ao subscrever esta autorização, está a autorizar o ENDESA ENERGIA, S.A.; 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 do ENDESA ENERGIA, S.A. 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. Preencha por favor todos os campos assinalados com *. O preenchimento dos campos assinalados com ** é da responsabilidade do Credor.

By signing this mandate form, you authorise the ENDESA ENERGIA, S.A.; to send instructions to your bank to debit your account and your bank to debit your account in accordance with the instructions from ENDESA ENERGIA, S.A. 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. Please complete all the fields marked *. Fields marked with ** must be completed by the Creditor.

Identificação do Devedor

Debtor identification

Identificação do Credor

Creditor identification

E N D E S A E N E R G I A , S . A .

** Nome do Credor / Creditor name

P T 6 0 Z Z Z 1 0 1 6 7 1

** Identificação do Credor / Creditor identifier

R . Q U I N T A F O N T E E D F . D . M A N U E L I

** Nome da rua e número / Street name and number

2 7 7 0 - 2 0 3 P A Ç O D E A R C O S

** Código Postal / Postal code

** Cidade / City

P o r t u g a l

** País / Country

Tipos de pagamento:

Type of payments:

* Pagamento recorrente / Recurrent payment

☐

Ou / Or

Pagamento pontual / One-off payment

☐**Local de assinatura:**

City or town in which you are

signing:

Localidade / Location

2 0 2 6 0 5

* Data / Date

Assinar aqui por favor:

Please sign here:

* Assinatura(s) / Signature(s)

Os seus direitos, referentes à autorização acima referida, são explicados em declaração que pode obter no seu Banco.

Your rights regarding the above mandate are explained in a statement that you can obtain from your bank.

Informação detalhada subjacente à relação entre o Credor e o Devedor – apenas para efeitos informativos.

Details regarding the underlying relationship between the Creditor and the Debtor – for information purposes only.

Código de Identificação do Devedor

Debtor identification code

N I F

Escreva aqui o número de código, que deseje que o seu Banco mencione.

Write any code number here which you wish to have quoted by your bank.

Pessoa em representação da qual o pagamento é efectuado

Person on whose behalf payment is made

Nome do Devedor representado: se realizar um pagamento no âmbito de um acordo entre o ENDESA ENERGIA, S.A. e outra pessoa (p.e. quando está a liquidar uma factura de uma terceira entidade), escreva aqui por favor o nome da outra pessoa.

Name of the Debtor Reference Party: If you are making a payment in respect of an arrangement between ENDESA ENERGIA, S.A. and another person (e.g. where you are paying the other person's bill) please write the other person's name here.

Código de identificação do Devedor representado.
Identification code of the Debtor Reference Party.**Entidade em cujo o nome o Credor recebe o pagamento**

Party on whose behalf the Creditor collects the payment

Nome do Credor representado: o Credor deve fornecer esta informação, sempre que estiver a efectuar cobranças em representação de outra entidade.
Name of the Creditor Reference Party: Creditor must complete this section if collecting payment on behalf of another party.Código de Identificação do Credor representado.
Identification code of the Creditor Reference Party**Relativamente ao Contrato:**

In respect of the contract:

C L I E N T E / C O N T A 8 0 0 0 1 6 4 6 / 0 1 2

Número de identificação do contrato subjacente.
Identification number of the underlying contract.Descrição de contrato.
Description of contract.