

CONDIÇÕES GERAIS CONTRATO FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA EM BAIXA TENSÃO NORMAL

IDENTIFICAÇÃO DO COMERCIALIZADOR

MEO Energia – Comercialização de Energia, S.A., com sede na Av. Fontes Pereira de Melo, 38-40, 1069-300 Lisboa, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Póvoa do Lanhoso, sob o número único de matrícula e pessoa coletiva 506 743 357, com o capital social de €100.000,00, adiante designada por “MEO Energia” e com os seguintes contactos:

Apoio ao Cliente

800 028 028, disponível nos dias úteis das 9h às 21h. Chamada gratuita.

Web: meoenergia.pt/formulario-contacto.

Leituras de contador

800 028 028, disponível nos dias úteis das 9h às 21h. Chamada gratuita.

Assistência técnica e avarias (serviço assegurado pelo distribuidor)

800 506 506, disponível 7 dias por semana, 24h por dia. Chamada gratuita.

1. OBJETO DO CONTRATO

1.1. O presente Contrato tem por objeto o fornecimento de energia elétrica, pela MEO Energia - Comercialização de Energia, S.A., adiante designada "Comercializadora", ao(s) ponto(s) de fornecimento de que é titular o Cliente, para sua utilização na morada indicada nas Condições Particulares.

1.2. Constituem parte integrante do presente Contrato as Condições Gerais, as Condições Particulares, Ficha de Informação Padronizada e Anexo(s), caso existam.

1.3. Quaisquer alterações dos elementos constantes do Contrato respeitantes ao Cliente, deverão ser comunicadas à Comercializadora com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data pretendida para a alteração, devendo o Cliente apresentar comprovativo da mesma, se tal lhe for solicitado.

1.4. O presente Contrato é pessoal, devendo nesse sentido, o Cliente ser o único titular da instalação de consumo e efetivo utilizador da energia elétrica fornecida, estendendo-se a utilização da mesma a todos os que residam no mesmo local, não podendo utilizar para outros fins que não os contratados, nem cedê-la, aliená-la ou colocá-la, por qualquer meio, à disposição de terceiros, salvo o estipulado na cláusula seguinte.

1.5. O Cliente só poderá ceder ou transferir, total ou parcialmente, a sua posição contratual, seja a que título for, com prévio e expresso consentimento da Comercializadora e sempre que as faturas referentes a fornecimentos anteriores se encontrem pagas.

1.6. O presente Contrato rege-se pelas Condições Gerais, Condições Particulares e Ficha de Informação Padronizada, sem prejuízo das disposições legais regulamentares aplicáveis, nomeadamente, o Regulamento de Relações Comerciais (doravante designado por RRC) e demais regulamentação aprovada pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (doravante designada por ERSE).

1.7. Com a assinatura do presente Contrato, o Cliente autoriza a Comercializadora a aceder à base de dados do consumidor e pontos de fornecimento, que se encontram no portal de mudança de fornecedor.

1.8. A obrigação de fornecimento ao abrigo do presente contrato só se verifica e mantém, se as instalações elétricas estiverem devidamente licenciadas e em bom estado de conservação e funcionamento, nos termos das disposições legais aplicáveis efetuada a respetiva ligação à rede.

1.9. O Cliente compromete-se e responsabiliza-se por reunir todas as condições legalmente e regulamentarmente exigidas, no(s) ponto(s) de entrega.

2. DURAÇÃO DO CONTRATO, ENTRADA EM VIGOR, INÍCIO DE FORNECIMENTO E RENOVAÇÃO

2.1. O Contrato entra em vigor na data de assinatura produzindo efeitos na data de ativação, isto é, na data em que o ponto de fornecimento reunir todas as condições legais e regulamentares de acesso ao fornecimento de energia elétrica e em que se inicia o fornecimento de energia.

2.2. A duração do Contrato é a prevista nas Condições Particulares, contada a partir da data de ativação do contrato, isto é, a data em que se inicia o fornecimento de energia, renovando-se automática e sucessivamente por iguais períodos, sem prejuízo da faculdade de denúncia prevista na alínea b) da cláusula 14.1. das presentes Condições Gerais.

2.3. Existindo período de fidelização, a comercializadora apenas poderá alterar as condições contratuais durante a vigência do Contrato, incluindo as relativas ao preço, no interesse do cliente, ou em caso de acordo expresso do mesmo.

2.4. Em caso de comunicação escrita ao Cliente por parte da Comercializadora relativamente a alterações contratuais, esta deve ser feita com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação à data de início de novas condições.

2.5. Após a receção da comunicação enviada pela Comercializadora, o cliente tem 30 (trinta) dias para avaliar as novas condições contratuais.

2.6. A alteração das condições contratuais, no decurso do período contratual, é enviada ao cliente, devidamente fundamentada, com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias da sua aplicação, podendo o cliente exercer o seu direito de denúncia do contrato ou oposição à renovação.

2.7. Na ausência de oposição escrita, comprovada e fundamentada, por parte do cliente manifestando a sua oposição face às novas condições contratuais, procede-se à alteração do contrato na data prevista.

2.8. Caso a Comercializadora não apresente novas condições, manter-se-ão, para o período da renovação, as condições contratadas no Contrato inicial ou da última renovação, conforme o caso.

2.9. Não obstante o disposto no número anterior, a fidelização não será objeto de renovação automática. Caso a Comercializadora pretenda estipular um novo período de fidelização, deverá comunicar ao Cliente as novas condições comerciais, designadamente a indemnização aplicável em caso de não cumprimento do período de fidelização, com 45

(quarenta e cinco) dias de antecedência em relação à data de termo do Contrato ou da última renovação, podendo o Cliente opor-se à renovação do Contrato no prazo de 30 (trinta) dias.

3. DIREITO DE LIVRE RESOLUÇÃO

3.1. O Cliente doméstico, consumidor, tem o direito de livre resolução do presente contrato, quando celebrado à distância ou fora do estabelecimento, sem necessidade de indicar o motivo, conforme o disposto no DL n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, no prazo de 14 (catorze) dias de calendário a contar da data de celebração do contrato, sendo este prazo de 30 (trinta) dias de calendário a contar da data de celebração do contrato, no caso específico dos contratos celebrados no domicílio do consumidor.

3.2. Não há lugar ao direito de livre resolução sempre que a prestação do serviço tenha início, a pedido do Cliente, durante o prazo de exercício do mesmo e o Cliente reconheça a respetiva cessação no momento da ativação do serviço. Minuta para formulário de livre resolução (só deve preencher e devolver o presente formulário se quiser resolver o contrato) Para [inserir aqui o nome, o endereço geográfico e, eventualmente, o número de fax e o endereço de correio eletrónico do profissional]:

- Pela presente comunico/comunicamos(*) que resolvo/resolvemos(*) do meu/nosso(*) contrato de compra e venda relativo ao seguinte bem/para a prestação do seguinte serviço(*) - Solicitado em(*)/recebido em(*) - Nome do(s) consumidor(es) - Endereço do(s) consumidor(es) - Assinatura do(s) consumidor(es) (só no caso de o presente formulário ser notificado em papel).

(*) Riscar o que não interessa.

4. MEDIÇÃO, LEITURA E EQUIPAMENTOS

4.1. O Cliente autoriza, de forma esclarecida e inequívoca, o acesso aos dados técnicos e comerciais do código do ponto de entrega, que se encontra registado na base de dados do Operador de Rede de Distribuição (ORD).

4.2. O Cliente fica obrigado a permitir o livre acesso ao equipamento de medição para realização das tarefas de instalação, leitura, inspeção, manutenção, controlo e verificação, e facilitará o acesso aos dados de consumo ao ORD, bem como para verificar o cumprimento, por parte do Cliente, das condições estabelecidas e retirar, se necessário, os equipamentos e/ ou instalações da Comercializadora que o Cliente tenha em seu nome.

4.3. A Comercializadora faturará com base nas quantidades apuradas pelo ORD ou, quando aplicável, com base nas quantidades que o cliente comunique.

4.4. Sem prejuízo do referido na cláusula anterior, no caso de não existirem leituras dos equipamentos de medição do Cliente disponibilizadas em tempo útil para efeitos de faturação ou no caso de existirem erros nas leituras efetuadas e enviadas pelo ORD, a Comercializadora reserva-se no direito de faturar com base em estimativas de consumo de acordo com as metodologias de estimativa escolhidas pelo Cliente conforme o Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados (doravante designado por GMLDD).

