



## 1. OBJETO DO CONTRATO

1.1. O presente contrato tem por objeto o fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural por parte da ON DEMAND FACILITIES SLU (doravante ODF) ao Cliente, nos termos e condições constantes das presentes Condições Gerais e das Condições Particulares, e pelo(s) anexo(s) se existirem, prevalecendo as Condições Particulares em caso de contradição.

1.2. O fornecimento de energia elétrica rege-se pelas Condições Particulares acordadas com o Cliente, especificando na mesma a identificação dos pontos de consumo/entrega, potência contratada e/ou escalão de consumo.

1.3. Qualquer alteração dos elementos do contrato relativos ao Cliente deve ser comunicada à ODF com uma antecedência mínima de trinta (30) dias em relação à data desejada para a produção dos seus efeitos.

1.4. O Contrato rege-se ainda pelas disposições legais e regulamentares do Setor Elétrico e/ou do Gás Natural, nomeadamente pelo disposto nos Regulamentos de Relações Comerciais ("RRC"), no Regulamento de Qualidade de Serviço ("RQS"), Regulamento Tarifário ("RT") e suas respetivas sub-regulações, e pelo que seja especialmente convencionado pelas Partes. As alterações à referida legislação e regulamentação são automaticamente aplicáveis ao presente Contrato.

1.5. No caso de qualquer das cláusulas do Contrato ser declarada nula, inválida ou ineficaz por qualquer tribunal ou entidade competente, a mesma será tida por não escrita, não sendo as restantes disposições do Contrato afetadas pela nulidade, invalidade ou ineficácia de tal cláusula, salvo quando se demonstre que não teria sido celebrado sem a mesma.

## 2. DURAÇÃO DO CONTRATO

2.1. O Contrato entra em vigor e produz os seus efeitos na data da sua assinatura, sem prejuízo de o início do fornecimento ocorrer em data posterior.

2.2. O presente contrato tem a duração de UM (1) ano, contado a partir da data da sua ativação, sendo automática e sucessivamente renovado por iguais períodos, salvo se o Cliente se opuser a tal renovação mediante comunicação escrita enviada à ODF com uma antecedência mínima de trinta (30) dias em relação à data da sua finalização, ou de qualquer das suas renovações, salvo se forem acordados prazos diferentes nas Condições Particulares.

2.3. O período de fornecimento começa na data de início do fornecimento de eletricidade e/ou gás natural, considerando como tal sempre a data de ativação comunicada pelo Operador Logístico de Mudança de Comercializador ("OLMC").

2.4. O início do fornecimento das energias contratadas, relativamente a cada uma das instalações e pontos de entrega identificados na ficha normalizada, considerados individualmente, depende da verificação dos seguintes requisitos: a) os pontos de entrega reúnam todas as condições legais e regulamentares de acesso ao fornecimento de eletricidade e/ou gás natural por comercializadores livres, incluindo os procedimentos de mudança de comercializador; b) as instalações de utilização de eletricidade e/ou gás natural do Cliente reúnam as condições técnicas e de segurança adequadas, nos termos previstos na legislação e regulamentação aplicáveis; c) no caso do fornecimento de gás natural, a apresentação, por parte do Cliente, do relatório e certificado de inspeção válidos, quando aplicável.

## 3. INSTALAÇÕES E UTILIZAÇÃO DE GÁS NATURAL E ELETRICIDADE

3.1. O Cliente tem, para todos os efeitos legais, a direção efetiva das instalações identificadas nas Condições Particulares e dos equipamentos utilizadores de eletricidade e/ou gás natural, utilizando-os no seu próprio interesse, pelo que é o único responsável pela sua correta instalação, operação e manutenção.

3.2. Compete ainda ao Cliente assegurar que se efetuem as inspeções periódicas e outras condições necessárias, nos termos e prazos estabelecidas na legislação e regulamentação aplicáveis, nomeadamente sempre que a instalação de utilização seja objeto de quaisquer alterações ou reparações, incluindo nos casos em que as instalações se encontrem nas partes comuns de condomínios ou imóveis constituídos em regime de propriedade horizontal.

3.3. O Cliente deverá adotar as medidas de segurança estipuladas na Cláusula 12 das presentes Condições Gerais.

3.4. Nos termos da legislação em vigor, em caso de fuga, o fornecimento de gás natural será interrompido, devendo ser restabelecido após a eliminação das anomalias identificadas e a certificação, por entidade inspetora, de que a instalação pode voltar a ser abastecida.

3.5. Para efeitos do disposto na Cláusula 3.4. e demais situações de emergência, estando em causa a segurança de pessoas e bens, o Cliente deve permitir, mesmo sem pré-aviso, o acesso à sua instalação por parte do representante do Operador da Rede de Distribuição ("ORD") devidamente identificado.

