

### 1. OBJECTO DO CONTRATO

1.1. O presente contrato tem como objecto o fornecimento de energia eléctrica, em mercado liberalizado, pela Propensalternativa Lda. (doravante designada por NABALIA) ao ponto de entrega que o Cliente é titular, para sua utilização na(s) morada(s) indicada(s) nas Condições Particulares.

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

1.3 Qualquer alteração dos elementos constantes do Contrato respeitantes ao Cliente deverá ser comunicada à NABALIA 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 e intransmissível, devendo o Cliente ser o único e efectivo utilizador da energia eléctrica e dos equipamentos fornecidos, não podendo utilizá-la 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 no número seguinte da presente cláusula.

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

1.6 O presente Contrato rege-se pelas Condições Gerais e Particulares, sendo estas últimas prevalecentes em caso de contradição, sem prejuízo das disposições legais e regulamentares aplicáveis, nomeadamente, o Regulamento de Relações Comerciais (doravante designado por RRC) e demais legislação aprovada pela Entidade Reguladora dos Serviços Energético (doravante designada por ERSE).

1.7. Com a assinatura do presente Contrato, o Cliente autoriza a NABALIA a aceder aos dados utilizados no Sistema Eléctrico Nacional, com o objectivo de dar cumprimento legal às actividades relativas ao seu fornecimento.

1.8 O fornecimento de energia eléctrica inicia-se na data em que o respectivo ponto de entrega reunir todas as condições legais e regulamentares de acesso ao fornecimento de energia eléctrica pela NABALIA, em regime de mercado liberalizado, incluindo os procedimentos de mudança de fornecedor para a NABALIA. O Cliente será notificado pela NABALIA, por correio electrónico, da data de início do respectivo fornecimento.

1.9 O presente contrato não produz efeitos caso se verifiquem circunstâncias impeditivas da mudança de fornecedor imputáveis Cliente ou impedimentos associados ao ponto de entrega, ou qualquer outra estabelecida nos termos da regulamentação aplicável, designadamente os procedimentos de mudança de comercializador e os Procedimentos de Mudança da NABALIA, aprovados pela ERSE.

1.10 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 e produz os seus efeitos na data da sua assinatura, sem prejuízo do fornecimento ocorrer em data posterior, isto é, na data em que o ponto de entrega reunir todas as condições legais e regulamentares de acesso ao fornecimento de energia eléctrica.

2.2 A duração do Contrato é de 12 (doze) meses, e produz efeitos na data em que se iniciar o fornecimento de energia. Caso se estipule prazo diferente nas condições particulares este prevalecerá sobre o prazo das presentes condições gerais.

2.3 Caso as condições técnicas, legais e regulamentares necessárias ao início do(s) fornecimento(s) de energia eléctrica ao abrigo do presente contrato não se encontrem reunidas até 30 (trinta) dias após a data de assinatura do mesmo pelo Cliente, a NABALIA poderá considerar o presente contrato como não celebrado sem que dessa circunstância possa derivar qualquer responsabilidade para esta.

2.4 O Contrato renovar-se-á automaticamente pelo mesmo período de tempo inicialmente acordado, salvo se uma das partes denunciar, por escrito para a morada definida nas condições particulares, com uma antecedência não inferior a 60 (sessenta) dias sobre o termo do prazo ou de qualquer uma das suas renovações.

2.5 Em caso de comunicação escrita dirigida pela NABALIA ao Cliente relativa a uma alteração no preço de energia contratualizado, aplicável à renovação do contrato, esta deve ser feita com uma antecedência mínima 45 (quarenta e cinco) dias relativamente à data de termo do contrato.

2.6 Na ausência de comunicação por escrito, comprovada e fundamentada por parte do Cliente manifestando a sua oposição face aos novos preços de energia, com um prazo de 30 (trinta) dias de antecedência face à data do termo inicial ou de qualquer das suas renovações, procede-se à renovação do contrato com os novos preços comunicados ao cliente.

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

2.8 O Cliente, que seja considerado consumidor nos termos da legislação aplicável (Lei de Defesa do Consumidor), pode resolver livremente o presente Contrato desde que a cessação ocorra até 14 (catorze) dias contados da data da celebração do mesmo, mediante comunicação expressa à NABALIA da sua intenção. Uma vez exercido este direito pelo Cliente, o NABALIA não efectuará a prestação do serviço ou deixará de o prestar caso já o tenha iniciado.

2.9 A fim de exercer o direito consagrado na cláusula 2.8 deste Contrato, o Cliente deverá enviar carta registada com aviso de recepção à NABALIA para a seguinte morada: Rua Professor Henrique de Barros, Nº4, 4ªC, Edifício Sagres, 2865-339 Prior Velho, que terá de conter obrigatoriamente os seguintes elementos: nome completo, morada, NIF e Código de Ponto de Entrega, podendo em alternativa utilizar o formulário constante do Anexo ao presente Contrato.

