



Apartado 1423  
EC Pedro Hispano  
4106-005 Porto

Data:  
Contribuinte:

## Bem-vindo(a) ao MEO Energia

Por ter aderido ao Plano MEO Energia, além de ter a energia 100% verde que o ajuda a poupar, tem também benefícios no seu serviço MEO.

### Condições dos benefícios

Em anexo pode encontrar as CONDIÇÕES DE ATRIBUIÇÃO DE BENEFÍCIOS DE COMUNICAÇÕES associadas ao seu plano MEO Energia.

Para mais informações, estamos sempre disponíveis na Área de Cliente em [mymeo.pt](http://mymeo.pt) ou através dos contactos apresentados em [meo.pt/linhas-apoio](http://meo.pt/linhas-apoio).

## 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 cómoda e segura, 24h/dia.

### 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 contrataram o tarifário Plano MEO Energia da MEO Energia - Comercialização de Energia, S.A..
2. Com o Plano MEO Energia os Clientes MEO beneficiarão da duplicação do plafond base de dados de Internet móvel de 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. A duplicação do plafond base de dados de Internet móvel é exclusiva 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 200Mbps 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 200Mbps.

7. No momento da ativação dos benefícios de duplicação do plafond base de dados de internet móvel 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 com a 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.

Mod.C/1900041

A preencher pelos nossos serviços

Referência do contrato

CPE

### 1. IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE

Nome

Morada do cliente

Cód. Postal  -

Telemóvel de contacto  Email

NIF ou NIPC

### 2. INFORMAÇÃO EXCLUSIVA PARA CLIENTES DOMÉSTICOS

Família numerosa é aplicável  Cliente com necessidades especiais  Tarifa Social é aplicável

### 3. INFORMAÇÃO EXCLUSIVA PARA CLIENTES EMPRESARIAIS E ENI

CAE  Código de acesso Cert. Permanente

Nome do Administrador de Conta  NIF

BI/CC  Telemóvel  Email

### 4. MORADA DE CORRESPONDÊNCIA

Nome

Morada

Cód. Postal  -

Email

### 5. MORADA DO PONTO DE ENTREGA

Morada

Cód. Postal  -

### 6. DADOS DO PONTO DE ENTREGA

CPE  Tipo de instalação

Potência Contratada (KVA)  Consumo anual registado no Distribuidor (KWh)  Alteração de Titular

Ciclo: Diário  Semanal  Sem Ciclo  Horário: Simples  Bi-horário  Tri-horário

### 7. DETALHES DO PAGAMENTO

Modo cobrança: Débito Direto  Fatura Eletrónica  Email

### 8. CONDIÇÕES ECONÓMICAS DO CONTRATO

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

Data prevista de início de fornecimento  -  -  Validade Contrato (meses)

**Oferta Comercial (designação):** MEO Energia Variável

Preço potência (€/dia)

07-03-2024

MEO Energia - Comercialização de Energia, S.A. - Sede: Av. Fontes Pereira de Melo, 38-40 1069-300 Lisboa - Portugal

meo.pt/energia

**Preço energia (€/kWh):** Indexado ao preço OMIE (Operador do Mercado Ibérico Elétrico)

**Cálculo do preço indexado:**

$$P_{\text{energia}} = (POMIE + K) \times (1+FP)$$

**Onde:**

**Penergia** – Preço energia (€/kWh), vigente a cada 15 minutos

**POMIE** - Preço horário em mercado ibérico OMIE – no fuso horário de Portugal Continental (€/kWh). Preços disponíveis para consulta em [www.omie.es/pt](http://www.omie.es/pt)

**K** – 0,026€/kWh. Inclui o valor do custo do gestor de sistemas, custos com desvios de programação e margem de comercialização

**FP (Fator de Perdas)** – Fator de ajustamento para perdas na rede de Baixa Tensão, para cada 15 minutos de consumo, aplicada de acordo com os fatores aprovados pela ERSE (Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos)

O Preço da energia, calculado na fórmula acima, será multiplicado pelo consumo quarto-horário (15 minutos) dos diagramas de carga disponibilizados pelo distribuidor, para obtenção do custo da energia. No caso do equipamento de medida ou a informação do operador de rede não permitir a desagregação quarto-horária, a distribuição do consumo por cada 15 minutos será efetuada com base nos perfis de consumo aprovados pela ERSE.

**Total mensal a faturar:**

O preço de energia considerado para efeitos de faturação será a soma do custo da energia de todos os períodos quarto-horários a dividir pelo total de consumos, indicados pelo Distribuidor, acrescido do valor das Tarifas de Acesso às Redes.

O valor total da energia a pagar é o preço da energia a multiplicar pelo consumo total.

A este valor acresce o valor da potência contratada, que será o resultado da multiplicação do preço diário contratado, pelos dias correspondentes ao período de faturação. O preço da potência tem incorporadas as tarifas de acesso às redes definidas pela ERSE (Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos) para o ano de 2024.