3.6. O Cliente deve utilizar a eletricidade e/ou gás natural apenas para consumo nas instalações identificadas nas Condições Particulares, de acordo com as regras aplicáveis, não podendo ceder, alienar ou disponibilizar a terceiros qualquer dessas energias.

3.7. Para efeitos do disposto na cláusula 3.6., o abastecimento de eletricidade e/ou gás natural pelo Cliente de uma instalação para outra instalação de utilização distinta das previstas nas Condições Particulares, ainda que seja de

sua propriedade ou posse, considera-se cessão a terceiros nos termos da Cláusula anterior.

## 4. PREÇOS E TARIFAS

4.1. O Cliente obriga-se a pagar o preço que se encontre definido nas Condições Particulares para ambas as energias fornecidas ao abrigo do presente contrato, o qual tem como referência: a) A legislação do setor energético; b) O atual perfil de consumo do Cliente aprovado pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos ("ERSE"); c) O custo das tarifas reguladas nas suas componentes de distribuição, transporte e uso global do sistema, incluindo perdas e/ou qualquer outro termo definido pela ERSE ou pela legislação aplicável a consumidores fornecidos por comercializadores livres; d) O custo de aquisição da energia elétrica fornecida pela ODF ao Cliente; e) A atualização com base no Índice de Preços no Consumidor do ano anterior, publicado pelo Instituto Nacional de Estatística; f) Outros custos, encargos, taxas ou impostos aplicáveis, desde que sejam legalmente exigidos.

4.2. A ODF pode proceder a alterações no Preço a pagar pelo Cliente, nas seguintes situações: a) Em caso de alterações ao quadro legislativo e regulamentar aplicável, incluindo aquelas em virtude das quais a ODF se encontre obrigada a suportar ou cobrar quaisquer custos, encargos, taxas ou impostos; b) Em caso de alteração dos custos de aquisição de energia elétrica e/ou gás natural, bem como de modificação do perfil de consumo especificado nas Condições Particulares para o fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural; c) No início de cada ano civil, em virtude da atualização do preço devido pelo Cliente, com base no Índice de Preços no Consumidor sem habitação do ano anterior, publicado pelo Instituto Nacional de Estatística.

4.3. Condições de Preço Regulado: Nos termos do disposto na Diretriz n.º 01/2018 publicada pela ERSE em Diário da República a 3 de janeiro de 2018, a ODF disponibiliza aos clientes com fornecimento de eletricidade em Baixa Tensão Normal (BTN) (domésticos e pequenos negócios) a possibilidade de optarem por um regime de preço equiparado à tarifa regulada.

## 5. FATURAÇÃO

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

5.2. O Cliente poderá a qualquer momento cancelar a adesão à fatura eletrónica, mediante solicitação expressa à ODF, passando a receber a fatura em suporte de papel no endereço de correspondência.

5.3. Perante a opção pela faturação eletrónica, o Cliente obriga-se a manter a sua caixa de correio eletrónico disponível para a respetiva receção e a comunicar de imediato qualquer alteração de endereço de correio eletrónico indicada no momento da adesão a tal serviço.

5.4. A periodicidade da faturação será mensal salvo se nas condições particulares se especificar outra frequência e desde que fosse possível.

5.5. A faturação de eletricidade e/ou gás natural pode basear-se na informação sobre os dados do consumo efetivo disponibilizada pelo ORD respetivo, pelo Cliente ou, em caso de falta de leitura do equipamento de medição, uma estimativa do consumo realizada pela ODF.

5.6. Para efeitos de cálculo da estimativa de consumo e sempre que a mesma não seja comunicada pelo ORD ou indicada pelo Cliente, a ODF: a) Relativamente ao fornecimento de energia elétrica, atribuirá o método de estimativa de "Perfil", nos termos previstos no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados de Energia Elétrica. Este método baseia-se na definição do consumo médio diário. Em caso de não existir histórico de consumo, são definidos diversos perfis de acordo com a potência contratada e o consumo anual de energia. O Cliente tem direito a optar pelo método de estimativa de "Consumo Fixo", que se baseia no consumo médio mensal fixo previamente indicado pelo Cliente, bastando ao Cliente, para tal, comunicar o exercício dessa opção à ODF. Se durante o período contratual a estimativa de consumo anterior se revelar desajustada, face às leituras reais comunicadas pelo ORD, a ODF poderá propor ao Cliente uma revisão do valor fixo mensal; b) No caso do fornecimento de gás natural, atribuirá o "Histórico Homólogo Simples", que se baseia no consumo médio diário registado no período homólogo do ano anterior. Alternativamente, o Cliente tem direito a optar pelo método de estimativa do "Histórico Homólogo Corrigido", que se baseia nas tendências do consumo nos últimos três meses que se comparam com os três meses anteriores ao período homólogo, bastando ao Cliente, para tal, comunicar o exercício dessa opção à ODF.