2.10 O Cliente solicita que o fornecimento de energia eléctrica tenha início imediatamente, não obstante ainda não ter ocorrido o termo do prazo legal de 14 (catorze) dias para o exercício do direito de livre resolução do contrato.

2.11 A NABALIA pode denunciar o presente contrato nos casos previstos na regulação aplicável e nos termos gerais da lei.

2.12 Após o termo do contrato de fornecimento, qualquer que seja o motivo, será efectuada uma leitura do contador, a qual terá o carácter excepcional e cujos custos são suportados pelo cliente, sendo posteriormente emitida a correspondente factura relativa ao consumo que decorre da leitura efectiva de consumo indicada no contador.

### 3. INSTALAÇÕES E LIGAÇÃO À REDE E PONTO DE ENTREGA

3.1. A obrigação de fornecimento ao abrigo do presente contrato está dependente do licenciamento e ligação à rede das instalações, da sua manutenção em bom estado de conservação, e da existência de condições técnicas e de segurança adequadas nos termos previstos na lei.

**3.2** Para os efeitos do disposto no presente Contrato, entende-se por Ponto de Entrega o ponto de ligação ou de entrega situado na instalação do Cliente, conforme identificado nas Condições Particulares, onde se encontra o equipamento de medição através do qual se efetua a leitura do consumo da energia fornecida pela NABALIA

**3.3** A instalação de utilização da energia fornecida nos termos do presente Contrato deve cumprir as disposições legais e regulamentares relativas às instalações elétricas, nomeadamente no que respeita à segurança de pessoas e bens.

**3.4** O Cliente deverá utilizar a eletricidade apenas para consumo no ponto de entrega correspondente ao presente contrato, não podendo cedê-la terceiros quer a título gratuito ou oneroso.

#### **4. POTÊNCIA CONTRATADA, ALTERAÇÃO DA POTÊNCIA E GESTÃO DE ACESSO À REDE**

**4.1.** A potência contratada, discriminação horária e ciclo horário, para fins do fornecimento, são as que figuram nas Condições Particulares do presente contrato.

**4.2** O Cliente ou a NABALIA, em seu nome e a seu pedido, podem solicitar, a todo o tempo, a alteração da potência contratada, estando o Operador de Rede de Distribuição (doravante designado por ORD) obrigado a proporcioná-la, desde que verificadas as condições técnicas e legais, estabelecidas na legislação e regulamentação aplicáveis.

**4.3** Ficarão a cargo do Cliente todos os custos inerentes e necessários para efetivar a alteração de 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.

**4.4** A alteração só produzirá efeitos a partir da aprovação e comunicação da ativação pelo ORD e poderá levar à modificação dos preços fixados nas condições particulares.

**4.5** Qualquer tipo de alteração da potência é facultado pela ORD, não sendo esta da responsabilidade do NABALIA.

**4.6** O Cliente autoriza o NABALIA a agir em seu nome e representação, junto do ORD para todos os assuntos que se prendam com a gestão de acesso à rede.

**4.7** O cliente autoriza a transmissão ao ORD, de todos os dados necessários aos fins mencionados no número anterior, incluindo os dados referentes a clientes prioritários ou com necessidades especiais, aceitando a sua incorporação no registo do ponto de entrega e obrigando-se a fornecer os documentos necessários para o efeito

**4.8** O NABALIA faturará ao Cliente as despesas que lhe sejam cobradas pelo ORD pela alteração de potência ou atos relacionados com a gestão de acesso à rede.

#### **5. MEDIÇÃO, LEITURA E EQUIPAMENTOS**

**5.1** O ORD de energia elétrica é a entidade responsável pelo equipamento de medição e da sua leitura dos Pontos de Consumo.

**5.2** O Cliente, enquanto utilizador, tem, para todos os efeitos legais, a respetiva direção efetiva e utiliza-a no seu próprio interesse, pelo que é o único responsável pela sua correta operação e manutenção, sendo-lhe imputáveis quaisquer prejuízos que possam ocorrer como consequência da utilização da mesma.

**5.3** O Cliente fica obrigado a permitir o livre acesso às instalações de medida para realização das tarefas de instalação, leitura, inspeção, manutenção, controlo e verificação, e facilitar o acesso aos dados de consumo ao ORD e a NABALIA, bem como para verificar o cumprimento, por parte do Cliente, das condições estabelecidas e retirar, se necessário, os equipamentos que o Cliente tenha em seu poder.

**5.4** A comunicação das leituras dos equipamentos de medição dos Pontos de Consumo também pode ser efetuada pelo Cliente através dos meios disponibilizados para o efeito pelo ORD.

**5.5** O NABALIA faturará com base nas quantidades apuradas pelo Operador de Rede de Distribuição.

**5.6** Sem prejuízo do referido na cláusula anterior, no caso de não existirem leituras dos equipamentos de medição do Cliente ou no caso de existirem erros nas leituras efetuadas e enviadas pelo ORD, o NABALIA reserva-se no direito de faturar com base em estimativas de consumo de acordo com o Guia de Medição Leitura e Disponibilização de Dados (doravante designado por GMLDD).