4.5. Para efeitos da faturação prevista no ponto anterior, o

Cliente autoriza expressamente a faturação com base em estimativas de acordo com o método de estimativa A ("Perfil") - baseado no consumo médio diário obtido para um ponto de entrega e no perfil inicial que lhe foi atribuído. Em alternativa, o Cliente poderá optar pelo método de estimativa B ("Consumo Fixo") - acordo de um valor de consumo médio mensal a registar pelo ORD ou pela Comercializadora, bastando, para o efeito, aquando da celebração do presente contrato, comunicar, por escrito, esta opção.

4.6. Para Clientes com a tarifa Dinâmica, a partir do momento em que o equipamento de medida ou a informação do ORD passe a permitir a desagregação quarto-horária, a distribuição do consumo por cada 15 minutos passará automaticamente a ser efetuada com base nos diagramas de carga disponibilizados pelo ORD em vez de ser efetuada com base nos perfis de consumo aprovados pela ERSE.

4.7. Os erros de medição da energia e da potência, resultantes de qualquer anomalia verificada no equipamento de medição ou erro de ligação do mesmo que não tenham origem em procedimento fraudulento, serão corrigidos em função da melhor estimativa das grandezas durante o período em que a anomalia se verificou.

4.8. Para efeitos da estimativa prevista na cláusula anterior, são consideradas relevantes as características da instalação, o seu regime de funcionamento, os valores das grandezas anteriores à data da verificação da falta de leitura e, se necessário, os valores medidos nos primeiros 3 (três) meses após a sua correção.

4.9. 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, o ORD como entidade responsável pelas leituras, reserva-se no direito de solicitar uma leitura extraordinária, ficando a cargo do Cliente o pagamento deste serviço, nos termos estabelecidos no RRC.

4.10. O valor do consumo médio mensal é apurado pelo ORD, e será calculado dividindo o consumo total anual por 12 (doze), pró rateado ao número de dias a faturar por estimativa, e de acordo com regulamentação aplicável.

4.11. O perfil de consumo aplicado será o indicado pelo ORD no momento da ativação do contrato e, nos casos em que o ORD não tenha atribuído à instalação um perfil de consumo, será aplicado pelo ORD a metodologia prevista na regulamentação aplicável.

4.12. A MEO Energia reserva o direito de passar ao Cliente final as possíveis correções de consumos ou variações de sobrecustos do sistema que sejam estabelecidos pelo ORD ou pelo Gestor Global do Sistema conforme legislação e prazos aplicáveis em cada momento.

5. ALTERAÇÃO DA POTÊNCIA E GESTÃO DE ACESSO À REDE

5.1. O Cliente ou a Comercializadora em seu nome e a seu pedido, podem solicitar, a todo o tempo, a alteração da potência contratada até ao limite da potência requisitada para a instalação de consumo, estando o ORD obrigado a proporcioná-la, desde que verificadas as condições técnicas e legais estabelecidas na legislação e regulamentação aplicáveis.

5.2. Ficarão a cargo do Cliente todos os custos inerentes e

necessários para efetivar a alteração da potência contratada, nomeadamente, o custo de quaisquer modificações técnicas que venham a ser necessárias, bem como encargos relativos à construção dos elementos de ligação ou reforço das redes.

5.3. Qualquer tipo de alteração da potência é facultado pela entidade competente, não sendo esta da responsabilidade da Comercializadora.

5.4. Nos casos em que nas instalações do Cliente se tenha procedido a investimentos, com vista à utilização mais racional de energia elétrica, da qual tenha resultado uma redução da potência contratada com carácter permanente, o Cliente pode solicitar à Comercializadora a redução da mesma.

5.5. Nos termos das cláusulas anteriores, quando aplicável, a alteração só produzirá efeitos a partir da data da ativação comunicada pelo ORD.

5.6. O Cliente autoriza a Comercializadora a agir em seu nome e representação junto do ORD para todos os assuntos que se prendam com a gestão de acesso às redes.

5.7. A Comercializadora faturará ao Cliente as despesas que lhe sejam cobradas pelo ORD pela alteração da potência ou atos relacionados com a gestão de acesso às redes.

5.8. As opções tarifárias de acesso às redes nos fornecimentos de energia elétrica são da escolha do Cliente e encontram-se estabelecidas no Regulamento Tarifário (RT).

5.9. Nos fornecimentos de energia elétrica, a opção tarifária tem a duração mínima de 1 (um) ano e, em caso de mudança de comercializador, a duração das opções tarifárias não é interrompida.

6. FATURAÇÃO

6.1. A faturação tem por base as quantidades apuradas pelo ORD ou com base nas quantidades que o Cliente comunique, sem prejuízo dos subseqüentes acertos, quando a leitura tenha sido efetuada por estimativa.

6.2. A faturação do fornecimento de energia elétrica é realizada mensalmente, salvo se outra periodicidade for acordada com o Cliente e efetuada e emitida após a Comercializadora ter os dados do consumo, disponibilizados no portal pelo ORD ou comunicados pelo Cliente ou, ainda, nos termos do disposto no 4.4, quando não existam dados de leituras de consumo por parte do ORD ou do Cliente nos 3 (três) dias anteriores ao final do período de faturação, findo esse prazo, com base em estimativas de consumo.

6.3. As faturas serão enviadas de acordo com o tipo de fatura solicitada pelo Cliente em conformidade com o disposto e acordado nas Condições Particulares. Todas as faturas emitidas ficam disponíveis na área de cliente para consulta em formato PDF.

6.4. As faturas detalharão os consumos e os preços contratados, assim como outros parâmetros associados à faturação, incluindo os valores relativos às tarifas de acesso às redes.

6.5. Os acertos de faturação podem ser motivados, designadamente, pelas seguintes situações: anomalia de funcionamento do equipamento de medição; procedimento fraudulento; faturação baseada em estimativa de consumo; correção de erros de medição, leitura e faturação.

6.6. Nas situações em que a necessidade de acerto de faturação resulte de facto não imputável ao Cliente, às prestações mensais previstas na cláusula anterior, não devem acrescer quaisquer juros legais ou convencionados.

6.7. Para efeitos de acertos, no início e no final do contrato envolvendo faturação que abranjam um período inferior ao acordado para faturação, considerar-se-á uma distribuição diária uniforme dos encargos com valor fixo mensal.

6.8. Aos valores faturados pela Comercializadora pelo fornecimento de energia, sendo o caso, serão acrescentados os impostos legais em vigor.

7. PAGAMENTO

7.1. O pagamento terá lugar na modalidade de Débito Direto ou Referência Multibanco, em conformidade com o disposto e acordado nas Condições Particulares.

7.2. Salvo disposição em contrário contida na Ficha de Informação Padronizada, o prazo limite de pagamento pelo fornecimento e serviços contratados é de 10 (dez) dias úteis a contar da data de apresentação da fatura e de 20 (vinte) dias úteis a contar da data de apresentação da fatura para clientes economicamente vulneráveis, conforme disposto no RRC.

7.3. O não pagamento da fatura dentro do prazo estipulado sujeita o Cliente ao pagamento de juros de mora, sem prejuízo de também poder levar à redução de potência contratada para 1,15 kVA, por fase, pela Comercializadora e, em último caso, à interrupção do fornecimento de energia elétrica, à obrigação de prestação de caução, à mudança das condições comerciais iniciais ou à cessação do presente Contrato.

7.4. Em caso de mora, a Comercializadora poderá cobrar os gastos de gestão de cobrança, os juros moratórios, à taxa de juro legal aplicável, calculados a partir do dia seguinte ao do vencimento da fatura até ao dia, inclusive, do seu pagamento integral.

8. PREÇOS

8.1. O Cliente está obrigado perante a Comercializadora ao pagamento do preço de fornecimento de energia elétrica identificado nas condições Particulares e fixado na Ficha de Informação Padronizada, em anexo ao Contrato.

8.2. Os preços apresentados na Ficha de Informação Padronizada têm em consideração as mais recentes tarifas de acesso publicadas pela ERSE em vigor para o ano em causa, tendo em conta a data da proposta. Qualquer alteração será diretamente repercutida nos preços ao abrigo do Contrato.

8.3. A Comercializadora poderá rever o preço, quando necessário e ao longo do período de fornecimento sempre que ocorram quaisquer outras alterações no mercado grossista - que não as referidas na cláusula 8.2. - e que entenda dever repercutir no mesmo, devendo para o efeito, comunicar, por escrito, 30 (trinta) dias antes da entrada em vigor das alterações.

8.4. Caso o Cliente não aceite as alterações nos termos das cláusulas anteriores, deverá comunicá-lo expressamente e por escrito à Comercializadora, no prazo de 15 (quinze) dias a contar da receção da respetiva proposta de alteração, dando-se o Contrato por terminado.