5.7. A faturação dos preços das tarifas com valor fixo mensal deve considerar o número de dias a que se refere a fatura, correspondendo o valor a faturar ao produto do número de dias pelo valor diário calculado nos termos estabelecidos no RRC.

5.8. O Cliente autoriza expressamente a inclusão nas faturas de valores referentes a produtos e/ou serviços adicionais fornecidos/prestados e por ele contratados.

## 6. AJUSTES DE FATURAÇÃO

6.1. A ODF reserva-se o direito de proceder a ajustes de faturação motivados nomeadamente por: a) Anomalia de funcionamento dos contadores; b) Procedimento fraudulento; c) Faturação baseada em estimativa de consumo; e d) Correção de erros de medição, leitura e faturação.



6.2. Quando do valor comprovado com o ajuste à faturação resultar um crédito a favor do Cliente, o seu reembolso será processado mediante compensação na fatura seguinte, salvo se o Cliente declarar expressamente e por escrito em sentido diverso.

6.3. Quando do valor comprovado com o ajuste à faturação resultar um valor a liquidar pelo Cliente, o seu pagamento deve ser efetuado no prazo estipulado na própria fatura que o contemple.

6.4. Quando se produzirem ajustes de faturação devido à leitura real comunicada pelo ORD, poderá ser celebrado com o cliente um plano de pagamento faseado em tantas prestações quantos meses tenham sido objeto de ajuste.

6.5. Os ajustes de faturação subsequentes à faturação, que tenham por base a estimativa de consumos, utilizarão, para o efeito, os dados disponibilizados pelos operadores das redes de distribuição e/ou pelo Cliente, de energia elétrica e/ou gás natural, recolhidos a partir da leitura direta dos equipamentos de medição.

6.6. No caso de não ser possível, por facto imputável ao Cliente, obter os dados de consumo recolhidos através da leitura direta dos contadores, a ODF não se responsabiliza pela inobservância do disposto no número anterior.

## 7. PAGAMENTO

7.1. A ODF proporcionará ao Cliente diversos meios de pagamento, devendo o mesmo ser efetuado nas modalidades acordadas, nomeadamente através de débito direto, multibanco, transferência ou Cartão de Crédito.

7.2. O prazo de pagamento das faturas apresentadas pela ODF é de 10 dias úteis, ou 20 dias úteis se se tratar de um Cliente economicamente vulnerável, contados a partir da data de emissão da mesma.

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

7.4. Adicionalmente, e para a eventualidade de se verificar atraso no pagamento do fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural, a ODF reserva-se o direito de proceder à cobrança dos custos operacionais originados pelo incumprimento conforme estabelece a lei.

7.5. Em caso de incumprimento de pagamento por parte do Cliente, a ODF poderá solicitar ao ORD a redução ou interrupção do fornecimento de energia elétrica, conforme o previsto na legislação vigente.

7.6. A liquidação parcial do valor em dívida não exclui a possibilidade de suspensão de fornecimento, ainda que o valor liquidado seja parcialmente atribuído à fatura que originou a ordem de suspensão.

7.7. Em caso de interrupção de fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural nos termos do número anterior, a ODF não estará obrigada a retomar o fornecimento se o Cliente não regularizar todos os pagamentos em dívida, incluindo juros de mora e todos os gastos resultantes da interrupção e da eventual reposição do fornecimento.

7.8. Em caso de ser necessário recorrer à cobrança judicial de valores em dívida derivados do incumprimento por parte do Cliente dos termos do presente contrato, este ficará obrigado ao pagamento de todos os custos e encargos que derivem da cobrança coerciva da dívida, incluindo custas judiciais, honorários de advogados e agentes de Execução.

7.9. Ao abrigo do disposto nos artigos 577.º e seguintes do Código Civil português, e de conformidade com a legislação setorial aplicável ao setor energético, a ODF poderá ceder, total ou parcialmente, o crédito derivado do presente contrato a uma entidade terceira devidamente habilitada para a gestão e cobrança de créditos, sem que tal cessão implique qualquer modificação nas condições contratuais vigentes nem nos serviços prestados.

## 8. INTERRUPTIÓN DEL SUMINISTRO

8.1. O fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural deve ser contínuo, só podendo ser interrompido nas situações previstas no RRC e no RQS, nomeadamente: a) por casos fortuitos ou de força maior; b) por razões de interesse público, de serviço e de segurança; c) por acordo com o Cliente; ou d) por facto que seja imputável ao Cliente.

8.2. A ODF poderá solicitar ao ORD a interrupção do fornecimento de energia com fundamento na falta de pagamento por parte do Cliente de qualquer quantia em dívida ou falta de prestação ou atualização da caução, quando exigível, desde que se cumpra o pré-aviso correspondente ao Cliente, com uma antecedência mínima de vinte (20) dias em relação à data da interrupção, ou de trinta (30) dias, no caso dos clientes economicamente vulneráveis, comunicando-lhe o fundamento da interrupção e os meios que tem à sua disposição para evitá-la.