**5.7** Caso exista dupla medição e apenas um equipamento apresente defeito de funcionamento comprovado, serão consideradas as indicações dadas pelo equipamento que não apresente defeito de funcionamento.

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

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

**5.10** Se por facto imputável ao Cliente, enquanto utilizador das instalações onde se encontra o equipamento de medição, não tiver sido possível efetuar a leitura do consumo de energia, o NABALIA reserva-se no direito de solicitar uma leitura extraordinária, ficando a cargo do Cliente o pagamento deste serviço, nos termos estabelecidos RRC. Os consumos estimados faturados serão calculados utilizando o método de estimativa (consumo fixo) indicado no GMLDD publicado pela ERSE.

**5.11** O valor do consumo médio mensal será calculado dividindo o consumo total anual por 12 (doze), e pró rateado ao número de dias a faturar por estimativa.

**5.12** O perfil de consumo aplicado será o indicado pela Distribuidora no momento da ativação do contrato e, nos casos em que a mesma não tenha atribuído à instalação um perfil de consumo, será aplicada a segmentação indicada pela ERSE. O NABALIA reserva-se 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.

**5.13** Se durante durante 6 (seis) meses consecutivos, por facto não imputável à NABALIA, não tiver sido possível efetuar a leitura dos equipamentos de medição de algum(ns) ou todos os Pontos de Entrega, a NABALIA terá o direito de exigir ao Cliente que este, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, proceda à marcação, junto do ORD, de uma data para o efeito e, conseqüentemente, ao pagamento do serviço de leitura extraordinária.

**5.14** No caso de o Cliente não proceder, nos termos do número anterior, à marcação de uma data para a leitura dos equipamentos de medição do(s) respetivo(s) Ponto(s) de Entrega, pode o ORD efetuar, a expensas do Cliente, a interrupção do fornecimento de energia elétrica nos Pontos de Entrega do Cliente no prazo máximo de 20 (vinte) dias após a notificação a que alude o número anterior.

**5.15** Qualquer procedimento suscetível de falsear o funcionamento normal ou a leitura dos equipamentos de medição do(s) respetivo(s) Ponto(s) de Entrega constitui, sem necessidade de mais, fundamento para a resolução imediata do presente contrato por parte da NABALIA, podendo o cliente incorrer em responsabilidade civil e criminal.

**5.16** Após o termo do contrato de fornecimento, qualquer que seja o motivo, será efectuada uma leitura do contador, a qual terá o carácter excepcional e cujos custos são suportados pelo cliente, sendo posteriormente emitida a correspondente factura relativa ao consumo que decorre da leitura efectiva de consumo indicada no contador.

### **6. FATURAÇÃO**

**6.1** A faturação tem por base as quantidades apuradas pelo ORD, sem prejuízo dos subseqüentes acertos, se, no período a que a factura respeita, não tiver havido leitura do contador, o consumo para efeitos de faturação será estimado.

**6.2** No caso que haver eventuais acertos decorrentes das leituras por estimativas serão emitidos na primeira factura emitida após a leitura do contador.

**6.3** A faturação do fornecimento de energia elétrica é efectuada e emitida após o NABALIA ter os dados de consumo, disponibilizados no portal do ORD, sendo a faturação mensal.

**6.4** As faturas serão enviadas, preferencialmente, para a morada o endereço eletrónico constante nas condições particulares, tendo o Cliente direito a solicitar expressamente a disponibilização da fatura em papel, que será remetida para a morada do Cliente constante nas Condições Particulares. Ao aderir à fatura eletrónica, o Cliente passará a receber a fatura unicamente em ficheiro eletrónico. No caso do cliente solicitar expressamente a fatura em formato papel a mesma será enviada para a morada constante do contrato com um custo acrescido de 1 € (um euro) por fatura emitida.

**6.5** A fatura eletrónica é um documento comercial semelhante à fatura convencional, mas reduzido a formato eletrónico. A fatura eletrónica tem o mesmo valor que a fatura em papel, visto que contém as menções obrigatórias para qualquer fatura e satisfaz as condições exigidas na lei para garantir a autenticidade da sua origem e a integridade do seu conteúdo, através da aposição de uma assinatura eletrónica avançada.