8.5. Caso o Cliente não comunique nos termos da cláusula anterior, entende-se que aceitou as alterações propostas, sendo as mesmas aplicadas a partir do termo do prazo previsto na cláusula 8.3.

8.6. Os preços das leituras extraordinárias e dos serviços de interrupção e restabelecimento do fornecimento de energia elétrica são publicados anualmente pela ERSE.

8.7. Sobre o preço acrescerão os impostos ou taxas legalmente aplicáveis.

9. CONTINUIDADE E INTERRUÇÃO DO FORNECIMENTO

9.1. O fornecimento de eletricidade deve ser permanente e contínuo, podendo ser interrompido nas situações previstas no RRC, designadamente, por caso fortuito ou de força maior, por razões de interesse, de serviço, de segurança, por acordo com o Cliente ou por facto que lhe seja imputável.

9.2. Sem prejuízo do disposto na cláusula anterior, no caso de falta de pagamento de qualquer fatura dentro do respetivo prazo, bem como de não pagamento dos montantes devidos em caso de mora, de não prestação ou reforço de garantia e/ou de procedimento fraudulento, a Comercializadora pode também solicitar ao ORD a redução de potência contratada para 1,15 kVA pela Comercializadora e, em último caso, a interrupção do fornecimento de eletricidade, após o devido pré-aviso ao cliente, enviado com 20 (vinte) dias de antecedência, em relação à data em que o corte irá ocorrer. Para os clientes economicamente vulneráveis, o pré-aviso é enviado ao cliente com 30 (trinta) dias de antecedência em relação à data em que o corte irá ocorrer.

9.3. A interrupção do fornecimento por facto imputável ao Cliente pode ocorrer no período de 12 (doze) meses, nomeadamente, nas seguintes situações: a) O Cliente deixa de ser titular de um contrato de fornecimento ou, no caso de Cliente que seja agente de mercado, de um contrato de uso das redes; b) Por caducidade de licença referente a instalação provisória; c) Impedimento de acesso ao equipamento de medição; d) Impossibilidade de acordar data para leitura extraordinária dos equipamentos de medição; e) Alteração da instalação de utilização não aprovada pela entidade administrativa competente; f) Cedência de energia elétrica ou de gás a terceiros, quando não autorizada; g) Verificação da existência de procedimento fraudulento ou na falta do pagamento devido; h) Incumprimento das disposições legais e regulamentares relativas às instalações elétricas ou de gás, no que respeita à segurança de pessoas e bens; i) A instalação seja causa de perturbações que afetem a qualidade técnica do fornecimento a outros utilizadores da rede, de acordo com o disposto no Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS); j) Quando solicitado pela Comercializadora, nas situações de falta de pagamento dos montantes devidos no prazo estipulado; k) Quando solicitado pela Comercializadora, nas situações de falta de prestação ou de atualização da caução, quando exigível; l) Estando em causa o fornecimento de energia elétrica, impedimento de instalação de dispositivos de controlo da potência nas instalações de clientes em Baixa Tensão Normal; m) Utilização da instalação de consumo fora dos parâmetros técnicos de capacidade estabelecidos para o ponto de entrega.

9.4. A Comercializadora pode resolver o contrato em caso de cedência de energia não autorizada ou na sequência de duas ou mais interrupções do fornecimento de energia elétrica no período de doze meses imediatamente anteriores ou de uma interrupção que se prolongue por um período superior a 30 dias.

9.5. A interrupção do fornecimento por facto imputável ao cliente só pode ter lugar após um prévio aviso, por escrito, com antecedência mínima de 20 (vinte) dias em relação à data que irá ocorrer.

9.6. A Comercializadora pode exigir, como condição de restabelecimento do fornecimento de energia elétrica, para além da eliminação das causas da interrupção, o pagamento dos serviços de interrupção e de restabelecimento, bem como eventuais juros de mora caso se encontrem quantias em dívida pelo Cliente.

9.7. Em caso de suspensão de fornecimento, a Comercializadora não será obrigada a repor o fornecimento até que tenha recebido as quantias em dívida por parte do Cliente e tenha a confirmação do respetivo e efetivo pagamento, incluindo os juros de mora e o custo da reposição do fornecimento estabelecidos no RQS. A solicitação da reposição deve ser efetuada por parte da Comercializadora, ao ORD logo que possível. Não obstante, o restabelecimento efetivo do fornecimento depende dos prazos impostos pelo ORD.

9.8. A interrupção do fornecimento de energia elétrica não isenta o Cliente da responsabilidade civil e criminal em que tenha incorrido.

9.9. A interrupção do fornecimento de energia elétrica, nos termos da presente cláusula, suspende a faturação das tarifas de acesso às redes, durante o período de interrupção.

10. PRESTAÇÃO DE CAUÇÃO

10.1. Aos clientes abastecidos em BTN ou consumidores, a MEO Energia só pode exigir a prestação de caução nas situações de restabelecimento do fornecimento, ou na sequência de interrupção, decorrente de incumprimento contratual imputável ao cliente.

10.2. Nos clientes em BTN, a caução é prestada em numerário, cheque, transferência eletrónica, garantia bancária ou seguro-caução e, nos restantes clientes, pelo meio acordado entre as partes.

10.3. O valor da caução deve corresponder ao valor médio de faturação do ponto de entrega, verificado nos últimos 12 (doze) meses, num período de consumo igual ao período de faturação, acrescido do prazo de pagamento da fatura. O número de dias a utilizar para a multiplicação do valor médio diário de faturação, nunca será inferior a 90 (noventa) dias. Para os clientes em BTN e consumidores que não disponham de histórico de consumo de pelo menos 12 (doze) meses para a opção tarifária, escalão de consumo ou capacidade contratada, o valor do consumo a considerar no cálculo da caução é estimado pela Comercializadora com base nas características e condições de funcionamento da instalação indicadas pelo cliente, devendo o valor ser alterado assim que o cliente disponha de um histórico de consumo de 12 (doze) meses. O número de dias a utilizar para a multipli-

cação do valor médio diário, nunca será inferior a 90 (noventa) dias.

10.4. Nos casos em que a MEO Energia tenha o direito de exigir a prestação de caução no momento da celebração do contrato e não o fizer, a prestação de caução apenas poderá ser exigida posteriormente caso se verifique um aumento de potência contratada ou uma alteração da opção tarifária ou da capacidade ou escalão de consumo contratado.

10.5. Prestada a caução, a Comercializadora pode exigir a alteração do seu valor quando a mesma se torne insuficiente ou imprópria, nomeadamente, quando se verifique um aumento da potência contratada ou a alteração dos preços da energia elétrica.

10.6. A Comercializadora deve utilizar o valor da garantia para a satisfação do seu crédito, e pode exigir, posteriormente, por escrito, a sua reconstituição ou o seu reforço, em prazo não inferior a 10 (dez) dias úteis.

10.7. Cessado o contrato, o Cliente tem direito à restituição da garantia, salvo no caso em que esta seja necessária para assegurar o cumprimento das obrigações pecuniárias que à data da cessação do contrato não se encontrem regularizadas.

10.8. A quantia a restituir relativa à garantia, prestada através de numerário ou outro meio de pagamento à vista, será paga, nos termos da legislação aplicável, depois de deduzidos os montantes eventualmente em dívida.

11. PADRÕES DE QUALIDADE DE SERVIÇO E COMPENSAÇÕES

11.1. O fornecimento de energia elétrica observará os padrões de qualidade de serviço definidos no RQS e do direito de compensação do cliente em caso de incumprimento previsto no RRC e no RQS.

12. PROCEDIMENTOS FRAUDULENTOS

12.1. Qualquer procedimento suscetível de falsear o funcionamento normal ou a leitura dos equipamentos de medição de energia elétrica ou de controlo da potência constitui violação do presente Contrato.

12.2. Nos termos da legislação em vigor, pode constituir procedimento fraudulento suscetível de falsear a medição de energia elétrica ou o controlo de potência, designadamente, a captação de energia a montante do equipamento de medição e a viciação, por qualquer meio, do funcionamento normal dos equipamentos de medição ou de controlo de potência e a alteração dos dispositivos de segurança, nomeadamente, quebra de selos e violação dos fechos e fechaduras.

12.3. Salvo prova em contrário, presume-se que qualquer procedimento fraudulento é imputável ao utilizador da instalação onde se integre o equipamento de medição de energia elétrica ou de controlo da potência, desde que terceiros não tenham acesso livre ao equipamento.

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

12.5. Sem prejuízo do disposto no número anterior, as entidades

lesadas com o procedimento fraudulento têm o direito de ser ressarcidas das quantias que venham a ser devidas em razão das correções efetuadas.

