

## Condições Gerais do Contrato

**1. Objeto - 1.1** O objeto do presente contrato ("Contrato") é o fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural pela ENFORCESCO SA ao Cliente, nos termos e condições constantes das presentes Condições Gerais e das Condições Particulares que, juntamente com os demais Anexos, fazem parte integrante do Contrato. **1.2** As Condições Particulares do presente Contrato especificam a identificação de cada um dos pontos de consumo do Cliente abrangidos pelo fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural, bem como outros elementos, tais como: **a.** O respetivo nível de tensão de fornecimento da energia elétrica; **b.** A potência de energia elétrica contratada; **c.** O nível de pressão de fornecimento de gás natural; **d.** O escalão de consumo de gás natural; **e.** O perfil de consumo de energia elétrica e/ou gás natural; **f.** A periodicidade de faturação de energia elétrica e/ou gás natural. **1.3** É vedado ao Cliente utilizar a energia elétrica e/ou o gás natural fornecido para uso distinto daquele para que foi contratado, não podendo ainda ceder, alienar ou colocar à disposição de terceiros qualquer dessas energias.

**2. Duração - 2.1** O presente Contrato tem a duração de 1 (um) ano, renovando-se automática e sucessivamente por períodos de 1 (um) ano, exceto se o Cliente notificar a ENFORCESCO, por escrito, com 60 (sessenta) dias de antecedência relativamente à data da sua cessação, ou renovação, da oposição à sua renovação. **2.2** O Contrato entra em vigor na data da sua assinatura e produz efeitos, em relação a cada um dos Pontos de Consumo, individualmente considerados: **a.** Na data em que estes reunirem todas as condições legais e regulamentares de acesso ao fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural por comercializadores livres, incluindo os procedimentos de mudança de fornecedor e se iniciar o respetivo fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural; e **b.** Na data em que a instalação de utilização de energia elétrica e/ou gás natural do Cliente se encontrar no estado de conservação e funcionamento definido nos termos das regras técnicas e de segurança aplicáveis. **2.3** Logo que estejam reunidas as condições, a ENFORCESCO avisará o cliente por correio eletrónico. **2.4** Sempre que, previamente à celebração do presente Contrato, a instalação de utilização de gás natural do Cliente se encontrar desligada ou tenha havido modificação da titularidade da mesma, esta deverá, nos termos legais aplicáveis, ser submetida a uma inspeção, a realizar por entidade inspetora reconhecida e credenciada pela Direção-Geral de Energia e Geologia ("DGEG") e a promover pelo Cliente, que suportará os respetivos encargos.

**3. Preço - 3.1** A título de contrapartida pelo fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural, o Cliente obriga-se a pagar o preço que se encontra previsto na Cláusula Primeira das Condições Particulares do presente Contrato. **3.2** O preço tem, em cada momento, por referência: **a.** o quadro legislativo e regulamentar, nomeadamente a legislação do sector elétrico e a regulamentação emitida pela ERSE e/ou pela DGEG"; **b.** o perfil de consumo aprovado pela ERSE para aplicação a instalações ligadas no nível de tensão respetivo e/ou escalão de fornecimento de gás natural. **3.3** O preço incorpora: **a.** o custo de aquisição da energia elétrica e/ou gás natural fornecidos pela ENFORCESCO ao Cliente; **b.** os restantes custos enumerados no ponto 2 da Cláusula Primeira das condições particulares. **3.4** Em caso de alteração dos custos identificados no ponto 2 da Cláusula Primeira das Condições Particulares, fica a ENFORCESCO autorizada pelo Cliente a fazer repercutir imediatamente essas alterações no preço sem necessidade de aceitação pelo Cliente, e sem que tal possa ser considerado alteração às condições contratuais. **3.5** Para efeitos do disposto no número anterior, a ENFORCESCO obriga-se a informar o Cliente, sempre que necessário; **a.** das modificações à tarifa de acesso às redes aplicável a consumidores fornecidos por comercializadores livres e demais custos identificados no ponto 2 da Cláusula Primeira das Condições Particulares; e **b.** da sua repercussão no preço, podendo ainda o Cliente consultar informação atualizada sobre a tarifa de acesso às redes aplicável a consumidores fornecidos por comercializadores livres no sítio na Internet da ENFORCESCO em [www.yesenergy.pt](http://www.yesenergy.pt), e no sítio na Internet da ERSE, em [www.erse.pt](http://www.erse.pt). **3.6** Para além do disposto no número 4 da presente Cláusula, a ENFORCESCO poderá ainda, durante a vigência do presente Contrato e a título excepcional modificar o preço, quando se verifique uma alteração do custo referido no supra ponto 3.3.a. da presente Cláusula, devendo para o efeito enviar uma notificação por escrito ao Cliente onde lhe comunique o novo preço a cobrar pela energia elétrica e/ou gás natural por ela fornecida. **3.7** O novo preço considerará-se aceite se, no prazo de 30 (trinta) dias a contar da comunicação referida no número anterior, não houver oposição escrita do Cliente. **3.8** Caso o Cliente não aceite o novo preço terá o direito de, no mesmo prazo referido no número anterior e sem encargos, denunciar ou opor-se à renovação do Contrato, mediante notificação à ENFORCESCO, por escrito, através de carta registada, considerando-se aceite o novo preço, nos casos em que não o faça.