**6.6** Adesão, Regras de Utilização e Aceitação da Fatura Eletrónica.

a) O Cliente aderirá à factura eletrónica através de registo no site [www.nabaliaeenergia.pt](http://www.nabaliaeenergia.pt), contrato NABALIA ou através da Linha de apoio comercial 707 780 357.

b) Ao aderir à factura eletrónica, o Cliente está a aceitar os termos e condições para a disponibilização da mesma, considerando-se efectuada a adesão no momento da aceitação das "Condições de Acesso e Utilização da Fatura Eletrónica a assinatura do contrato"

c) A disponibilização da factura eletrónica é feita por acesso à caixa de correio eletrónico indicada pelo Cliente e/ou por meio de username e password (doravante "Códigos de Acesso") de identificação e acesso do utilizador ao site Balcão Digital presente no site [www.nabaliaeenergia.pt](http://www.nabaliaeenergia.pt).

d) Os Códigos de Acesso, bem como o endereço da caixa de correio eletrónico, são pessoais, intransmissíveis e para uso exclusivo do Cliente, pelo que este deverá assegurar e proteger em quaisquer circunstâncias a confidencialidade dos mesmos, sendo responsável perante a NABALIA, e terceiros por quaisquer prejuízos resultantes de utilizações abusivas dos mesmos.

**6.7** 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.

**6.8** A interrupção do fornecimento de energia elétrica, por facto imputável ao Cliente, não suspende a faturação da potência.

**6.9** 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.

**6.10** 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 crescer quaisquer juros legais ou convencionados.

**6.11** No caso do acerto originar um crédito ao Cliente, o respetivo valor será descontado nas faturas subseqüentes. 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.

### **7. PREÇOS E TARIFAS**

**7.1** O preço do fornecimento de energia elétrica será fixado nas Condições Particulares. têm como referência: (i) a legislação do sector da energia e regulamentação da ERSE ou da DGEG; (ii) as condições de acesso à rede estabelecidas pela NABALIA com o ORD; (iii) o actual perfil de consumo aprovado pela ERSE no caso de fornecimento em BTN.

**7.2** A NABALIA poderá rever o preço, quando necessário e ao longo do período de fornecimento, sempre que ocorram quaisquer outras alterações no mercado grossista, se verifique alteração, por parte da ERSE, da tarifa de uso global do sistema, das tarifas de uso de redes ou de qualquer outra tarifa regulada, que não dependa unicamente da NABALIA, e aplicável ao regime de mercado liberalizado, e que entenda dever repercutir no mesmo, devendo, para o efeito, comunicar, por escrito, 30 (trinta) dias antes da entrada em vigor das alterações.

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

Caso o Cliente não comunique (não se oponha) nos termos da cláusula anterior ou não denuncie o presente contrato, entende-se que aceitou as alterações propostas.

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

**7.5** Sobre o preço acrescerá os impostos ou taxas legalmente aplicáveis.

### **8. PAGAMENTO**

**8.1** O pagamento terá lugar na modalidade de débito direto, salvo acordo entre as partes, em conformidade com o disposto e acordado nas Condições Económicas, e a título de último recurso por referência multibanco, CTT ou Payshop. Toda a nossa faturação é eletrónica, e considera-se recebida pelo cliente na data do envio.

**8.2** Se o cliente optar outra forma de pagamento que não seja a de débito direto, poderá ser faturado o valor de 0,60€ por cada fatura, no caso de referencia multibanco/CTT/Payshop.

**8.3** Adicionalmente aplicar-se-á um custo financeiro de 0,3% sobre todos os componentes da fatura.

**8.4** Salvo disposição em contrário contida nas Condições Económicas, o prazo limite de pagamento pelo fornecimento e serviços contratados é de 20 (vinte) dias a contar da data da emissão da fatura, sendo o prazo limite de pagamento pelo fornecimento e serviços contratados de 35 (trinta e cinco) dias a contar da data de emissão da fatura no caso dos clientes economicamente vulneráveis. São considerados clientes finais economicamente vulneráveis os definidos nos termos do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 138-A/2010, de 28 de dezembro, e do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 101/2011, de 30 de setembro, e que reúnam as condições de atribuição identificadas no artigo 5.º dos respetivos diplomas.

**8.5** 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 interrupção do fornecimento de energia elétrica, à obrigação de prestação de caução, à mudança das condições comerciais iniciais ou à cessação do presente Contrato.

**8.6** Em caso de mora, o NABALIA 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.

**8.7** Adicionalmente, e em casos de atraso reiterado de pagamento do fornecimento de energia elétrica, a NABALIA poderá cobrar penalizações cujo valor é divulgado através do seu sítio na Internet, em [www.nabalíaenergia.pt](http://www.nabalíaenergia.pt) ou nas Condições Particulares

**8.8** Adicionalmente poderá ser incluído na fatura o custo de 100€ (cem euros) / fatura que visa compensar a NABALIA pelos custos envolvidos com o respetivo processo de cobrança.

**8.9** A cobrança judicial de dívidas que sejam decorrentes de incumprimento dos termos do presente Contrato pelo Cliente importa para este o pagamento de todos os custos e encargos, incluindo custas judiciais, honorários de advogados e agentes de execução e quaisquer outros que decorram da cobrança coerciva da dívida.