12.6. A determinação dos montantes previstos no número anterior deve considerar o regime de tarifas e preços aplicáveis ao período durante o qual perdurou o procedimento fraudulento, bem como todos os factos relevantes para a estimativa dos fornecimentos realmente efetuados, designadamente, as características da instalação de utilização, o regime de funcionamento e os fornecimentos antecedentes, se os houver.

13. CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

13.1. O Cliente não pode transmitir a terceiros a sua posição neste Contrato, nem nenhum dos seus direitos ou obrigações, sem o consentimento expresso e por escrito da Comercializadora.

13.2. A comunicação a que se refere o número anterior deve ser efetuada com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação à data prevista para a cessão, devendo a Comercializadora responder dentro de 15 (quinze) dias.

13.3. A Comercializadora poderá ceder, sub-rogar ou transferir, por qualquer forma, total ou parcialmente, a qualquer sociedade por si participada os direitos e obrigações decorrentes do presente Contrato, desde que o cliente consinta, de forma expressa, essa cessão.

14. CESSAÇÃO, RESOLUÇÃO DO CONTRATO

14.1. A cessação só pode ocorrer de acordo com o previsto no RRC: a) Por acordo entre as partes; b) Por denúncia ou oposição à renovação por parte do cliente, a todo o tempo, sem encargos, salvo se estiver vigente um período de fidelização; c) Pela celebração de contrato de fornecimento com outro comercializador; d) Pela entrada em vigor do contrato de uso das redes, no caso dos clientes que sejam agentes de mercado; e) Por resolução por parte da Comercializadora ou do cliente; f) Por morte do titular do contrato, salvo nos casos de transmissão por via sucessória, quando demonstrada a vivência em economia comum; g) Pela extinção da entidade titular do contrato; h) Por cessação do evento, no caso das instalações eventuais; i) Por caducidade da respetiva licença no caso de instalações provisórias; j) Por oposição à renovação por parte do comercializador, se este pretender cessar a atividade de comercialização de energia elétrica ou não celebrar de forma generalizada novos contratos.

14.2. Caso a resolução prevista na alínea e) do número anterior, ocorra por iniciativa do comercializador, nos casos em que o cliente opte por cessar o contrato, no decurso de período de fidelização, antes de se verificar o termo previsto, será devido pelo cliente o pagamento de uma compensação pecuniária à MEO Energia, pela cessação antecipada.

14.3. A compensação pecuniária prevista no número anterior, a pagar pelo cliente, deverá ser liquidada no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data da cessação do Contrato.

14.4. Em caso de resolução do presente contrato, pelo cliente, nos termos do previsto na alínea e) da cláusula 14.1., por facto imputável à MEO Energia, confere ao cliente o di-

reito de exigir da MEO Energia o pagamento de uma compensação pecuniária calculada nos termos previstos no número anterior.

15. DADOS PESSOAIS

15.1. O Cliente deverá comunicar à Comercializadora, através de carta registada com aviso de receção e no prazo de 30 (trinta) dias a contar da data da alteração, qualquer alteração dos elementos constantes do Contrato relativos a identificação, residência ou sede do Cliente, devendo ainda este apresentar comprovativos da alteração verificada, quando tal lhe for solicitado pela Comercializadora.

15.2. A utilização do serviço MEO Energia implica o conhecimento e, caso aplicável, a aceitação da Política de Proteção de Dados Pessoais da Altice Portugal, S.A., em vigor em cada momento, e que se encontra publicada, na presente data em

<https://institucional.meo.pt/politica-privacidade>.

15.3. A MEO Energia obriga-se a cumprir o disposto na legislação de proteção de dados pessoais em vigor a cada momento, nomeadamente o Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 ("RGPD").

15.4. A MEO ENERGIA declara que assegura a confidencialidade, bem como a privacidade dos dados pessoais e demais informação.

15.5. Os dados pessoais fornecidos pelo Cliente para a celebração do contrato de fornecimento de energia elétrica serão tratados de forma automática, destinando-se à gestão comercial, administrativa e demais atos necessários à execução do contrato e, ainda, quando exista consentimento por parte dos titulares de dados pessoais para a finalidade de comunicação de ofertas de marketing de produtos ou serviços MEO Energia.

15.6. O Cliente autoriza expressamente a Comercializadora a tratar informaticamente os seus dados pessoais e a incorporá-los numa base informática para comunicações de campanhas e ações que se prevejam do interesse do cliente. No caso de não consentir, o cliente pode recusar de imediato ou por ocasião de cada comunicação.

15.7. Na medida do que for necessário, a MEO Energia utilizará os dados pessoais para a cobrança de dívidas do Cliente no fornecimento de energia elétrica, estando no seu direito de efetuar a cobrança dos valores devidos.

15.8. A MEO Energia utilizará igualmente os dados pessoais para efetuar auditorias e para efeitos de melhoria da qualidade do serviço.

15.9. Os dados pessoais relativos ao(s) representante(s) do Cliente (entre os quais, gerentes, procuradores, administradores de conta ou outros, abreviadamente designados como "Representantes") como sejam nome endereço de email e contato telefónico, são considerados necessários à celebração e gestão do presente contrato. Os dados pessoais relativos aos administradores de conta do Cliente podem ser utilizados pela MEO Energia para efeito de comunicações de marketing e comercialização de serviços e/ou produtos, incluindo por meios que permitam a receção de mensagens independentemente da intervenção dos destinatários, da

MEO Energia e de qualquer entidade do Grupo Altice Portugal, sem prejuízo de ser garantido aos titulares dos dados o exercício dos respetivos direitos, nomeadamente os previstos no ponto 15.18.

15.10. O Cliente, e caso aplicável, enquanto único titular do presente contrato celebrado com a MEO Energia, declara, relativamente a eventuais dados pessoais dos colaboradores do Cliente que contactem a MEO Energia, que prestou aos seus colaboradores toda a informação necessária e indicada na presente cláusula. De igual modo, o Cliente, e caso aplicável, enquanto único titular do presente contrato celebrado com a MEO Energia, declara, relativamente a eventuais dados pessoais de colaboradores necessários para efeito de comunicações de marketing e comercialização de serviços e/ou produtos, incluindo por meios que permitam a receção de mensagens, independentemente da intervenção dos destinatários, da MEO Energia e de qualquer entidade do Grupo Altice Portugal, que obteve previamente junto dos mesmos os necessários consentimentos para efeitos do previsto na presente cláusula.

15.11. Os dados pessoais que constam do contrato de fornecimento de energia elétrica são aqueles que foram fornecidos pelo cliente. Quanto aos dados de consumo de energia, estes são facultados pelo ORD, sendo que estes são recolhidos através da leitura de equipamentos de medição dos respetivos locais de consumo.

15.12. A entidade responsável pelo tratamento dos dados pessoais do Cliente é a MEO Energia, sendo que o Cliente pode contactar esta mesma entidade para solucionar problemas relacionados com a proteção de dados pessoais, bem como para o exercício dos seus direitos referentes aos mesmos, dirigindo o seu pedido através de carta registada para a morada descrita na cláusula 21.1 destas condições gerais, com o assunto, "Privacidade de Dados".

15.13. A MEO Energia poderá contratar a prestação de serviços a terceiros, os quais tratarão os dados segundo as instruções da MEO Energia e nos termos dos contratos celebrados com os mesmos.

15.14. O ORD fornecerá dados pessoais aos comercializadores de energia para que as obrigações emergentes dos contratos sejam cumpridas, como sejam dados técnicos relativos a: instalação, Código do Ponto de Entrega, leituras e consumos, controlo da qualidade do fornecimento da energia, avarias e pedidos de intervenção.

15.15. O acesso aos dados pessoais de outro comercializador de Energia pode acontecer caso seja solicitado e devidamente autorizado pelo Cliente, decorrendo todo o processo nos termos da Lei e demais Regulamentos, de forma gratuita.

15.16. Os dados pessoais podem ser guardados durante o prazo de vigência do contrato e ainda durante os prazos de prescrição e caducidade dos direitos associados. A MEO Energia pode ainda manter esses dados além dos períodos indicados para o cumprimento de obrigações legais e também para fins estatísticos, sendo que neste último caso devem ser utilizados de forma anónima.

15.17. O titular dos dados pessoais tem o direito de solicitar,

através de carta registada para a morada descrita na cláusula 21.1 destas condições gerais, o acesso, a retificação, o apagamento, a limitação total ou parcial ou a oposição do tratamento dos seus dados pessoais, tendo ainda direito à portabilidade dos dados pessoais num formato estruturado, de uso corrente e de leitura automática.