8.3. Para os clientes cujo fornecimento seja operado em BTN, a ODF deverá enviar um pré-aviso ao Cliente com as seguintes antecedências mínimas: a) Um prazo mínimo de cinco (5) dias para a realização da redução da potência contratada ao escalão mínimo de 1,15 kVA. b) Um prazo mínimo de vinte (20) dias para a realização da interrupção total do fornecimento, caso não seja possível realizar a redução de potência mencionada. c) Um prazo mínimo de trinta (30) dias para a realização da interrupção do fornecimento no caso de Clientes considerados

economicamente vulneráveis.

8.4. Os preços dos serviços de interrupção e de restabelecimento do fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural são aprovados e publicados anualmente pela ERSE.

8.5. O Cliente pode solicitar o restabelecimento urgente do fornecimento, mediante o pagamento de uma quantia adicional fixada pela ERSE.

8.6. É proibida ao Cliente a utilização de gás natural durante os períodos de interrupção do fornecimento, obrigando-se aquele a fechar a válvula de segurança e as válvulas de todos os aparelhos de combustão.

## 9. PRESTAÇÃO DE CAUÇÃO

9.1. Verificando-se a interrupção do fornecimento de gás natural e/ou eletricidade por facto imputável ao Cliente, a ODF pode exigir a prestação de uma caução para garantir o cumprimento das obrigações decorrentes do presente Contrato.

9.2. O valor da caução corresponde aos valores médios de faturação, opção tarifária e potência contratada, num período de consumo igual ao período de faturação mais o prazo de pagamento da fatura.

9.3. Caso o Cliente não disponha de um histórico de consumo de pelo menos doze meses (12), o valor da caução deverá ser calculado com base no padrão de consumo do Cliente.

9.4. O valor da caução poderá ser utilizado para regularizar faturas vencidas e não pagas, desde que o Cliente interpelado para o pagamento se mantenha em situação de incumprimento decorridos cinco (5) dias úteis contados da data de tal interpelação.

9.5. Uma vez ativada a caução, a ODF pode exigir por escrito a sua reconstituição ou o seu reforço, num prazo não inferior a dez (10) dias úteis.

9.6. Finalizado o contrato, a caução será restituída ao Cliente, depois de deduzidos os montantes que eventualmente se encontrem em dívida.

## 10. MEDIÇÃO E LEITURAS

10.1. A responsabilidade da recolha da leitura dos equipamentos de medição instalados nos locais de consumo recai sobre o ORD, que é também o seu proprietário.

10.2. A fim de evitar a faturação através do método de estimativas, o Cliente tem a faculdade de comunicar as leituras utilizando para o efeito: a) a linha telefónica disponível na fatura; b) através do correio eletrónico apoiocliente@odfenergia.pt; c) ou num escritório ou agente comercial da ODF.

10.3. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, os ORD têm a obrigação de realizar leituras dos contadores, a fim de assegurar uma faturação baseada em consumos reais.

10.4. A fim de promover a recolha de leituras do contador, o ORD realizará uma das seguintes diligências, utilizando os meios considerados mais adequados para a comunicação com o Cliente: a) Avisar o Cliente da data em que se realizará a leitura direta do contador. b) Avisar o Cliente de que se tentou, sem sucesso, uma leitura direta do contador.

10.5. Se durante um período de quatro (4) meses consecutivos por facto imputável ao Cliente, não foi possível efetuar a leitura dos contadores, o ORD tem o direito de exigir que o Cliente, no prazo de cinco (5) dias úteis, proceda à marcação de uma data para a realização de uma leitura extraordinária, sendo a carga do Cliente o pagamento dos respetivos encargos.

10.6. Caso o Cliente não proceda, como se menciona no número anterior, o ORD poderá, no prazo de vinte (20) dias, prévia notificação para o efeito e às suas expensas, proceder à interrupção do fornecimento.

10.7. Os erros de leitura dos equipamentos de medição resultantes de qualquer anomalia verificada no respetivo equipamento, que não tenham origem em procedimento fraudulento, serão corrigidos em função da melhor estimativa do fornecimento durante o período em que a anomalia se manteve. Esta estimativa será calculada pelo ORD de acordo com a regulamentação aplicável.

## 11. PROCEDIMENTOS FRAUDULENTOS

11.1. Qualquer procedimento suscetível de falsear o funcionamento normal ou a leitura dos contadores de energia elétrica e/ou gás natural, constitui incumprimento do presente contrato e motivo de resolução imediata do mesmo por parte da ODF.