#### **9. CONTINUIDADE E INTERRUPTÃO 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, o NABALIA pode também solicitar ao ORD a interrupção de fornecimento de eletricidade, constituindo facto para resolução do presente contrato pela NABALIA.

**9.3** O NABALIA não tem obrigação de fornecer energia elétrica caso o Cliente tenha valores em dívida, independentemente das instalações a que digam respeito.

**9.4** A interrupção do fornecimento por facto imputável ao Cliente pode ocorrer, nomeadamente, nas seguintes situações:

- Não pagamento, no prazo estipulado, dos montantes devidos em caso de mora, de acerto de faturação e de procedimento fraudulento;
- Cedência a terceiros, a título gratuito ou oneroso, da energia elétrica adquirida, quando não expressamente autorizada pela NABALIA nos termos do presente contrato;
- A cedência a terceiros inclui a veiculação de energia elétrica entre instalações de utilização distintas ainda que tituladas pelo mesmo Cliente;
- Impedimento de acesso aos equipamentos de medição de energia ou de controlo de potência;
- O Cliente deixar de ser titular do contrato de fornecimento;
- A instalação de utilização seja causa de perturbações que afetem a qualidade técnica do fornecimento a outros utilizadores da rede;
- Alteração da instalação de utilização não aprovada pela entidade competente;
- 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 falta de pagamento só pode ter lugar após um pré-aviso, por escrito, com antecedência mínima de 20 (vinte) dias em relação à data que irá ocorrer, nunca podendo ser inferior a 35 (trinta e cinco) dias, no caso de se tratar de clientes economicamente vulneráveis indicando os meios que o cliente têm ao seu dispor para a evitar.

**9.6** O NABALIA pode exigir, como condição de restabelecimento do fornecimento de energia elétrica, para além da eliminação das causas da interrupção, o pagamento dos valores em dívida, assim como de todas as despesas com a interrupção e de restabelecimento de energia, bem como eventuais juros de mora.

**9.7** A solicitação da reposição deve ser efetuada por parte do NABALIA ao ORD logo que possível, não obstante, o restabelecimento efetivo do fornecimento depender dos prazos impostos pelo ORD.

**9.8** Em situação de incumprimento da obrigação de pagamento de alguma das prestações pecuniárias devidas ao abrigo do presente Contrato que resulte na interrupção do fornecimento, o Cliente fica obrigado a, caso lhe seja solicitado, entregar à NABALIA, uma garantia em montante não inferior ao valor médio correspondente a 4 (quatro) meses de faturação, de modo a assegurar o cumprimento das prestações pecuniárias que venham a ser devidas

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

**9.10** A interrupção do fornecimento de energia elétrica, nos termos da presente cláusula, não suspende a faturação da potência contratada.

#### **10. GARANTIA**

**10.1** O Cliente concede, pelo presente, o direito ao NABALIA de requerer que preste uma garantia.

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

**10.3** O valor da garantia a prestar será em montante não inferior ao valor médio correspondente a 3 (três) meses de faturação, de modo a assegurar o cumprimento das prestações pecuniárias que venham a ser devidas.

**10.4** Prestada a garantia, o NABALIA 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** O NABALIA 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, nos termos da legislação aplicável, depois de deduzidos os montantes eventualmente em dívida.

## **11. CESSAÇÃO E RESOLUÇÃO DO CONTRATO**

**11.1** Sem prejuízo das causas previstas na legislação em vigor, o presente Contrato poderá cessar os seus efeitos antes do seu termo de vigência nas seguintes situações:

- a) Por acordo entre as partes, reduzido obrigatoriamente a escrito;
- b) Por denúncia, a todo o tempo, por iniciativa do Cliente ou do NABALIA, nos termos do RRC, publicado pela ERSE, 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) Pela celebração de contrato de fornecimento com outro comercializador, termos e condições estabelecidos no RRC;
- d) Pela interrupção do fornecimento de energia elétrica, por facto imputável ao cliente, que se prolongue por um período superior a 60 dias;
- e) Por oposição à renovação, por iniciativa do Cliente ou da NABALIA, nos termos da clausula 2.4 do presente contrato;
- f) Pela NABALIA, por incumprimento de qualquer obrigação emergente do presente Contrato, entre as quais, mas não exclusivamente, a falta de pagamento ou de pagamento atempado, assim como o incumprimento de qualquer obrigação que a legislação e/ou os respetivos regulamentos em vigor imponham ao Cliente como utilizador do serviço, em especial a manipulação de aparelhos e o uso da energia elétrica fornecida para outros fins que não os estabelecidos no presente Contrato;
- g) Por iniciativa do NABALIA por falta de prestação, reconstituição, atualização ou reforço de garantia, quando exigida nos termos da cláusula 10 deste contrato;
- h) Por iniciativa do NABALIA, em caso de comunicação por parte do ORD de fraude ou manipulação indevida por parte do Cliente dos equipamentos de medição ou de quaisquer outras irregularidades que afetem a medição do consumo de energia elétrica da instalação;
- i) Pela alteração relevante e anormal das circunstâncias em que as partes fundaram a decisão de efetuar o presente contrato de fornecimento de energia;
- j) Por morte do titular deste contrato, salvo nos casos de transmissão por via sucessória ou extinção da entidade titular deste Contrato, desde que esses factos sejam comunicados, por escrito, no prazo de 30 (trinta) dias da data da ocorrência;
- k) Por rescisão por iniciativa do Cliente sempre que não aceite as novas condições contratuais que lhes forem comunicadas, incluindo as alterações que consistam no aumento de preços livremente acordados entre as partes, nos termos previstos nas cláusulas 7.2 e 7.3 deste contrato.