15.18. Nos termos da legislação aplicável, é garantido aos colaboradores/Representantes, a qualquer momento, o direito de acesso, retificação, atualização, limitação e apagamento dos seus dados pessoais (salvo quanto aos dados que são indispensáveis à prestação dos serviços pela MEO Energia ou ao cumprimento de obrigações legais a que o responsável pelo tratamento está sujeito), o direito a retirar o seu consentimento previamente dado, bem como o direito de oposição à utilização dos mesmos para fins comerciais pela MEO Energia.

15.19. A MEO Energia poderá comunicar os dados pessoais dos utilizadores/Representantes, com a finalidade dos cumprimentos de obrigações legais nomeadamente policiais, judiciais, fiscais e reguladoras.

15.20. Quando o cliente/representante entenda que a MEO Energia violou os seus direitos no que toca à proteção de dados pessoais, pode apresentar uma reclamação junto da autoridade competente, nomeadamente, Comissão Nacional de Proteção de Dados.

15.21. A omissão ou inexactidão dos dados pessoais ou demais informações prestadas pelo cliente são da sua inteira responsabilidade.

16. CLIENTES PRIORITÁRIOS OU COM NECESSIDADES ESPECIAIS

16.1. O cliente pode solicitar à MEO Energia o registo junto do ORD como cliente prioritário, mediante a apresentação de documentos que comprovem esta condição. Consideram-se clientes prioritários os que preenchem os requisitos definidos no RQS.

16.2. O cliente pode solicitar à MEO Energia o registo junto do ORD como cliente com necessidades especiais, mediante a apresentação de documentos que comprovem esta condição. Consideram-se clientes com necessidades especiais, os que preenchem os requisitos definidos no RQS.

17. COMUNICAÇÕES

17.1. As comunicações e notificações a realizar pela Comercializadora podem ser feitas para qualquer um dos contactos do cliente indicados nas condições particulares do contrato, devendo a Comercializadora dar prioridade ao meio de contacto preferencial indicado pelo cliente.

17.2. O Cliente poderá contactar a Comercializadora para os contactos disponibilizados na Página da Internet (<https://www.meoenergia.pt>), e na Identificação do Comercializador no início deste documento.

18. CONDIÇÕES ADMINISTRADOR DE CONTA (válido apenas para clientes empresariais)

18.1. A adesão aos serviços de fornecimento de energia (Serviços) da MEO Energia constantes do presente Contrato, por parte de Cliente empresariais, implica obrigatoriamente a indicação no Formulário, da(s) pessoa(s) que será(ão) o(s)

representante(s) do cliente, adiante designada(s) por Administrador(es) de Conta.

18.2. O Administrador de Conta será, para todos os efeitos legais e contratuais, o representante do cliente junto da Comercializadora, com todos os poderes legalmente exigidos para vincular o Cliente em todas as operações, ações e procedimentos e em qualquer pedido relacionado com os Serviços contratados no âmbito do presente contrato, durante todo o período de vigência inicial relacionado com os Serviços contratados no âmbito de outro(s) contrato(s) de fornecimento de energia com a Comercializadora incluindo poderes para a respetiva celebração.

18.3. Para efeitos do disposto no número anterior, o Administrador de Conta poderá proceder à celebração e à alteração de contrato(s) com a Comercializadora, mediante a assinatura do(s) respetivo(s) contrato(s), estando igualmente habilitado para aceitar condições contratuais e comerciais, através de email remetido pela Comercializadora.

18.4. O Cliente conhece e aceita que a indicação de um ou vários Administrador(es) de Conta implica que este(s) terá(ão), desde a data de indicação e até à data em que, caso aplicável, o Cliente comunique à Comercializadora a eliminação ou alteração dos Administrador(es) de Conta indicado(s): a) o poder de representação e vinculação do cliente no âmbito do presente Contrato, bem como na celebração de quaisquer contratos de fornecimento de energia com a Comercializadora; b) o acesso Área de Cliente, com informação confidencial; c) a gestão agregada e a execução contratual de vários serviços contratados à Comercializadora independentemente do Contrato em que foram indicados pelo Cliente.

18.5. O Cliente poderá aditar, eliminar ou alterar, mediante pedido escrito dirigido à Comercializadora, um ou mais Administrador(es) de Conta, sendo da sua única e exclusiva responsabilidade comunicar atempadamente perante a Comercializadora a alteração e/ou eliminação de Administrador(es) de Conta anteriormente indicados.

18.6. O Cliente é o único responsável pelos atos do(s) Administrador(es) de conta indicado(s), não podendo arguir a invalidade de qualquer negócio jurídico pelo(s) mesmo(s) praticado(s), nomeadamente a aceitação de condições nos termos no 18.3, nem imputar responsabilidade por acesso indevido a Área de cliente, pela circunstância de a Comercializadora ter aceitado solicitações de Administrador(es) de Conta indicados pelo Cliente.

18.7. O Cliente e a Comercializadora acordam em que a Comercializadora atribua um perfil de acesso ao(s) Administrador(es) de Conta, indicado(s) pelo cliente para registo e login na sua Área de Cliente. Para esse efeito, a MEO Energia utilizará os dados do(s) Administrador(es) de Conta, indicado no Formulário a que se refere o ponto 18.1.

18.8. Os dados pessoais relativos aos Administradores de Conta, como sejam o nome, endereço de email, contacto telefónico e NIF, são considerados necessários à celebração e gestão do contrato, podendo ser utilizados pela Comercializadora para efeito de comunicações de marketing e comercialização de serviços e/ou produtos, incluindo por meios

que permitam a receção de mensagens independentemente de intervenção dos destinatários, da Comercializadora e de qualquer entidade do Grupo Altice Portugal, sem prejuízo da garantia do exercício dos respetivos direitos enquanto titulares dos dados pessoais.

19. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

19.1. O presente Contrato é regido e interpretado de acordo com a Lei Portuguesa, incluindo, nomeadamente, o RRC, o RQS, GMLDD e a Lei n.º144/2015, de 8 de setembro.

19.2. As condições deste Contrato devem ser, nos termos gerais do direito, sistematicamente interpretadas à luz das disposições legais e regulamentares referidas no número anterior.

19.3. Em caso de dúvida ou de divergência, considera-se que o sentido interpretativo das condições deste contrato é o que resultar da prevalência das disposições legais e regulamentares enunciadas quando tenham natureza imperativa, aplicando-se supletivamente e como opção as normas do Código Civil português.

19.4. Salvo disposição legal em contrário, considera-se que o Contrato passa a integrar automaticamente as condições, direitos e obrigações, bem como todas as modificações, decorrentes de normas legais e regulamentares aplicáveis, posteriormente publicadas, nomeadamente ao abrigo do RRC, RQS e RT.

19.5. Em caso de conflito acerca da interpretação, aplicação ou execução do presente Contrato, o Cliente poderá submeter a sua resolução aos tribunais competentes, às entidades de resolução alternativa de litígios identificadas no Anexo I do presente contrato ou recorrer a arbitragem necessária, nos termos do disposto na Lei dos Serviços Públicos Essenciais.

19.6. MEO Energia - Comercialização de Energia, S.A., está sujeita a arbitragem necessária nos termos da Lei nº 23/96 de 26 de julho (Lei dos Serviços Públicos Essenciais) e sucessivas alterações, quando, por opção expressa dos utentes que sejam pessoas singulares, os litígios de consumo sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos legalmente autorizados.

19.7. Sem prejuízo do definido nos números anteriores, qualquer uma das partes, incluindo pessoas singulares ou coletivas, pode sujeitar a resolução de conflitos de qualquer natureza emergentes ou relacionadas com o presente contrato aos tribunais judiciais competentes.

20. TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

20.1. As reclamações decorrentes deste Contrato podem ser apresentadas no livro de reclamações eletrónico, livro de reclamações, por carta, email, telefone, ou pessoalmente nas instalações da Comercializadora (cujas moradas estão disponíveis para consulta em

<https://www.meoenergia.pt/apoio-ao-cliente>), e deverão conter a identificação, a morada do local de consumo, a descrição dos motivos da reclamação e outros elementos informativos que facilitem o seu tratamento.

20.2. Os referidos pedidos e reclamações serão objeto de resposta, por parte da Comercializadora, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis a contar da data da receção dos

mesmos pela Comercializadora, tendo o cliente o direito de compensação em caso de incumprimento do prazo previsto, de acordo com o RQS.