Ao valor da energia e potência, acrescem as taxas e impostos definidos pelo Estado português, designadamente o imposto especial sobre o consumo de energia elétrica (IEC) e o imposto sobre o valor acrescentado (IVA), e outros encargos ou contribuições previstas na lei no momento da emissão da fatura. Sempre que aplicável a fatura pode conter custos com outros serviços.

## 9. FATURAÇÃO POR ESTIMATIVA

Caso não seja selecionada 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

## 10. SERVIÇO ADICIONAL

### Serviço Informativo

Consiste no envio diário de um email com informação sobre os períodos horários mais ou menos económicos para consumir energia nas 24 horas do dia seguinte.

Serviço disponível apenas para clientes com contadores integrados na rede inteligente, com diagramas de carga e a tarifa variável ativa. Se uma destas condições não se verificar, o serviço não será disponibilizado.

Sem fidelização associada podendo o Cliente desativar o serviço em qualquer momento (inclusive durante a campanha de adesão) sem qualquer penalização.

O serviço adicional é independente e não interfere com a prestação do serviço público essencial de fornecimento de eletricidade, nos termos e limites legais e regulamentares aplicáveis.

Após a adesão, receberá um SMS no seu telemóvel a informá-lo que o serviço foi ativo. Caso não seja possível ativar o serviço, também será informado por SMS.

O serviço fica automaticamente ativo quando o seu contador passar a estar integrado na rede inteligente e/ou a informação de diagramas de carga fique disponível. Será informado por SMS nesse momento.

A mudança de tarifário durante a vigência do contrato determina a cessação do serviço adicional e a sua consequente desativação.

O custo mensal do serviço será cobrado por inteiro no mês de adesão ou desativação, ou seja, não existe rateamento do valor da mensalidade.

A MEO Energia pode rever as condições contratuais relativas aos preços a pagar, através de comunicação escrita dirigida ao Cliente, nos termos previstos nas Condições Gerais.

O preço pode ser atualizado no início de cada ano civil, com base no Índice de Preços no Consumidor, sem habitação, referente ao ano anterior, por forma a refletir a inflação verificada. O Cliente será notificado das atualizações.

A faturação do serviço tem periodicidade mensal, sendo feita na fatura de fornecimento de eletricidade, por via eletrónica, para o endereço de email indicado nas Condições Particulares.

O atraso no pagamento das faturas confere à MEO Energia o direito a cobrar juros de mora à taxa legal em vigor e a suspender o serviço adicional, a partir do dia seguinte ao vencimento e até à data do efetivo pagamento.

Previsão de disponibilidade do serviço até ao final do 2º Trimestre 2024.

**Custo mensal:** 0,99€. O preço inclui IVA à taxa legal em vigor.

**Campanha de adesão:** Grátis durante 6 meses. Condições válidas para adesões até 31/05/2024. Após este período promocional, o preço do serviço é de 0,99€/mês

07-03-2024

## 11. TRATAMENTO DE DADOS – EXCLUSIVO PARA CLIENTES DOMÉSTICOS E ENI

A MEO Energia-Comercialização de Energia, S.A. garante ao cliente total segurança dos dados disponibilizados, de acordo com o disposto no Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares, no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais, e à livre circulação desses dados. Por força do contrato de fornecimento de energia elétrica, os dados serão transmitidos à empresa Distribuidora, ficando incorporados num ficheiro da sua responsabilidade. Os dados do presente contrato serão também comunicados à Autoridade Tributária e Aduaneira nos termos previstos no artigo 125 do Código do Imposto Municipal sobre Imóveis.

### - Autorizo o tratamento dos meus dados para efeitos 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, sugestões de novos conteúdos ou 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

### - Autorizo a partilha dos meus dados pessoais a empresas do Grupo Altice Portugal (constituído pela PT Portugal SGPS S.A. e pelas empresas direta ou indiretamente detidas por esta) para efeitos de comunicações de Marketing

Inclui o tratamento de dados pessoais, de localização geográfica perfil e/ou consumo. Se escolher sim, poderemos contactá-lo com novidades, promoções, sugestões de novos conteúdos ou 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

O cliente pode a qualquer momento exercer os direitos previstos no RGPD, para o e-mail [dpoaltice@alticeportugal.pt](mailto:dpoaltice@alticeportugal.pt), ou por carta para a morada: Avenida Fontes Pereira de Melo 38-40 | 1069 – 300 Lisboa.

## 12. TRATAMENTO DE DADOS – EXCLUSIVO PARA CLIENTES EMPRESARIAIS

A MEO Energia-Comercialização de Energia, S.A. garante ao cliente total segurança dos dados disponibilizados, de acordo com o disposto no Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares, no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais, e à livre circulação desses dados. Por força do contrato de fornecimento de energia elétrica, os dados serão transmitidos à empresa Distribuidora, ficando incorporados num ficheiro da sua responsabilidade. Os dados do presente contrato serão também comunicados à Autoridade Tributária e Aduaneira nos termos previstos no artigo 125 do Código do Imposto Municipal sobre Imóveis.