**11.2** A cessação do contrato com o fundamento constante no ponto 11.1, confere à NABALIA o direito a uma compensação equivalente:

- i) ao valor mensal da potência contratada multiplicado pelo número de meses remanescentes até termo do contrato, no caso de um fornecimento em BTN;
- ii) à diferença entre a energia consumida e a prevista de fornecer valorizada a 5 €/MWh (cinco euros por MWh) no caso de um fornecimento em BTE, MT, AT e MAT.

## **12. PADRÕES DE QUALIDADE DE SERVIÇO E COMPENSAÇÕES**

**12.1** O fornecimento de energia elétrica obedecerá aos padrões de qualidade de serviço definidos no RQS e no RRC e regulamentação complementar ou outra que a substitua, devendo o CLIENTE ser compensado quando se verifique o incumprimento dos mesmos.

Neste âmbito, qualquer eventual responsabilidade, é exclusivamente do ORD.

**12.2** Os principais parâmetros de qualidade de serviço de natureza comercial a que a NABALIA, na qualidade de comercializador livre de energia elétrica, se encontra adstrita são, nomeadamente, os seguintes:

- a. Atendimento: A NABALIA disponibiliza aos Clientes os seguintes meios de atendimento:
  - Presencial, na sede da empresa;
  - Sistema de atendimento telefónico centralizado;
  - Por escrito, incluindo neste o correio eletrónico e utilização de área cliente em [www.nabalíaenergia.pt](http://www.nabalíaenergia.pt).
- b. Prestação de Informação: O Cliente tem o direito de solicitar à NABALIA quaisquer informações sobre aspetos técnicos ou comerciais relacionados com o serviço de fornecimento de energia elétrica e serviços conexos e a NABALIA tem o dever de prestar e divulgar informação relevante para o Cliente.
- c. Visitas combinadas: O Cliente tem o direito a que as visitas às suas instalações sejam combinadas por acordo com a NABALIA, para o que a NABALIA deve comunicar com o ORD cujos técnicos efetuarão as visitas.

**12.3** Em caso de solicitação pelo Cliente de pedidos de informação e/ou apresentação de reclamações, a resposta às mesmas pela NABALIA não deverá exceder o prazo de 15 (quinze) dias úteis.

**12.4** No site da NABALIA na Internet, em [www.nabalíaenergia.pt](http://www.nabalíaenergia.pt), são estabelecidos os termos da compensação devida em caso de incumprimento pela NABALIA dos parâmetros gerais e individuais de qualidade de serviço de natureza comercial, definidos no RQS.

A compensação devida pelo ORD ao Cliente em caso de incumprimento das suas obrigações constantes na regulamentação aplicável deverá ser comunicada pela NABALIA ao seu Cliente e o valor da compensação creditado automaticamente na fatura do Cliente nos termos previstos na referida regulamentação.

**12.5** Sem prejuízo do disposto no número anterior, a NABALIA, não será contratualmente responsável por quaisquer lucros cessantes ou danos indiretos, incluindo os resultantes de falhas de fornecimento ou de qualidade dos serviços prestados, ficando a sua responsabilidade limitada, em qualquer caso, aos danos que resultem diretamente do incumprimento com dolo ou culpa grave, de obrigações contratuais, por si ou por representantes, agentes, auxiliares ou quaisquer outras pessoas que utilize para o cumprimento das suas obrigações.

**12.6** A NABALIA, no caso de ausência do Cliente no período de uma visita marcada, pode exigir ao Cliente o pagamento de uma compensação, nos termos do RQS, devendo informá-lo previamente desta eventualidade e do respetivo valor.

## **13. PROCEDIMENTOS FRAUDULENTOS**

**13.1** 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.

**13.2** 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.

**13.3** 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.

**13.4** 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.

**13.5** 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.

**13.6** A determinação dos montantes previstos no número anterior devem 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.

#### **14. CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL**

**14.1** 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 do NABALIA.

**14.2** 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 o NABALIA responder dentro de 15 (quinze) dias, após a receção da respetiva comunicação.

**14.3** O NABALIA poderá livremente ceder, sub-rogar ou transferir, por qualquer forma, total ou parcialmente, a qualquer sociedade por si participada, os direitos e obrigações decorrentes do presente Contrato, bastando para o efeito que comunique ao Cliente, o qual desde já, e de forma expressa, o consente.