ANEXO I – LISTA DAS ENTIDADES DE RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS DE CONSUMO (ao abrigo da lei nº 144/2015, de 8 de setembro)

CNIACC - CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

Morada: Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa, Campus de Campolide, 1099-032 Lisboa

Telefone: 213 847 484 | E-mail: cniacc@fd.unl.pt | Web:

www.arbitragemdeconsumo.org

Área geográfica abrangida: Atuação em todo o território nacional, nas zonas não abrangidas por outro centro de arbitragem de competência regional

CIMAAL - CENTRO DE INFORMAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO ALGARVE

Morada: Edifício Ninho de Empresas, Estrada da Penha, 8005-131 Faro

Telefone: 289 823 135 | E-mail:

apoio@consumidoronline.pt; cimaal@mail.telepac.pt

Web: www.consumidoronline.pt

Área geográfica abrangida: Contratos celebrados no Distrito de Faro.

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO DISTRITO DE COIMBRA

Morada: Av. Fernão Magalhães 240, 1º, 3000-172 Coimbra

Telefone: 239 821 690 | E-mail:

geral@centrodearbitragemdecoimbra.com

Web: www.centrodearbitragemdecoimbra.com/

Área geográfica abrangida: Contratos celebrados nos municípios de: Arganil, Cantanhede, Coimbra, Condeixa-a-Nova, Figueira da Foz, Góis, Lousã, Mira, Miranda do Corvo, Montemor-o-Velho, Oliveira do Hospital, Penacova, Penela, Soure, Tábua e Vila Nova de Poiares.

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA

Morada: Rua dos Douradores 116, 2º, 1100-207 Lisboa

Telefone: 218 807 030 | E-mail:

juridico@centroarbitragemlisboa.pt;

director@centroarbitragemlisboa.pt

Web: www.centroarbitragemlisboa.pt

Área geográfica abrangida: Contratos celebrados na Área Metropolitana de Lisboa: Lisboa, Alcochete, Almada, Amadora, Azambuja, Barreiro, Cascais, Lisboa, Loures, Mafra, Moita, Montijo, Odivelas, Oeiras, Palmela, Seixal, Sesimbra, Setúbal, Sintra e Vila Franca de Xira.

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E ARBITRAGEM DO PORTO

Morada: Rua Damião de Góis 31 – Loja 6 – 4050-225 Porto

Telefone: 225 508 349 | E-mail: cicap@mail.telepac.pt |

Web: www.cicap.pt

Área geográfica abrangida: Contratos celebrados na Área Metropolitana do Porto: Arouca, Espinho, Gondomar, Maia, Matosinhos, Oliveira de Azeméis, Porto, Póvoa de Varzim, Santa Maria da Feira, Santo Tirso, São João da Madeira,

Trofa, Vale de Cambra, Valongo, Vila do Conde e Vila Nova de Gaia.

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO VALE DO AVE / TRIBUNAL ARBITRAL BRAGA

Morada: Rua D. Afonso Henriques 1 (Junta de Freguesia da Sé), 4700-030 Braga

Telefone: 253 617 604 | E-mail: geral@ciab.pt

VIANA DO CASTELO

Morada: Av. Rocha Paris 103 (Edifício Vila Rosa), 4900-394

Viana do Castelo

Telefone: 258 809 335 | E-mail:

ciab.viana@cm-viana-castelo.pt | Web: www.ciab.pt

Área geográfica abrangida: Amares, Arcos de Valdevez, Barcelos, Braga, Caminha, Esposende, Melgaço, Monção, Montalegre, Paredes de Coura, Ponte da Barca, Póvoa do Lanhoso, Terras do Bouro, Valença, Viana do Castelo, Vila Nova de Cerveira, Vieira do Minho e Vila Verde.

CAUAL - CENTRO DE ARBITRAGEM DA UNIVERSIDADE AUTÓNOMA DE LISBOA

Morada: Rua de Santa Marta 43-E, 1ºC, 1150-293 Lisboa

Telefone: 213 177 660 | E-mail:

centrodearbitragem@autonoma.pt | Web:

www.arbitragem.autonoma.pt

Área geográfica abrangida: Atuação em todo o território nacional, nas zonas não abrangidas por outro centro de arbitragem de competência regional.

ANEXO II - CONDIÇÕES DE ATRIBUIÇÃO DE BENEFÍCIOS

1. As presentes Condições regulam a atribuição de benefícios aos consumidores Clientes da MEO Energia – Comercialização de Energia, S.A. (abreviadamente, MEO Energia) elegíveis para o efeito (adiante Clientes), que tenham, simultaneamente, contratados determinados serviços da MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (abreviadamente, MEO).

2. Os Clientes MEO Energia em Baixa Tensão Normal (BTN) com Tarifa Fixa que tenham contratualizado serviços de comunicações eletrónicas abaixo identificados com a MEO, beneficiarão em cada fatura MEO Energia:

a) De desconto de 2 cêntimos/kWh na tarifa fixa de energia comercialmente em vigor, para os clientes MEO com pacotes M5e/M4e;

b) De desconto de 1 cêntimo/kWh na tarifa fixa de energia comercialmente em vigor, para os clientes MEO com pacotes M3e/M2e;

3. Para a atribuição dos benefícios constantes da condição 2 supra, de acordo com critérios exclusivamente operacionais e comerciais, os Clientes terão de, cumulativamente:

a) Contratar o serviço de energia junto da MEO Energia, mediante a adesão à Tarifa Fixa MEO Energia;

b) Ter contratado um dos Pacotes MEO melhor identificados na condição 2 supra, o qual terá de estar instalado na morada onde contratou a Tarifa Fixa MEO Energia;

c) Ter associados o contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas e o contrato de fornecimento de energia elétrica ao mesmo número de identificação fiscal (NIF).

4. A MEO Energia garante a atribuição dos benefícios previstos na condição 2 supra enquanto o Cliente mantiver em vigor o seu contrato de fornecimento de energia elétrica com a MEO Energia (Tarifa MEO Energia) e o contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas (qualquer um dos pacotes melhor identificados na condição 2 supra) com a MEO.

5. Na eventualidade de o Cliente cancelar o contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas junto da MEO, alterar a sua tarifa para outra que não compreenda a atribuição destes benefícios, ou tiver o contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas sido resolvido por incumprimento de uma das Partes, deixará de usufruir dos benefícios, sem aviso prévio ou remessa de qualquer comunicação para esse efeito, sem qualquer impacto no fornecimento de energia elétrica contratualizado com a MEO Energia, passando a ser aplicada, de forma automática e sem comunicação prévia, a tarifa contratualizada sem descontos.

Página deixada propositalmente em branco

Mod.C/1900074

1. IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE

Nome
Morada correspondên
Cód. Postal
Telemóvel
Telefone
Contactos pre

2. DAD

Morada
Cód. Postal
CPE

☒ Seleccionar c

Duração do con

2.1 INFORM

Estes dados serã

Indique a sua sit
associado ao po

Se não assinalou

Identificação do

3. FATU

Tipo de Fatura

A preencher se

Telemóvel

A preencher se

IBAN

Nome do titular

nte prioritário

municipal sobre Imóveis.

☐ Subarrendatário

Andar/Parte

☒ Débito Direto

Assinatura do titular da conta bancária (se diferente do titular deste contrato) conforme consta no banco

4. CONDIÇÕES ECONÓMICAS DO CONTRATO

Os preços e as condições estão detalhados na ficha de informação padronizada, que foi entregue ao cliente previamente à formalização.

5. FATURAÇÃO POR ESTIMATIVA

Caso não seja seleccionada nenhuma opção, será aplicado o método A

Para efeitos de faturação por estimativas de consumo, autorizo a faturação de acordo com o:

☐

Método A

Perfil: estimativa baseada no consumo médio diário do local de consumo e do perfil inicial atribuído.

☐

Método B

Consumo Fixo: estimativa baseada na aplicação de um consumo médio mensal fixo acordado, registado pelo comercializador ou operador de redes de distribuição

6. TRATAMENTO DE DADOS

Em caso de não preenchimento os dados não serão tratados.

Por força do contrato de fornecimento de energia elétrica, os dados serão transmitidos à empresa distribuidora, ficando incorporados num ficheiro da sua responsabilidade.

Autoriza o tratamento dos seus dados para efeito de comunicações de marketing da MEO Energia?

Inclui o tratamento de dados pessoais, de localização geográfica perfil e/ou consumo. Se escolher sim, poderemos contactá-lo com novidades, promoções ou sugestões de produtos do seu interesse. Os contactos são maioritariamente realizados por SMS ou correio eletrónico, mas também poderão ser realizados por outros meios.

☒ Sim

☐ Não

Autoriza a partilha dos seus dados pessoais com a MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. para efeito de comunicações de marketing?

Inclui o tratamento de dados pessoais, de localização geográfica perfil e/ou consumo. Se escolher sim, a MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. poderá contactá-lo com novidades, promoções ou sugestões de conteúdos ou produtos do seu interesse. Os contactos são maioritariamente realizados por SMS ou correio eletrónico, mas também poderão ser realizados por outros meios.