### - Autorizo o tratamento dos dados pessoais dos colaboradores para efeitos de comunicações de Marketing da MEO Energia:

Inclui o tratamento de dados pessoais, perfil e/ou consumo. Se escolher sim, os colaboradores da sua empresa poderão ser contactados com novidades, promoções, sugestões de novos produtos do seu interesse. Os contactos são maioritariamente realizados por SMS ou correio eletrónico, mas também poderão ser realizados por outros meios.  Sim  Não

### - Autorizo a cedência dos dados pessoais dos colaboradores da sua empresa ao Grupo Altice Portugal (constituído pela PT Portugal SGPS S.A. e pelas empresas direta ou indiretamente detidas por esta) para efeitos de comunicações de Marketing:

Inclui o tratamento de dados pessoais, perfil e/ou consumo. Se escolher sim os colaboradores da sua empresa poderão ser contactados com novidades, promoções, sugestões de novos produtos do seu interesse. Os contactos são maioritariamente realizados por SMS ou correio eletrónico, mas também poderão ser realizados por outros meios.  Sim  Não

Se responder sim a alguma das questões anteriores, deve garantir que obteve autorização do titular dos dados pessoais para tratamento destes dados para fins de marketing e informá-lo que poderá a todo o tempo alterar o seu consentimento e exercer os demais direitos, de acordo com o indicado no ponto 14.16 das cláusulas contratuais gerais do presente contrato. Excecionam-se os dados de contacto do Administrador de Conta, que serão utilizados para fins de marketing, de acordo com o previsto no ponto 17.8 das condições gerais do presente contrato.

## 13. 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 das Condições Particulares, Condições Gerais e Autorização de Consulta de Dados. Este documento foi elaborado em duplicado e entregue uma cópia para cada uma das partes.

Data  -  -



MEO Energia – Comercialização de Energia S.A.

Assinatura do cliente conforme C. Cidadão / BI / Passaporte

## CONDIÇÕES GERAIS CONTRATO FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA – BTN

### 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 Padronizada e Anexo(s), caso existam.

1.3. Quaisquer alterações dos elementos constantes do Contrato respeitantes ao Cliente, deverão ser comunicadas ao Comercializador 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 Padronizada, sendo que estas prevalecem, sem prejuízo das disposições legais e regulamentares aplicáveis, nomeadamente, o Regulamento de Relações Comerciais (doravante designado por RRC) e demais legislações aprovadas pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (doravante designado 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 e 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 de 3 (três) meses, contados a partir da data de ativação do contrato, isto é, data em que se inicia o fornecimento de energia desde a data de início de fornecimento, 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. Em caso de comunicação escrita ao Cliente por parte da Comercializadora relativamente a alterações contratuais, esta deve ser feita com uma antecedência mínima de 45 (quarenta e cinco) dias em relação à data de início da novas condições.

2.4. Após a recepção da comunicação enviada pela comercializadora, o cliente tem 30 dias para avaliar as novas condições contratuais.

2.5. 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.

2.6. 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.

### 3. DIREITO DE LIVRE RESOLUÇÃO

3.1. O 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.

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 Operador da Rede de Distribuição, 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 Operador de Rede de Distribuição (doravante designado por ORD) ou 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 pelo comercializador, bastando, para o efeito, aquando da celebração do presente contrato, comunicar, por escrito, esta opção.

4.6. 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.

4.7. 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.

4.8. 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 pela empresa Distribuidora ou pelo Operador do Sistema (REN) conforme legislação e prazos aplicáveis em cada momento.

4.9. Para clientes com a tarifa MEO Energia variável, 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.

## **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. Ficará 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 The 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.

5.9. Nos fornecimentos de energia elétrica, a opção tarifária tem a duração mínima de 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 4.3, quando não existam dados de leituras de consumo por parte do ORD ou do Cliente nos 3 dias anteriores ao final do período de faturação, findo esse prazo, com base em estimativas de consumo.

6.3. As faturas serão enviadas para o e-mail constante nas Condições Particulares, ou quando solicitado em formato papel para a morada do cliente sem custos adicionais. 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. A interrupção do fornecimento de energia elétrica, por facto imputável ao Cliente, não suspende a faturação da potência.

6.6. 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.

6.7. 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.

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

6.9. 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, salvo acordo entre as partes, em conformidade com o disposto e acordado na Ficha Padronizada.

7.2. Salvo disposição em contrário contida na Ficha 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 pelo Comercializador 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 o Comercializador ao pagamento do preço de fornecimento de energia elétrica identificado nas condições Particulares e fixado na Ficha Padronizada em anexo ao Contrato.