11.2. A verificação do procedimento fraudulento e a determinação da responsabilidade civil e penal que possam estar associadas ao mesmo obedecem à legislação aplicável, e atribui às entidades prejudicadas o direito a ressarcimento das quantias em dívida devido às correções que se efetuem.

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

## 12. OBRIGAÇÃO DE SEGURANÇA DO CLIENTE

12.1. Sempre que a instalação de energia elétrica e/ou gás natural seja objeto de quaisquer alterações ou reparações, incluindo os casos em que a instalação se encontre em partes comuns de condomínios ou imóveis em regime de propriedade



horizontal, o Cliente fica obrigado a promover as inspeções periódicas nos termos e prazos estabelecidos na regulamentação e legislação em vigor.

12.2. Em caso de deteção de qualquer fuga ou avaria na instalação de gás natural, o Cliente deve proceder ao corte imediato do abastecimento, considerando as regras de segurança em vigor, e comunicar de imediato a ocorrência ao ORD respetivo e ao comercializador.

12.3. Após verificar-se a ocorrência descrita na Cláusula 12.2, o ORD procederá à suspensão do fornecimento, sendo certo que só poderá proceder ao seu restabelecimento depois de o Cliente ter procedido à reparação e/ou à eliminação da fuga ou avaria e à certificação/inspeção da instalação, por entidade devidamente habilitada e acreditada pela Direção-Geral de Energia e Geologia ("DGEG").

12.4. O Cliente fica impedido de utilizar o serviço de gás natural durante os períodos de suspensão do fornecimento, obrigando-se a fechar as válvulas de segurança de todos os aparelhos de combustão, não sendo a ODF responsável pelos danos derivados da indevida utilização.

12.5. Na eventualidade de o Cliente não proceder à reparação e/ou à eliminação de fuga ou avaria da instalação e à respetiva certificação/inspeção, por entidade devidamente habilitada e acreditada pela DGEG, o mesmo constitui fundamento de denúncia do presente contrato por parte da ODF.

12.6. A denúncia do contrato pelo motivo descrito na Cláusula 12.5. será notificada ao Cliente com uma antecedência de 20 dias úteis sobre a data prevista para a retirada do equipamento de medição.

### 13. QUALIDADE DO SERVIÇO

13.1. El servicio de suministro de energía eléctrica y/o gas natural prestado por ODF, obedece a los estándares de calidad establecidos en el Reglamento de Calidad de Servicio del Sector Eléctrico y del Sector del Gas Natural, concretamente los siguientes: a) Atención: (i) Presencial – en oficinas o agentes comerciales ODF; (ii) Sistema de atención telefónica centralizado; (iii) Por escrito, incluyendo correo electrónico. b) Prestación de información: El Cliente tiene el derecho de solicitar a ODF cualquier 13.1. O serviço de fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural prestado pela ODF, obedece aos padrões de qualidade estabelecidos no Regulamento de Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e do Setor do Gás Natural, nomeadamente os seguintes: a) Atendimento: (i) Presencial – em escritórios ou agentes comerciais ODF; (ii) Sistema de atendimento telefónico centralizado; (iii) Por escrito, incluindo correio eletrónico. b) Prestação de informação: O Cliente tem o direito de solicitar à ODF qualquer informação sobre aspetos técnicos ou comerciais relacionados com o serviço de fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural e serviços conexos tendo a ODF o dever de prestar e divulgar informação relevante para o Cliente. c) Visita combinada: A programação da visita combinada, destinada ao deslocamento do ORD à instalação do Cliente, efetua-se por acordo entre o Cliente e a ODF, para o qual esta última deve comunicar com o ORD respetivo cujos técnicos efetuarão as visitas. A visita combinada deve ter lugar no intervalo de tempo previamente acordado com o Cliente, de acordo com o disposto no RQS. d) Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente: Superada a situação que deu origem à interrupção do fornecimento, efetuados todos os pagamentos devidos, o fornecimento de eletricidade e/ou gás natural deve ser restabelecido nos seguintes prazos, contados desde o momento da receção dos comprovantes de regularização da situação que originou a interrupção: (i) No prazo de doze (12) horas, para os Clientes em baixa tensão normal e/ou domésticos; (ii) No prazo de oito (8) horas, para os restantes Clientes e/ou Clientes não domésticos. (iii) No prazo de quatro (4) horas, caso o Cliente pague o preço para restabelecimento urgente previsto no RRC.

Do padrão de continuidade de serviço, a ODF informará o Cliente e procede ao pagamento do valor de compensação, devido pelo respetivo ORD, nos termos do RQS aplicável.

13.3. A ODF não está obrigada ao pagamento de compensações quando os Clientes afetados não se esforcem em permitir o desenvolvimento das ações necessárias para o cumprimento dos padrões individuais de qualidade de serviço, nomeadamente nas seguintes situações: a) Impossibilidade comprovada de aceder às instalações do Cliente, caso se revele indispensável para o cumprimento dos padrões individuais de qualidade; b) Inobservância, por parte do Cliente, dos procedimentos definidos regulamentarmente para a solicitação de serviços ou apresentação de reclamações.