#### **15. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

**15.1** O NABALIA será responsável pelo tratamento dos dados pessoais relativos ao Cliente, com base na relação contratual formalizada, recolhidos no âmbito do presente contrato, que são tratados automaticamente e destinam-se à gestão comercial e administrativa dos contratos de fornecimento de energia elétrica e da prestação de serviços afins.

**15.2** Os titulares dos dados, devidamente identificados, poderão, nos termos da lei da proteção de dados pessoais, ter acesso à informação que lhes diga respeito, assim como solicitar a sua retificação ou eliminação, mediante pedido diretamente nos locais de atendimento ou mediante pedido escrito para a morada indicada neste contrato.

**15.3** O Cliente autoriza, expressamente, o NABALIA a tratar informaticamente os seus dados pessoais e a incorporá-los numa base informática para os fins acima referidos, bem como usá-los para manter o Cliente informado exclusivamente sobre os serviços e produtos do NABALIA ou entidades do seu grupo que possam ser do seu interesse, e ainda a facultá-los à empresa Operadora de Rede e ao Gestor dos Processos de Mudança de NABALIA, na medida em que tal comunicação de dados seja necessária para formalizar o contrato de acesso à rede de distribuição.

**15.4** O Cliente autoriza o NABALIA a ceder ou comunicar os seus dados dados ser cedidos ou comunicados a outras entidades do sector energético, nomeadamente, no caso de cessão de posição contratual.

**15.5** Os dados pessoais facultados pelo Cliente serão conservados durante o prazo de duração da relação comercial, desde que o Cliente não solicite a sua eliminação, e apagados no prazo máximo de 1 mês após o cumprimento de todas as obrigações contratuais. Todavia, apenas para cumprimento das obrigações legais de conservação dos documentos de suporte à contabilidade e dos livros e registos contabilísticos, pelo prazo de 10 anos, o NABALIA procederá ao tratamento dos dados de faturação decorrentes deste contrato, por tal período

**15.6** O Cliente autoriza o NABALIA a verificar a sua identidade, legitimidade para solicitar o fornecimento e solvência, bem como a exatidão dos dados fornecidos, mediante acesso a relatórios de entidades financeiras e/ou ficheiros automatizados obtidos em conformidade com as normas legais ou solicitação ao Cliente da informação necessária para a realização de tal verificação.

**15.7** Se o Cliente retirar o consentimento, se opuser ao tratamento ou solicitar o apagamento dos seus dados, enquanto o contrato estiver em vigor, impossibilitando o tratamento dos dados e, conseqüentemente, a prestação do serviço de fornecimento e/ou sua cobrança, o NABALIA pode resolver o contrato.

**15.8** Os dados podem ser cedidos ou comunicados a entidades bancárias para a atos de cobrança ou de pagamento, bem como a requerimento da Autoridade Tributária, Tribunais e às partes que o requeiram no âmbito da regulação do setor elétrico.

**15.9** Em caso de incumprimento com as obrigações de pagamento decorrentes do presente Contrato nos prazos acordados, os dados podem ser cedidos ou comunicados a entidades de cobrança e a bases de dados referentes ao cumprimento ou incumprimento de obrigações pecuniárias, tudo no estrito respeito pelo Regulamento 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016 relativo à proteção de pessoas singulares no que respeita ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação destes dados.

**15.10** O Cliente pode exercer os direitos de Acesso, Retificação, Limitação, Portabilidade, Eliminação ou Oposição. Para exercer os direitos deve remeter uma comunicação escrita para o endereço acima indicado.

**15.11** Deve especificar qual destes direitos pretende exercer e remeter fotocópia do cartão de cidadão ou documento de identificação equivalente. Em caso de atuar mediante representante, também deve remeter o documento que ateste os seus direitos de representação e o seu documento de identificação.

**15.12** Caso considere que o seu Direito à proteção de dados pessoais tenha sido violado, pode apresentar uma reclamação para a autoridade de controlo, nomeadamente, à Comissão Nacional de Proteção Dados, com sede na Avenida D. Carlos I, n.º 134, 1200-651, Lisboa, ou através do portal [www.cnpd.pt](http://www.cnpd.pt).

**15.13** O NABALIA dispõe de um Encarregado de Proteção de Dados (DPO) que pode contactar através do e-mail [info@nabaliaoenergia.pt](mailto:info@nabaliaoenergia.pt).

#### **16. CONFIDENCIALIDADE**

**16.1** Nenhuma das partes poderá revelar os termos presente nas Condições Particulares deste Contrato a terceiros, sem o consentimento expresso da outra.

#### **17. CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS**

**17.1** O Cliente pode solicitar que a NABALIA que proceda ao seu registo, junto do ORD, como cliente com necessidades especiais ou cliente prioritário, nos termos e para os efeitos do disposto no RQS.