8.2. Os preços apresentados na Ficha 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 acrescerá 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 pelo Comercializador e, em último caso, a interrupção do fornecimento de eletricidade, após o devido pré-aviso ao cliente, enviado com 20 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 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 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;

j) Quando solicitado pelo comercializador, nas situações de falta de pagamento dos montantes devidos no prazo estipulado;

k) Quando solicitado pelo comercializador, 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. O Comercializador pode resolver o contrato em caso de cedência de energia não autorizada, procedimento fraudulento e duas ou mais interrupções no período de 12 meses ou de uma interrupção que se prolongue por um período superior a 30 dias.

I. Não pagamento, no prazo estipulado, dos montantes devidos em caso de mora, de acerto de faturação e de procedimento fraudulento;

II. Cedência a terceiros, a título gratuito ou oneroso, da energia elétrica adquirida, quando não expressamente autorizada. A cedência a terceiros inclui a veiculação de energia elétrica entre instalações de utilização distintas ainda que tituladas pelo mesmo Cliente;

III. Impedimento de acesso aos equipamentos de medição de energia ou de controlo de potência;

IV. O Cliente deixar de ser titular do contrato de fornecimento;

V. A instalação de utilização seja causa de perturbações que afetem a qualidade técnica do fornecimento a outros utilizadores da rede;

VI. Alteração da instalação de utilização não aprovada pela entidade competente;

VII. Incumprimento das disposições legais e regulamentares relativas às instalações elétricas, no que respeita à segurança de pessoas e bens.

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, in-

cluindo os juros de mora e o custo da reposição do fornecimento estabelecidos no Regulamento da Qualidade de Serviço. 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. A MEO Energia só pode exigir a prestação de caução aos clientes abastecidos em BTN, nas situações de restabelecimento do fornecimento, ou na sequência interrupção, decorrente de incumprimento contratual imputável ao cliente.

10.2. Salvo acordo entre as partes, a garantia é prestada em numerário, cheque, transferência eletrónica, garantia bancária ou seguro-caução.

10.3. O valor da caução deve corresponder ao valor médio de faturação, por cliente, verificado nos últimos 12 meses, num período de consumo igual ao período de faturação, acrescido do prazo de pagamento da fatura. Para os clientes que não disponham de histórico de consumo de pelo menos 12 meses para a opção tarifária, escalão de consumo ou capacidade contratada, o valor do consumo a considerar no cálculo da caução é estimado pelo comercializador 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 meses.

10.4. Prestada a garantia, 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.

10.5. 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.

10.6. 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.

10.7. 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 Regulamento de Relações Comerciais do sector elétrico:

- 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 do comercializador 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.

### **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. Os dados pessoais fornecidos pelo Cliente para a realização do contrato de fornecimento de energia elétrica, serão tratados de forma automática, destinando-se à gestão comercial, administrativa e demais atos necessários para a normal execução do contrato.

15.3. 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.

15.4. A MEO Energia utilizará igualmente os dados pessoais para efetuar auditorias, qualidade e melhorias, tanto no serviço como na satisfação do Cliente.

15.5. 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 quando as comunicações aconteçam.

15.6. Os dados pessoais que constam no contrato de fornecimento de energia elétrica são aqueles que foram fornecidos pelo cliente. Quanto aos dados de consumo de energia, estes são facultados pelo Operador de Redes de Distribuição, sendo que estes são recolhidos através da leitura de equipamentos de medição dos respetivos locais de consumo.

15.7. A entidade responsável pelo tratamento dos dados pessoais fornecidos 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 no artº 19.1 destas condições gerais, com o assunto, "Privacidade de Dados".

15.8. A fim de cumprir legalmente os pressupostos de proteção de dados pessoais, a MEO Energia pode contratar a prestação de serviços a terceiros para melhor se atuar nesta área, os quais sempre sobre as instruções da MEO Energia.

15.9. O Operador de Redes de Distribuição fornecerá dados

personais 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.

15.10. 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.

15.11. 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.

15.12. O titular dos dados pessoais tem o direito de solicitar, através de carta registada para a morada descrita no artº 19.1 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.

15.13. Quando o cliente 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 Protecção de Dados.

## **16. CLIENTES PRIORITÁRIOS OU COM NECESSIDADES ESPECIAIS**

16.1. O cliente pode solicitar à MEO Energia o registo junto do Operador de Rede como cliente prioritário, mediante a apresentação de documentos que comprovem esta condição. Consideram-se clientes prioritários o disposto no artigo 103 do Regulamento de Qualidade e Serviço (RQS).

16.2. O cliente pode solicitar à MEO Energia o registo junto do operador de rede como cliente com necessidades especiais, mediante a apresentação de documentos que comprovem esta condição. Consideram-se clientes com necessidades especiais, o disposto no artº 100 do Regulamento de Qualidade e Serviço (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 o Comercializador 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 ([www.meoenergia.pt](http://www.meoenergia.pt)), e na cláusula 20 deste documento.