13.4. A ODF pode exigir ao Cliente o pagamento de uma compensação, em caso de ausência do Cliente na sua instalação no período de visita combinada ou de assistências técnicas realizadas pelo ORD que tenham origem em avarias situadas nas instalações de utilização do Cliente ou em instalações de utilização coletiva que as alimentem, devendo informá-lo previamente desta eventualidade e do seu respetivo valor, calculado nos termos do disposto no RQS. Esta compensação é devida ao respetivo ORD, nos termos da referida regulamentação.

13.5. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, a ODF não será contratualmente responsável por quaisquer lucros cessantes ou danos indiretos, incluindo os resultantes de falhas de fornecimento ou de qualidade de serviços

prestados, ficando a sua responsabilidade limitada, em qualquer caso, aos danos que resultem do incumprimento de obrigações contratuais, por si ou por representantes, agentes, auxiliares ou quaisquer outras pessoas que utilize para o cumprimento das suas obrigações.

### 14. SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO E RECLAMAÇÕES

14.1. O Cliente poderá apresentar reclamações ou efetuar solicitações de informação através dos seguintes meios:

a) E-mail: apoiocliente@odfenergia.pt

b) Web: www.odfenergia.pt;

c) Via postal, para o endereço: Av. da Liberdade n.º 245 2 Andar D1250-096 Lisboa

d) Agentes e escritórios ODF;

e) Linha de apoio ao cliente: Telefone indicado na fatura

14.2. As solicitações de informação e as reclamações devem conter os seguintes elementos: (i) identificação do contrato e do seu titular; (ii) endereço; (iii) descrição dos factos que motivaram a reclamação, bem como elementos que facilitem a compreensão e resolução das questões apresentadas.

14.3. No caso de a reclamação/solicitação de informação não se encontrar devidamente identificada com os dados relativos ao contrato (n.º de contrato, n.º de Cliente ou NIF do Cliente), a ODF reserva-se o direito de não lhe dar o devido tratamento.

14.4. Na eventualidade de se apresentar a mesma reclamação a entidades diferentes, a ODF só estará obrigada a dar uma resposta ao Cliente, e a reiterá-la às restantes entidades.

### 15. RESOLUÇÃO ANTECIPADA DO CONTRATO

15.1. Além dos casos previstos na normativa aplicável, o presente Contrato pode cessar os seus efeitos antes do seu termo pelos seguintes motivos: a) Por acordo entre as Partes; b) Por denúncia, ou oposição à renovação pelo a todo o tempo, por iniciativa do CLIENTE ou CONSUMIDOR, mediante notificação escrita, através de carta registada com aviso de receção, expedida com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação à data de produção dos respetivos efeitos; c) Por resolução do consumidor pessoa singular, dentro de um prazo de catorze (14) dias contados a partir do dia da celebração do Contrato, devendo o consumidor informar a ODF da sua decisão, preferencialmente por escrito (correio eletrónico, carta registada, etc.). Este direito aplica-se sem necessidade de justificação, e o consumidor poderá cancelar o contrato dentro do prazo sem incorrer em penalizações, salvo pelo consumo de energia já realizado. d) Por recusa de renovação por parte da ODF, notificada com um pré-aviso de 45 (quarenta e cinco) dias de antecedência em relação à data prevista para a finalização do contrato, se tiverem ocorrido pelo menos três incumprimentos de pagamento pontuais nos doze meses imediatamente anteriores; e) Pela ODF, como consequência de duas ou mais interrupções do fornecimento de eletricidade ou gás num período de 12 (doze) meses imediatamente anteriores, ou de uma interrupção que se prolongue por um período superior a 30 (trinta) dias; f) Em caso de dissolução, encerramento da atividade do CLIENTE perante a Administração Fiscal, ou extinção de uma das partes do Contrato de fornecimento; g) Em caso de morte do Cliente, salvo nos casos de transmissão por via sucessória, quando se demonstre que se vivia em economia comum; h) Se se produzirem alterações na normativa setorial aplicável à atividade do Comercializador que impeçam a execução das prestações estabelecidas no presente Contrato conforme o estipulado nas Condições Gerais (CG) e nas CP, salvo se essas alterações normativas permitirem a continuidade da atividade em termos que sejam expressamente aceites por ambas as Partes, caso em que deverão ser formalizadas por escrito as alterações que doravante devam aplicar-se relativamente às CG e às CP da relação contratual; i) Pela ODF se, decorridos 30 (trinta) dias da solicitação de prestação da caução conforme o previsto, esta não for constituída.