☒ Sim

☐ Não

Autoriza a MEO Energia a partilhar e transmitir dados com a MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. para integração de serviços subscritos de energia e comunicações eletrónicas, gestão de faturação, atribuição de iniciativas comerciais e acesso à Área de Cliente myMEO?

☒ Sim

☐ Não

A qualquer momento pode alterar o consentimento prestado ou exercer todos os demais direitos previstos na legislação aplicável relativa a dados pessoais. Pode endereçar o seu pedido através do apoio ao cliente, contactos indicados no final deste documento ou diretamente para o encarregado de proteção de dados através do e-mail dpo@meo.pt.

7. ACEITAÇÃO DAS CONDIÇÕES DO CONTRATO

Declaro que recebi e tomei prévio conhecimento das Condições Económicas deste Contrato, detalhadas na Ficha Padronizada, bem como fui informado sobre todas as Cláusulas das Condições Particulares e das Condições Gerais. Este documento foi elaborado em duplicado e entregue uma cópia para cada uma das partes.

Data 28 - 05 - 2026

Assinatura do cliente conforme C. Cidadão / BI / Passaporte

Mais info?

Contacte-nos para qualquer questão

atendimento

800 028 028
dias úteis das 9h às 21h chamada grátis

pedido escrito

MEO Energia
Av. Fontes Pereira de Melo, 38-40
1069-300 Lisboa
Web: meoenergia.pt/formulario-contato

leituras

800 028 028
24 horas / 7 dias por semana
chamada grátis

avarias

800 506 506
24 horas / 7 dias por semana
chamada grátis
serviço assegurado pelo distribuidor

1. IDENTIFICAÇÃO COMERCIALIZADOR E DA OFERTA

Comercializador (fornecedor): MEO Energia - Comercialização de Energia S.A.

Oferta Comercial (designação): MEO Energia FIXA DD FE 09.25

Segmento da oferta: Esta oferta é destinada a clientes domésticos e empresariais, fornecidos em baixa tensão normal em Portugal Continental, com pontos de entrega iniciados por PT 0002 e com potência contratada entre 1,15 e 20,70 kVA em horário simples, ou entre 3,45 e 20,70 kVA em bi-horário, ou entre 27,60 e 41,40 kVA em tri-horário.

Tarifa válida por 3 meses, aplicável exclusivamente a clientes com adesão à fatura eletrónica e débito direto. Para as tarifas de pacotes M5e/M4e/M3e/M2e é ainda obrigatório um serviço de comunicações eletrónicas da MEO ativo.

Caso o cliente altere alguma das condições de acesso à tarifa contratada, ser-lhe-á aplicada, de forma automática e sem comunicação prévia, a tarifa aplicável de acordo com as condições alteradas, que poderá consultar em meoenergia.pt

Contactos Apoio ao Cliente:
800 028 028, disponível nos dias úteis das 9h às 21h. Chamada gratuita.
Web: meoenergia.pt/formulario-contacto
Correio: Avenida Fontes Pereira de Melo 38-40 | 1069-300 Lisboa

Contacto para assistência técnica e avarias:
800 506 506, disponível 7 dias por semana, 24h por dia. Chamada gratuita.

Contacto para leituras de contador:
800 028 028, disponível nos dias úteis das 9h às 21h. Chamada gratuita.

2. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DA OFERTA

Fornecimento: Eletricidade **Duração:** 3 meses, com renovação automática

Fidelização: Não
Benefício associado: Não aplicável
Custo quebra Fidelização: Não aplicável

Faturação:
Periodicidade da Fatura: Mensal, enviada eletronicamente
Prazo de Pagamento: 15 dias, contados desde a data de emissão da fatura (altera para 30 dias, caso tenha Tarifa Social)
Modalidade de pagamento fixo: Não

Serviços adicionais: Não

Validade da oferta: Promocional, até 30/06/2026

Meio(s) de pagamento:
Pagamento: Débito Direto
Preço diferenciado: Não
Se sim, quais os que têm custo adicional: Não aplicável

Prazo de resposta a reclamações: 15 dias úteis
Compensação ao cliente na ausência de resposta: €5

Indexação: Não

3. FORNECIMENTO DE ELETRICIDADE

CPE PT0002000035096198CH **Potência Contratada (KVA)** 5,75 **Preço atual potência (€/dia)** 0,47

Ciclo Sem Ciclo **Horário** Simples

Emissões de CO2: 0 g CO2/100 kWh, de acordo com última informação anual.

Preço indicativo (1)

Potência kVA	1,15	2,30	3,45	4,60	5,75	6,90	10,35	13,80	17,25	20,70	27,60	34,50	41,40
Horário Simples													
Pacotes M5e/M4e	19,55€	21,07€	23,20€	26,55€	29,29€	31,72€	34,76€	39,32€	45,10€	49,97€			
Pacotes M3e/M2e	20,55€	22,07€	24,20€	27,55€	30,29€	32,72€	35,76€	40,32€	46,10€	50,97€			
Outros	21,55€	23,07€	25,20€	28,55€	31,29€	33,72€	36,76€	41,32€	47,10€	51,97€			
Bi-Horário													
Pacotes M5e/M4e			23,00€	26,35€	29,09€	31,52€	34,56€	39,12€	44,90€	49,77€			
Pacotes M3e/M2e			24,00€	27,35€	30,09€	32,52€	35,56€	40,12€	45,90€	50,77€			
Outros			25,00€	28,35€	31,09€	33,52€	36,56€	41,12€	46,90€	51,77€			
Tri-Horário													
Pacotes M5e/M4e											61,68€	76,88€	92,09€
Pacotes M3e/M2e											62,68€	77,88€	93,09€
Outros											63,68€	78,88€	94,09€

(1) Considera um consumo indicativo de 100 kWh por mês, sendo apresentado o custo global mensal em euros, com todos os encargos (acessos e energia), excluindo impostos e taxas. Nas ofertas com vários períodos horários considera-se um consumo igualmente distribuído por cada período. O consumo é meramente indicativo e destina-se a operacionalizar a comparação de ofertas em mercado, não refletindo o consumo real dos destinatários da oferta.

Preço atual energia (2)

	Pacotes M5e/M4e	Pacotes M3e/M2e	Outros
Horário Simples			
Potências entre 1,15 e 20,70 kVA	0,1499 €/kWh	0,1599 €/kWh	0,1699 €/kWh
Bi-Horário			
Potências entre 3,45 e 20,70 kVA em horas de vazio	0,0999 €/kWh	0,1099 €/kWh	0,1199 €/kWh
Potências entre 3,45 e 20,70 kVA em horas fora de vazio	0,1799 €/kWh	0,1899 €/kWh	0,1999 €/kWh
Tri-Horário			
Potências entre 27,60 e 41,40 kVA em horas de vazio	0,0999 €/kWh	0,1099 €/kWh	0,1199 €/kWh
Potências entre 27,60 e 41,40 kVA em horas cheias	0,1499 €/kWh	0,1599 €/kWh	0,1699 €/kWh
Potências entre 27,60 e 41,40 kVA em horas de ponta	0,3299 €/kWh	0,3399 €/kWh	0,3499 €/kWh

(2) Os preços apresentados têm incorporadas as Tarifas de Acesso às Redes definidas pela ERSE (Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos) para o ano em curso. Todas as alterações futuras feitas pelo Regulador serão sempre refletidas no preço final. Os preços apresentados não têm IVA.

4. INFORMAÇÃO EXCLUSIVA CLIENTES DOMÉSTICOS

4.1. TARIFA SOCIAL

- ☐ A Tarifa Social de eletricidade é um apoio destinado a clientes numa situação de carência económica devidamente comprovada pelo Sistema de Segurança Social e a Autoridade Tributária e Aduaneira. O apoio social equivale a um desconto na fatura de eletricidade, fixado pelo Governo, na fatura de eletricidade. Quais as condições para beneficiar?
- Ser titular do contrato de fornecimento de eletricidade, com morada de fornecimento no seu domicílio fiscal, para uso doméstico, com potência igual ou inferior a 6,9 kVA;
 - Receber um dos seguintes apoios: complemento solidário para idosos; rendimento social de inserção, prestações de desemprego; abono de família; pensão social de invalidez, do regime especial de proteção na invalidez ou do complemento da prestação social para a inclusão; pensão social de velhice;
 - Integrar um agregado familiar cujo rendimento total anual seja igual ou inferior ao rendimento máximo anual (apurado pela Autoridade Tributária e Aduaneira, é efetuado nos termos do nº2 do artigo 3º da Portaria nº311-D/2011, de 27 de dezembro, na sua atual redação), acrescido de 50% por cada elemento do agregado familiar que não aufera qualquer rendimento, incluindo o próprio, até um máximo de 10.