## **18. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS**

18.1. O presente Contrato é regido e interpretado de acordo com a Lei Portuguesa, incluindo, nomeadamente, os RRC, os RQS e os Guias de Medição, Leitura e

Disponibilização de Dados e a Lei n.º144/2015, de 8 de setembro.

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

18.3. 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.

18.4. 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.

18.5. 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 III do presente contrato ou recorrer a arbitragem necessária, nos termos do disposto na Lei dos Serviços Públicos Essenciais.

18.6. 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.

18.7. 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.

## **19. TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES**

19.1. As reclamações decorrentes deste Contrato podem ser apresentadas no livro de reclamações, por carta, email, telefone, ou pessoalmente nas instalações da Comercializadora, 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.

19.2. 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.

## **20. CONTACTOS DA EMPRESA**

20.1. Correio: Avenida Fontes Pereira de Melo 38-40 | 1069-300 Lisboa

20.2. Telefone: 800 028 028 disponível nos dias úteis, entre as 9.00h e as 21.00h. Chamada gratuita.

20.3. E-mail: [apoiocliente-meoenergia@meoenergia.pt](mailto:apoiocliente-meoenergia@meoenergia.pt)

A preencher pelos nossos serviços

Referência do contrato

CPE

## 1. DADOS DO CLIENTE

Referência da autorização (ADD)

Mandate reference

Identificador do credor

Creditor Identifier

Nome do credor MEO Energia-Comercialização de Energia, S.A.

Creditor's name

Morada

Av. Fontes Pereira de Melo, 40 1069-300 Lisboa - Portugal

Address

Mediante a assinatura desta ordem de domiciliação, o devedor autoriza o credor a enviar instruções à entidade do devedor para realizar débitos na sua conta seguindo as instruções do credor. Como parte dos seus direitos, o devedor tem direito ao reembolso pela sua entidade nos termos e condições do contrato subscrito com a mesma. O pedido de reembolso deverá ser efetuado durante as oito semanas posteriores à data do débito em conta. Poderá obter informações adicionais sobre os seus direitos junto da sua entidade financeira.

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

## 2. A EXECUTAR PELO TITULAR DA CONTA DE DÉBITO

Titular da conta de débito

Nome do devedor/ Debtor's name

NIF

NIPC

Nº de contrato

Number of agreement

Morada do devedor

Address of the debtor

Cód. Postal

Postal Code

País do devedor

Country of the debtor

IBAN

BIC

Tipo de pagamento

Type of payment

Pagamento recorrente

Recurrent payment

Pagamento único

One-off payment

Data de início

Start date

Localidade

Location in which you are signing

Lisboa



Assinatura do cliente conforme C. Cidadão / BI / Passaporte

Os seus direitos, referentes à autorização acima referida, são explicados em declaração que pode obter no seu Banco.  
Your rights regarding the above mandate are explained in a statement that you can obtain from your bank.

O Regulamento (EU) n.º 260/2012 impõe que todos os pagamentos efetuados através de débito direto têm de obedecer aos requisitos técnicos SEPA (Single Euro Payments Area ou, em português, Área Única de pagamentos Euro), exigindo a assinatura desta autorização de Débito Direto SEPA, e que a sua conta bancária seja identificada pelo IBAN.

A preencher pelos nossos serviços

Referência do contrato

CPE

### 1. DADOS DO CLIENTE

Nome

Morada do cliente

Cód. Postal

Telefone Contacto

Email

Contribuinte

### 2. MORADA DO PONTO DE ENTREGA

Morada

Cód. Postal

CPE

Mesma Morada do Cliente

### 3. ELEMENTOS DO EDIFÍCIO

Urbano  Rústico  Artigo provisório  Artigo Desconhecido

Fração/Secção

Artigo

Código

Proprietário

Arrendatário\*

Subarrendatário\*

\*Se seleccionou a opção Arrendatário ou Subarrendatário, indique Número de Identificação Fiscal (NIF) do proprietário

Declaro que não tenho disponível a informação para o preenchimento dos campos deste anexo, que dizem respeito à informação sobre o imóvel, elementos indispensáveis para o preenchimento por parte da MEO Energia - Comercialização de Energia, S.A., do modelo 2 do IMI publicado na Portaria no 199 A/2015.

Data



Assinatura do cliente conforme C. Cidadão / BI / Passaporte



## LISTA DAS ENTIDADES DE RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS DE CONSUMO (ao abrigo da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro)

### CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO



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

**CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**  
Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa Campus de Campolide 1099-032 Lisboa  
**Tel.:** 213 847 484  
**E-mail:** cniacc@fd.unl.pt  
**Web:** www.arbitragemdeconsumo.org

### CENTRO DE INFORMAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO ALGARVE



**Área geográfica abrangida:**  
Contratos celebrados no Distrito de Faro.

**CIMAAL - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve**  
Edifício Ninho de Empresas, Estrada da Penha, 8005-131 Faro  
**Tel.:** 289 823 135  
**E-mail:** apoio@consumidoronline.pt; cimaal@mail.telepac.pt  
**Web:** www.consumidoronline.pt

### CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO DISTRITO DE COIMBRA



**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, Vila Nova de Poiares.

**Endereço postal:** Av. Fernão Magalhães, n.º 240, 1.º - 3000-172 COIMBRA  
**Tel.:** 239 821 690  
**E-mail:** geral@centrodearbitragemdecoimbra.com  
**Web:** www.centrodearbitragemdecoimbra.com

### CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA



**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.

**Endereço postal:** Rua dos Douradores, 116, 2.º - 1100-207 LISBOA  
**Tel:** 218 807 030  
**E-mail:** juridico@centroarbitragemlisboa.pt / director@centroarbitragemlisboa.pt  
**Web:** www.centroarbitragemlisboa.pt

### CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E ARBITRAGEM DO PORTO



**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.

**Endereço postal:** Rua Damião de Góis, 31 – Loja 6 – 4050-225 Porto  
**Tel.:** 225 508 349  
**E-mail:** cicap@mail.telepac.pt  
**Web:** www.cicap.pt

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



**Área geográfica abrangida:**  
Contratos celebrados nos municípios de: Cabeceiras de Basto, Fafe, Felgueiras, Guimarães, Póvoa de Lanhoso, Póvoa de Varzim, Santo Tirso, Trofa, Vila do Conde, Vila Nova de Famalicão, Vizela, Vieira do Minho e Vizela.

**Endereço postal:** Rua Capitão Alfredo Guimarães, n.º 1, 4800-019, Guimarães.  
**Tel.:** 253 422 410  
**E-mail:** triave@gmail.com  
**Web:** www.triave.pt

### CENTRO DE INFORMAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONSUMO (Tribunal Arbitral de consumo)



**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, Vila Verde.

**BRAGA**  
Rua D Afonso Henriques, no 1 (Ed Junta de Freguesia da Sé) 4700 - 030 BRAGA  
**Tel:** 253 617 604  
**E-mail:** geral@ciab.pt

**VIANA DO CASTELO**  
Av Rocha Paris, no 103 (Edifício Vila Rosa) 4900 - 394 VIANA DO CASTELO  
**Tel:** 258 809 335  
**E-mail:** ciab.viana@cm-viana-castelo.pt  
**Web:** www.ciab.pt

### CENTRO DE ARBITRAGEM DA UNIVERSIDADE AUTÓNOMA DE LISBOA



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

**CAUAL – Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa**  
Rua de Santa Marta, 43-E, 1.ºC, 1150-293 Lisboa  
**Tel.:** 213 177 660  
**E-mail:** centrodearbitragem@autonoma.pt  
**Web:** http://www.arbitragem.autonoma.pt



**1. IDENTIFICAÇÃO COMERCIALIZADOR E DA OFERTA****Comercializador (fornecedor):** MEO Energia - Comercialização de Energia S.A.**Oferta Comercial (designação):** MEO Energia Variável.**Segmento da oferta:** As condições são válidas por 3 meses. A Adesão à fatura eletrónica e débito direto são obrigatórios. 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.**Contactos Apoio ao Cliente:**800 028 028, disponível nos dias úteis das 9h às 21h. Chamada gratuita.  
E-mail: apoiocliente-meoenergia@meoenergia.pt  
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

**Indexação de Preço:** Sim**Faturação:**

Periodicidade da Fatura: Mensal, enviada eletronicamente.

Prazo de Pagamento: 15 dias, contados desde a data de emissão da fatura.

Modalidade de pagamento fixo: Não.

**Validade da oferta:** Promocional, até 31/05/2024**Meio(s) de pagamento:**

Pagamento: Débito Direto (obrigatório)

Preço diferenciado: Não

Se sim, quais os que têm custo adicional: Não aplicável

**Meio(s) de pagamento:** 15 dias úteis

Compensação ao cliente na ausência de resposta: €20

**Serviços adicionais:** Sim**Serviço Informativo**

Consiste no envio diário de um email com informação sobre os períodos horários mais ou menos económicos para consumir energia nas 24 horas do dia seguinte. Serviço disponível apenas para clientes com contadores integrados na rede inteligente, com diagramas de carga e a tarifa variável ativa. Se uma destas condições não se verificar, o serviço não será disponibilizado.

Sem fidelização associada podendo o Cliente desativar o serviço em qualquer momento (inclusivamente durante a campanha de adesão) sem qualquer penalização. O serviço adicional é independente e não interfere com a prestação do serviço público essencial de fornecimento de eletricidade, nos termos e limites legais e regulamentares aplicáveis.

Após a adesão, receberá um SMS no seu telemóvel a informá-lo que o serviço foi ativo. Caso não seja possível ativar o serviço, também será informado por SMS.

O serviço fica automaticamente ativo quando o seu contador passar a estar integrado na rede inteligente e/ou a informação de diagramas de carga fique disponível. Será informado por SMS nesse momento.