15.2. A resolução, denúncia ou recusa de renovação poderá afetar apenas uma das energias fornecidas (eletricidade ou gás natural).

15.3. Salvo se estabelecido expressamente nas CP, a denúncia ou resolução do Contrato por parte do Cliente não implica o pagamento de compensações, sem prejuízo da obrigação do Cliente de pagar os consumos realizados até à data da resolução do Contrato.

15.4. Sem prejuízo do acima referido na cláusula 15.3., caso o Contrato esteja sujeito a um período de fidelização de acordo com o previsto nas Condições Particulares, a cessação antecipada pelo CLIENTE ou CONSUMIDOR, assim como o não cumprimento por este das regras previstas para a comunicação da denúncia à ODF, determina a perda de todos os descontos, bónus ou benefícios aplicados pela ODF durante o período em que o fornecimento esteve ativo com o CLIENTE ou CONSUMIDOR e referidos nas Condições Particulares e/ou no Anexo - Condições Económicas, para além da obrigação de pagamento pelo CLIENTE ou CONSUMIDOR à ODF, da indemnização prevista no Anexo - Condições Económicas do Contrato.

### 16. CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

A ODF poderá ceder livremente a sua posição contratual neste Contrato a uma empresa com a qual se encontre em relação de grupo, desde que a mesma



cumpra com toda a legislação e regulamentação aplicáveis à atividade desenvolvida e esteja na posse de todas as autorizações, licenças ou aprovações necessárias para o desenvolvimento da atividade de comercialização, mantendo-se as condições aqui acordadas, devendo, para o efeito, notificar previamente o Cliente de tal cessão.

#### 17. MODIFICAÇÕES DO CONTRATO

17.1. Nos termos da legislação aplicável, o Cliente pode solicitar a alteração de potência contratada para o fornecimento de eletricidade e/ou o escalão de consumo de gás natural, bem como as opções de preço e tarifas, que constam nas Condições Particulares, devendo para tal solicitar a respetiva alteração à ODF, que será remetida ao ORD respetivo, responsável pela sua aceitação.

17.2. As alterações a que se refere o ponto anterior só produzirão efeitos a partir da data de ativação comunicada pelo respetivo ORD e poderão levar a uma alteração de preço, que se aplicará a partir de tal ativação, sendo o Cliente ainda responsável pelo pagamento de todos os custos necessários para efetivar as alterações solicitadas, que sejam eventualmente cobrados pelo ORD, nos termos da regulamentação aplicável.

17.3. A ODF pode ainda rever as condições contratuais, mediante o envio de comunicação escrita prévia ao Cliente, considerando-se aceites as novas condições contratuais, se, no prazo de trinta (30) dias a contar do envio de tal comunicação ao Cliente, este não manifestar a sua oposição às mesmas.

17.4. As novas condições contratuais entram em vigor a partir da data definida pela ODF para o efeito.

17.5. Sempre que uma modificação das presentes Condições Gerais e/ou das Condições Particulares constitua uma vantagem objetiva para o Cliente não é aplicável o disposto na cláusula 17.3. sem prejuízo do dever da ODF de informar o Cliente de tal modificação (o que poderá ocorrer na primeira fatura emitida após a alteração).

#### 18. COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE

18.1. O Cliente aceita que a ODF o notifique, para todos os efeitos previstos no presente contrato, através de correio normal, correio eletrónico, ou em campo autónomo na fatura (desde que este meio se revele adequado para a transmissão de todo o conteúdo da comunicação), bem como que o contacte, para efeitos de comercialização de quaisquer produtos e serviços ou qualquer outra finalidade conexa ou relacionada com o presente contrato, por qualquer desses meios ou por via telefónica.

18.2. As notificações do Cliente à ODF, para todos os efeitos previstos no presente Contrato, realizam-se por correio eletrónico ou por correio normal para os endereços identificados na Cláusula 14.1., no website em [www.odfenergia.pt](http://www.odfenergia.pt), ou num escritório ou agente comercial da ODF.

18.3. As citações e notificações judiciais ao Cliente realizar-se-ão no domicílio identificado nas Condições Particulares, obrigando-se o Cliente a comunicar por escrito à ODF a alteração do mesmo.

#### 19. DADOS PESSOAIS

19.1. Os dados pessoais relativos ao Cliente, que sejam fornecidos no âmbito deste contrato de Fornecimento de Gás Natural e/ou Eletricidade ou obtidos durante a execução do mesmo, serão tratados pela ODF na qualidade de responsável pelo tratamento, cujos dados de contacto se encontram indicados acima, para as seguintes finalidades lícitas:

(i) Gestão da relação comercial e faturação (incluindo gestão de cobranças e reclamação de créditos), no âmbito da execução do contrato de fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural;

(ii) Avaliação de Atendimento e Qualidade de Serviço, em cumprimento de uma obrigação legal que vincula a ODF.