4.2. CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS

- ☐ São considerados clientes com necessidades especiais: deficientes motores impossibilitados de se deslocar sem cadeira de rodas; deficientes visuais com cegueira total; deficientes auditivos com surdez total; clientes dependentes de equipamentos médicos imprescindíveis à sua sobrevivência; clientes que coabitem com pessoas que se encontram nestas circunstâncias. No caso de interrupções previstas do fornecimento de eletricidade, os clientes com necessidades especiais serão informados individualmente com uma antecedência mínima de 36 horas.
- Para assegurar esta forma de tratamento personalizado, os clientes com necessidades especiais devem registar-se, necessitando também de apresentar uma Declaração Médica que comprove as condições em que se encontram.
- Para mais informações, entre em contacto através do número 800 028 028, disponível nos dias úteis das 9h às 21h, chamada gratuita.

5. INFORMAÇÃO EXCLUSIVA CLIENTES EMPRESARIAIS

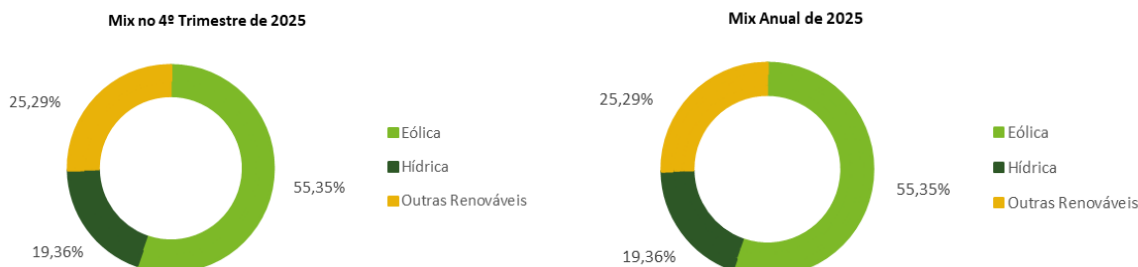
CLIENTES PRIORITÁRIOS

- | | |
|---|--|
| ☐ Instalações hospitalares, centros de saúde e equiparados | ☐ Forças de segurança |
| ☐ Instalações de segurança nacional | ☐ Equipamentos dedicados à segurança e gestão de tráfego marítimo |
| ☐ Bombeiros | ☐ Instalações penitenciais |
| ☐ Proteção Civil | ☐ Outros |

Estão excluídas todas as instalações que, pertencendo aos clientes prioritários, não sirvam os fins que justificam o seu carácter prioritário.

Sem prejuízo dos direitos consignados nesta secção, os clientes prioritários devem tomar medidas de precaução adequadas à sua situação, nomeadamente no que se refere a sistemas de alimentação de socorro ou de emergência.

6. MIX TECNOLOGIAS USADAS NA PRODUÇÃO DE ELETRICIDADE



7. ACEITAÇÃO DAS CONDIÇÕES

A assinatura pelo cliente da ficha padronizada, tem carácter de solicitação de contratação com a MEO Energia - Comercialização de Energia S.A.

As condições do presente documento só entrarão em vigor quando cumpridos os requisitos indicados nas condições gerais e particulares e após aceitação do departamento de risco. Elaborado em duplicado em Lisboa,

Data 28 - 05 - 2026

Assinatura do cliente conforme C. Cidadão / BI / Passaporte

IDENTIFICAÇÃO DO PRESTADOR

MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A., com sede na Av. Fontes Pereira de Melo, 40, 1069-300 Lisboa, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, sob o número único de matrícula e pessoa coletiva 504 615 947, com o capital social de €10.000.000,00, adiante designada por “MEO” e com os seguintes contactos de apoio ao cliente:

Área de Cliente em mymeo.pt

Gestão online dos seus serviços de forma grátis e cómoda.

Apoio ao cliente e faturação

961 001 620 - Custo de chamada para a rede móvel, de acordo com o seu tarifário, em Portugal e em roaming.

16 200 - A partir da rede MEO, chamada grátis para atendimento automático, vendas e apoio técnico. Atendimento personalizado de outros assuntos, 20 cêntimos por minuto para tarifários que incluem chamadas para a rede MEO, ou custo de uma chamada para a rede MEO nos restantes casos. Valor máximo de €2 por chamada. A partir de outras redes, 50,9 cêntimos por minuto com o valor máximo de €5,94 por chamada.

Apoio técnico

213 580 144 - Custo de chamada para a rede fixa, de acordo com o seu tarifário, em Portugal e em roaming.

16 209 - A partir da rede MEO, chamada grátis para atendimento automático, vendas e apoio técnico. Atendimento personalizado de outros assuntos, 20 cêntimos por minuto para tarifários que incluem chamadas para a rede MEO, ou custo de uma chamada para a rede MEO nos restantes casos. Valor máximo de €2 por chamada. A partir de outras redes, 50,9 cêntimos por minuto com o valor máximo de €5,94 por chamada.

Informações sobre serviços de roaming

961 000 083 - Chamada grátis

12 083 - Chamada grátis

Apoio à portabilidade

800 962 029 - Chamada grátis

Os valores apresentados incluem IVA à taxa de 23%.

CONDIÇÕES DE ATRIBUIÇÃO DE BENEFÍCIOS DE COMUNICAÇÕES PLANO MEO ENERGIA

1. As presentes Condições regulam a atribuição de benefícios aos Clientes da MEO, consumidores elegíveis para o efeito, que contratarem o tarifário Plano MEO Energia da MEO Energia - Comercialização de Energia, S.A..

2. Com o Plano MEO Energia, os Clientes MEO beneficiarão de tráfego de dados de Internet móvel ilimitado em todos os telemóveis do seu Pacote MEO e/ou da duplicação de velocidade da Internet fixa e/ou duplicação dos MEOS atribuídos pelo Programa MEOS, de acordo com o(s) serviço(s) de comunicações eletrónicas contratualizado(s) com a MEO, e em vigor no momento da contratação do tarifário Plano MEO Energia.

3. Para a atribuição de tais benefícios, disponibilizados aos Clientes MEO de acordo com critérios exclusivamente operacionais e comerciais, o Cliente MEO terá de:

a) Contratar o serviço de energia junto da MEO Energia - Comercialização de Energia, S.A. Plano MEO Energia;

b) Ter um Pacote MEO com telemóvel ou um Pacote TV+ Net + Voz, instalado na morada onde contratou o Plano MEO Energia;

c) Para a duplicação dos MEOS por ter contratado o Plano MEO Energia, ter a mesma conta de faturação do serviço MEO e do Plano MEO Energia.

4. O acesso a tráfego de dados de Internet móvel ilimitado é exclusivo para clientes com Pacotes MEO com telemóvel e a duplicação da velocidade da Internet fixa é exclusiva para Clientes com Pacotes MEO com telemóvel ou com Pacotes TV+NET+VOZ suportados em tecnologia de Fibra e com velocidade atualmente contratada de até 500Mbps e que tenham router compatível.

5. A duplicação de MEOS aplica-se aos Clientes com pacotes de serviços com a componente do serviço de voz móvel e/ou do serviço de televisão e multimédia, aderentes ao Programa MEOS, e que, sendo consumidores, maiores de 18 anos tenham consentido na partilha dos seus dados pessoais pela MEO Energia à MEO para a finalidade de atribuição de iniciativas comerciais MEO.

6. Os benefícios referidos nos números 4 e 5 são cumulativos caso o Cliente tenha um Pacote MEO com telemóvel, suportado em tecnologia Fibra e com velocidade atualmente contratada de até 500Mbps.

7. No momento da ativação dos benefícios de tráfego de dados de Internet móvel ilimitado e da duplicação da velocidade da Internet fixa, a MEO remeterá um SMS para o telemóvel do Cliente a informar que os mesmos foram configurados.

8. A MEO garante a atribuição destes benefícios enquanto o Cliente mantiver em vigor o seu contrato coma MEO Energia (Plano MEO Energia) e um dos Pacotes da MEO referidos na alínea b) do n.º 3.

9. Na eventualidade de o Cliente cancelar o seu contrato junto da MEO Energia, alterar o seu tarifário para outro que não compreenda a atribuição destes benefícios, ou aquele contrato ser resolvido por incumprimento de uma das Partes, deixará de usufruir dos benefícios, sem aviso prévio ou remessa de qualquer comunicação para esse efeito, sem qualquer impacto no serviço de comunicações eletrónicas contratualizado com a MEO.