A mudança de tarifário durante a vigência do contrato determina a cessação do serviço adicional e a sua consequente desativação.

O custo mensal do serviço será cobrado por inteiro no mês de adesão ou desativação, ou seja, não existe rateamento do valor da mensalidade.

A MEO Energia pode rever as condições contratuais relativas aos preços a pagar, através de comunicação escrita dirigida ao Cliente, nos termos previstos nas Condições Gerais.

O preço pode ser atualizado no início de cada ano civil, com base no Índice de Preços no Consumidor, sem habitação, referente ao ano anterior, por forma a refletir a inflação verificada. O Cliente será notificado das atualizações.

A faturação do serviço tem periodicidade mensal, sendo feita na fatura de fornecimento de eletricidade, por via eletrónica, para o endereço de email indicado nas Condições Particulares.

O atraso no pagamento das faturas confere à MEO Energia o direito a cobrar juros de mora à taxa legal em vigor e a suspender o serviço adicional, a partir do dia seguinte ao vencimento e até à data do efetivo pagamento.

Previsão de disponibilidade do serviço até ao final do 2º Trimestre 2024.

**Custo mensal:** 0,99€. O preço inclui IVA à taxa legal em vigor.**Campanha de adesão:** Grátis durante 6 meses. Condições válidas para adesões até 31/05/2024. Após este período promocional, o preço do serviço é de 0,99€/mês.**3. FORNECIMENTO DE ELETRICIDADE**

CPE \_\_\_\_\_ Potência Contratada (kVA) \_\_\_\_\_ Preço atual potência (€/dia) \_\_\_\_\_

Ciclo \_\_\_\_\_ Horário \_\_\_\_\_

**Emissões de CO2:** 0 g CO2/100 kWh, de acordo com última informação anual.**Preço total (€) indicativo para consumo de 100 kWh/mês:** não aplicável.**Preço atual energia (€/kWh):** Indexado ao preço OMIE (Operador do Mercado Ibérico Elétrico).**Cálculo do preço indexado:****Penergia = (POMIE + K) x (1+FP)****Onde:****Penergia** – Preço energia (€/kWh), vigente a cada 15 minutos**POMIE** – Preço horário em mercado ibérico OMIE – no fuso horário de Portugal Continental (€/kWh). Preços disponíveis para consulta em [www.omie.es/pt](http://www.omie.es/pt)**K** – 0,026€/kWh. Inclui o valor do custo do gestor de sistemas, custos com desvios de programação e margem de comercialização**FP (Fator de Perdas)** – Fator de ajustamento para perdas na rede de Baixa Tensão, para cada 15 minutos de consumo, aplicada de acordo com os fatores aprovados pela ERSE (Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos)

O Preço da energia, calculado na fórmula acima, será multiplicado pelo consumo quarto-horário (15 minutos) dos diagramas de carga disponibilizados pelo distribuidor, para obtenção do custo da energia. No caso do equipamento de medida ou a informação do operador de rede não permitir a desagregação quarto-horária, a distribuição do consumo por cada 15 minutos será efetuada com base nos perfis de consumo aprovados pela ERSE.

### Total mensal a faturar:

O preço de energia considerado para efeitos de faturação será a soma do custo da energia de todos os períodos quarto-horários a dividir pelo total de consumos, indicados pelo Distribuidor, acrescido do valor das Tarifas de Acesso às Redes.

O valor total da energia a pagar é o preço da energia a multiplicar pelo consumo total.

A este valor acresce o valor da potência contratada, que será o resultado da multiplicação do preço diário contratado, pelos dias correspondentes ao período de faturação. O preço da potência tem incorporadas as tarifas de acesso às redes definidas pela ERSE (Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos) para o ano de 2024. Ao valor da energia e potência, acrescem as taxas e impostos definidos pelo Estado português, designadamente o imposto especial sobre o consumo de energia elétrica (IEC) e o imposto sobre o valor acrescentado (IVA), e outros encargos ou contribuições previstas na lei no momento da emissão da fatura. Sempre que aplicável a fatura pode conter custos com outros serviços.

## 4. INFORMAÇÃO AO CONSUMIDOR - EXCLUSIVA DE CLIENTES DOMÉSTICOS

### 4.1. TARIFA SOCIAL

Aplicável

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. Para mais informações entre em contacto através do número 800 028 028, disponível nos dias úteis das 9h às 21h, chamada gratuita.