(iii) Envio de informações ao Cliente sobre campanhas e ações de comercialização de produtos e serviços relacionados com os transacionados pelo Cliente, tais como equipamentos de climatização e eficiência energética, prestação de serviços de assistência e manutenção de eletrodomésticos e seguros, de acordo com o interesse legítimo empresarial da ODF de promoção e crescimento da sua atividade, sempre que o Cliente não se tenha oposto à receção desta informação.

19.2. No âmbito das finalidades antes descritas, o Cliente fica informado de que a ODF pode comunicar os seus dados pessoais:

(i) ao Operador da Rede de Distribuição ou a outras entidades reguladoras para

o cumprimento das seguintes obrigações emergentes do contrato: dados técnicos relativos à instalação, leituras e consumos, dados de controlo de qualidade do fornecimento e dados referentes a avarias ou solicitações de intervenção junto do equipamento;

(ii) a entidades subcontratadas com o fim de cumprir as finalidades antes identificadas em 20.1 [Nota do tradutor: Provavelmente refere-se a 19.1 no texto original], atuando estas entidades exclusivamente de acordo com as instruções da ODF;

19.3. A ODF observa as normas legais relativas aos prazos de conservação de dados pessoais e de documentos, podendo conservar os dados do Cliente:

(i) enquanto a relação contratual se mantenha em vigor e, posteriormente, por um prazo máximo de 10 anos após o seu termo para efeitos contabilísticos;

(ii) enquanto subsistam obrigações emergentes da relação contratual; ou (iii) enquanto um direito possa ser oponível à ODF. Nos tratamentos efetuados para as finalidades de marketing, a informação será conservada até que o Cliente se oponha ou revogue o consentimento para a receção de comunicações comerciais.

19.4. O Cliente poderá, a qualquer momento, exercer os direitos de acesso, retificação, eliminação, portabilidade, limitação e de não ficar sujeito a nenhuma decisão tomada exclusivamente com base no tratamento automatizado (incluindo a elaboração de perfis, sempre que aplicável), desde que isso não prejudique ou inviabilize a execução do presente contrato, e sem prejuízo de que o exercício de tais direitos não comprometa a ilicitude do tratamento já efetuado à luz do consentimento anterior, mediante o envio de carta registada com aviso de receção ou email para: Encarregado de Proteção de Dados Pessoais Email: [dpd@odfenergia.es](mailto:dpd@odfenergia.es) Endereço: Avd. Diego Martinez Barrios 10 planta 2 mod 2.1, 41011, Sevilla, Espanha.

19.5. O Cliente fica ainda informado de que poderá apresentar reclamações junto da Comissão Nacional de Proteção de Dados.

19.6. Para efeitos de prova do consentimento do Cliente para o tratamento dos seus dados pessoais, a ODF reserva-se o direito de proceder à gravação das comunicações telefónicas realizadas no processo de contratação, mediante a disponibilização de informação prévia ao Cliente e a obtenção do respetivo consentimento para o efeito.

#### 20. RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

20.1. O Cliente do segmento doméstico pode submeter os conflitos de qualquer natureza relativos ao presente Contrato às entidades responsáveis pela defesa e promoção dos direitos dos consumidores, nomeadamente a Direção-Geral do Consumidor ou aos mecanismos de arbitragem e mediação que se encontrem ou venham a ser legalmente constituídos, incluindo os disponibilizados pela ERSE e a arbitragem necessária junto dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados que constam da lista mencionada a seguir: CACCL - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa [www.centroarbitragemlisboa.pt](http://www.centroarbitragemlisboa.pt) CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo [www.cniacc.pt](http://www.cniacc.pt) CICAP - Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto [www.cicap.pt](http://www.cicap.pt) TRIAVE - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave [www.triave.pt](http://www.triave.pt) CIAB - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo) Braga e Viana do Castelo: [www.ciab.pt](http://www.ciab.pt) CACCDC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra [www.centrodearbitragemdecoimbra.com](http://www.centrodearbitragemdecoimbra.com) CIMAAL - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve [www.consumidoronline.pt](http://www.consumidoronline.pt)

20.2. Qualquer das Partes pode ainda submeter a resolução dos conflitos de qualquer natureza emergentes ou relacionados com o presente Contrato aos tribunais competentes.

#### 21. LEGISLAÇÃO E REGULAMENTAÇÃO APLICÁVEIS

21.1. O presente Contrato, incluindo a sua interpretação, aplicação e execução, bem como as situações não previstas, rege-se pela lei portuguesa incluindo nomeadamente, os RRC do Setor Elétrico e do Gás Natural, o RQS e o Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados.

21.2. 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.

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

Cliente / Representante

Assinado: \_\_\_\_\_

On Demand Facilities S.L.U.



Assinado: Julio Sergio Palmero Dutoit