### **18. COMUNICAÇÕES**

**18.1** As comunicações e notificações a realizar pelo NABALIA podem ser feitas para qualquer um dos contactos do cliente indicados nas condições particulares do contrato, considerando-se as mesmas como domicílio convencionado para os devidos efeitos, aceitando o Cliente que o NABALIA o notifique para todos os efeitos previstos no presente contrato, através de correio registado, correio normal, correio eletrónico ou SMS (sempre que este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da comunicação), sempre que este último seja um meio adequado à transmissão do conteúdo da comunicação.

**18.2** O cliente consente com a assinatura do presente contrato que a NABALIA o contate, para efeitos de comercialização de quaisquer produtos e serviços ou qualquer outra finalidade conexa ou relacionada com o presente Contrato, por qualquer daqueles meios ou por via telefónica

**18.3** O Cliente poderá contactar o NABALIA para os contactos disponibilizados na página da internet [www.nabaliaenergia.pt](http://www.nabaliaenergia.pt).

### **19. INFORMAÇÕES**

**19.1** As informações sobre as condições contratuais, incluindo as informações constantes, a cada momento, da página da internet da NABALIA em [www.nabaliaenergia.pt](http://www.nabaliaenergia.pt) para as quais se remeta no presente Contrato e que dele fazem parte integrante, são prestadas ao Cliente antes da celebração do presente Contrato, nos termos legais aplicáveis

**19.2** O Cliente pode, sem custos adicionais, consultar informação atualizada sobre o seu consumo, os preços pelo fornecimento de energia eléctrica e/ou pela prestação dos serviços objeto do presente Contrato e a tarifa de acesso às redes aplicável a consumidores de energia eléctrica fornecidos por comercializadores do mercado liberalizado na página da internet em [www.nabaliaenergia.pt](http://www.nabaliaenergia.pt), podendo ainda consultar informação sobre as tarifas aplicáveis na página da internet da ERSE em [www.erse.pt](http://www.erse.pt).

### **20. RECLAMAÇÕES**

**20.1** O Cliente tem o direito a pedir informações e de apresentar reclamações, por escrito, junto da NABALIA, sempre que considere que os seus direitos não foram devidamente acautelados, em violação do disposto no RRC e na demais legislação aplicável, devendo o NABALIA manter um registo atualizado das reclamações apresentadas pelos seus Clientes.

**20.3** O pedido de informação ou a reclamação deve conter a identificação do reclamante, identificação completa do local de consumo, as questões colocadas, a descrição detalhada dos motivos justificativos da reclamação apresentada, bem como elementos informativos facilitadores ou complementares para a caracterização da situação questionada ou reclamada.

**20.4** As reclamações poderão ser apresentadas por escrito para a morada do NABALIA ou no livro de reclamações disponível nas lojas do NABALIA, no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar do conhecimento dos fatos pelo Cliente.

**20.5** O tratamento das reclamações será gratuito para o Cliente.

**20.6** O NABALIA deve dar resposta às reclamações no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis.

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

**21.1** O presente Contrato submete-se às disposições que lhe forem aplicáveis, constantes do RRC, do Regulamento Tarifário (RT), do RQS, GMLDD e demais legislação e regulamentação portuguesa aplicável à comercialização de eletricidade em regime de mercado livre. As condições deste Contrato devem ser, nos termos gerais do direito, sistematicamente interpretadas à luz das disposições legais e regulamentares referidas no número anterior.

**21.2** 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.

**21.3** 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.

**21.4** O cliente, quando se trate de um consumidor nos termos da Lei n.º 24/96 de 31 de julho, com a última redação dada pela Lei n.º 47/2014, de 28 de julho (pessoa singular que não dê uso profissional ao fornecimento ou serviço contratado), pode submeter os conflitos de consumo relativos ao presente contrato, às entidades responsáveis pela defesa e promoção dos direitos dos consumidores, nomeadamente a Direção Geral do Consumidor ([www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt)) ou aos mecanismos de resolução alternativa de litígios que se encontrem ou venham a ser legalmente constituídos, incluindo os disponibilizados pela ERSE ([www.erse.pt](http://www.erse.pt))

**21.5** A Nabalía Energia Portugal Lda., está sujeita a arbitragem necessária nos termos da Lei n.º 10/2013 de 28 de janeiro, 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.

**21.6** O Cliente e a NABALIA recorrerão, preferencialmente, à via negocial para a resolução de conflitos de qualquer natureza, nomeadamente sobre a interpretação, execução ou aplicação das disposições legais ou contratuais aplicáveis

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.

### **22. CONHECIMENTO DAS CONDIÇÕES GERAIS E PARTICULARES**

**22.1** O Cliente declara que, na data de celebração do presente Contrato, recebeu, tomou conhecimento e aceitou as Condições Gerais e particulares do presente contrato de fornecimento de energia.