### 4.2. CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS

Aplicável

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 CONSUMIDOR - EXCLUSIVA DE CLIENTES EMPRESARIAIS

### CLIENTES PRIORITÁRIOS

Instalações hospitalares, centros de saúde e equiparados  
Instalações de segurança nacional  
Bombeiros  
Proteção Civil

Forças de segurança  
Equipamentos dedicados à segurança e gestão de tráfego Marítimo  
Instalações penitenciais  
Outros

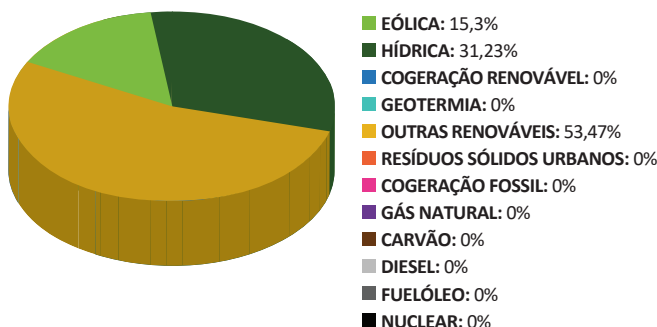
Estão excluídas todas as instalações que, pertencendo aos clientes prioritários, não sirvam os fins que justificam o seu caráter prioritário.

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.

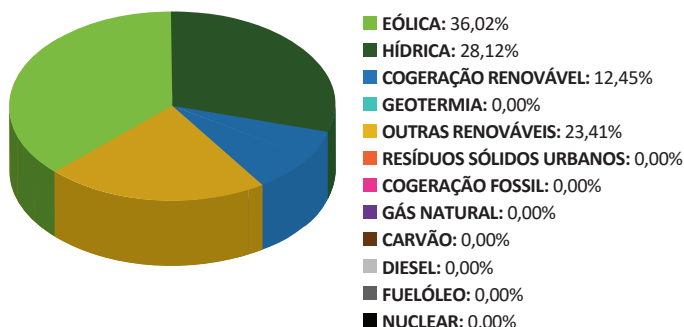
Para mais informações, entre em contacto através do número 800 028 028, disponível nos dias úteis das 9h às 21h, chamada gratuita.

## 6. MIX TECNOLOGIAS USADAS NA PRODUÇÃO DE ELETRICIDADE

### MIX DESTA OFERTA NO 2º TRIMESTRE DE 2023



### MIX ANUAL DA MEO ENERGIA EM 2022



## 7. ACEITAÇÃO DAS CONDIÇÕES

A assinatura pelo cliente da ficha padronizada, tem caráter 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 após aceitação do departamento de risco. Elaborado em duplicado em Lisboa,

Data --

Assinatura do cliente conforme C. Cidadão / BI / Passaporte



MEO Energia - Comercialização de Energia, S.A.

## autorização de consulta de dados

### 1. IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE E PONTO DE ENTREGA

Nome \_\_\_\_\_

Contribuinte

C. Cidadão/BI/Passaporte

CPE

### 2. ACESSO AOS DADOS DO PONTO DE ENTREGA DE ENERGIA

Autorizo de forma específica, esclarecida e inequívoca, o acesso aos dados técnicos e comerciais do código de ponto e entrega, que se encontra registado na base de dados do Operador de Rede de Distribuição?

Sim  Não

### 3. GESTÃO DO CONTRATO

Autorizo de forma específica, esclarecida e inequívoca, a MEO Energia - Comercialização de Energia, S.A. a partilhar e transmitir dados com a MEO SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO E MULTIMÉDIA, S.A, de acordo com as seguintes finalidades: Integração de serviços subscritos de energia e comunicação eletrónicas, Gestão de faturação, Atribuição de iniciativas comerciais MEO e acesso à área de cliente MEO ?

Sim  Não

### 4. TRATAMENTO DE DADOS

As autorizações compiladas neste formulário foram previamente recolhidas e arquivadas em suporte digital.

Os referidos dados destinam-se à gestão comercial e administrativa do contrato de fornecimento de energia elétrica, prestação de serviços afins, podendo ainda ser utilizados, mediante autorização do cliente, para efeitos de comunicações de marketing e comercialização de serviços e/ou produtos da MEO ENERGIA e/ou de empresas do Grupo Altice Portugal. A responsável pelo tratamento dos dados pessoais é a MEO Energia – Comercialização de Energia, S.A., NIPC 506 743 357.

Nos termos do Regulamento Geral de Proteção de Dados (Regulamento(UE) n.º 679/2016, de 27 de Abril), é garantido ao Cliente, a qualquer momento, o direito de acesso, retificação, atualização, limitação e apagamento dos seus dados pessoais, o direito a retirar o seu consentimento, sem comprometer a licitude do tratamento efetuado, com base no consentimento previamente dado, o direito de oposição à utilização dos mesmos para fins comerciais pela MEO ENERGIA, bem como o direito à portabilidade dos dados, solicitando-o gratuitamente, para o e-mail [protecaodedados-meenergia@meenergia.pt](mailto:protecaodedados-meenergia@meenergia.pt) ou por carta dirigida à MEO Energia – Comercialização de Energia, S.A, com sede na Avenida Fontes Pereira de Melo, 38-40, 1069-300 Lisboa.

Data  -  -



Assinatura do cliente conforme C. Cidadão / BI / Passaporte

MEO Energia - Comercialização de Energia, S.A.