**4. Caução - 4.1** A ENFORCESCO pode exigir ao Cliente a prestação de caução nos casos e montante previstos no Regulamento das Relações Comerciais. **4.2** A caução destina-se a garantir o cumprimento das obrigações decorrentes do presente Contrato.

**5. Medição - 5.1** Os operadores das redes de distribuição de energia elétrica e de gás natural são as entidades responsáveis pelo equipamento de medição e da sua leitura dos Pontos de Consumo. **5.2** A comunicação das leituras dos equipamentos de medição dos Pontos de Consumo pode ser efetuada pelo Cliente através dos meios disponibilizados para o efeito pelos operadores das redes de distribuição de energia elétrica e de gás natural ou disponibilizados pela ENFORCESCO. **5.3** Se, por facto imputável ao Cliente, após duas tentativas, não for possível efetuar a leitura dos equipamentos de medição de algum(ns) ou todos os Pontos de Consumo, durante um período que não deve ultrapassar os 4 (quatro) meses consecutivos, a ENFORCESCO terá o direito de exigir ao Cliente que este, em data a acordar com o operador da rede de distribuição e dentro de um prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, proceda à marcação de uma data para a realização de leitura extraordinária dos equipamentos de medição, sendo os respetivos encargos da responsabilidade do Cliente. **5.4** Na impossibilidade de acordo sobre uma data para a leitura extraordinária, pode o operador da rede de distribuição respetiva efetuar, a expensas do Cliente, a interrupção do fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural aos Pontos de Consumo do Cliente no prazo máximo de 20 (vinte) dias, contados da notificação para tanto. **5.5** Os erros de leitura dos equipamentos de medição dos Pontos de Consumo resultantes de qualquer anomalia verificada no respetivo equipamento, que não tenham origem em procedimento fraudulento serão corrigidos em função da melhor estimativa do fornecimento durante o período em que a anomalia se manteve. Esta estimativa será calculada pelo operador da rede de distribuição respetiva, de acordo com a regulamentação aplicável. **5.6** Qualquer procedimento suscetível de falsear o funcionamento normal ou a leitura dos equipamentos de medição do(s) respetivo(s) Pontos de Consumo constitui, sem necessidade de mais, nomeadamente de comunicação, incumprimento do presente Contrato por parte do Cliente, podendo este incorrer em responsabilidade civil e/ou criminal.

**6. Potência Contratada, discriminação horária e ciclo horário/Nível de pressão de fornecimento de gás natural e escalão de consumo - 6.1** A potência contratada, discriminação horária e ciclo horário e/ou o nível de pressão de fornecimento de gás natural e escalão de consumo, são as definidas pelo Cliente e constantes do quadro das condições Particulares do presente Contrato. **6.2** O Cliente terá o direito a modificar a potência contratada, a discriminação horária e o ciclo horário e/ou o nível de pressão de fornecimento de gás natural e escalão de consumo, devendo para tal fazer um pedido e remetê-lo à ENFORCESCO que, caso seja necessário, o transmitirá ao operador da rede de distribuição. **6.3** Quaisquer alterações da potência contratada, da discriminação horária ou do ciclo horário e/ou o nível de pressão de fornecimento de gás natural e escalão de consumo: **a.** só produzirão efeitos a partir da data da ativação comunicada pelo operador da rede de distribuição. **b.** poderão levar a uma modificação do preço, a qual será comunicada ao Cliente nos termos do disposto no número 6 da Cláusula Terceira; ficando a cargo do Cliente o pagamento de todos os custos necessários para efetivar as alterações, em particular o custo de quaisquer modificações técnicas que venham a ser necessárias.

**7. Faturação - 7.1** A faturação é emitida, preferencialmente, com periodicidade mensal, condicionada à disponibilização de informação (leituras reais ou estimativas de consumo) por parte do operador de rede, e de acordo com os demais termos constantes das Condições Particulares, declarando o Cliente aceitar a faturação eletrónica. **7.2** O Cliente deve manter a sua caixa de correio eletrónico disponível para a respetiva receção e comunicar de imediato à ENFORCESCO qualquer alteração de endereço que pretenda efetuar. **7.3** O envio da fatura eletrónica pode ser cancelado pela ENFORCESCO em qualquer momento por motivo atendível, nomeadamente quando não seja possível confirmar a entrega de qualquer fatura no endereço eletrónico indicado pelo Cliente. **7.4** Nas Condições Particulares ou no sítio da ENFORCESCO na Internet, em [www.yesenergy.pt](http://www.yesenergy.pt), são estabelecidos os termos da compensação e os mecanismos de reembolso aplicáveis em caso de faturação inexata ou em atraso. **7.5** A faturação da energia elétrica e/ou gás natural terá por base a informação sobre os dados de consumo disponibilizados pelo operador da rede, sendo que, estes dados deverão, na ausência de comunicação de leituras por parte do cliente, refletir as estimativas realizadas pelo operador de rede. Caso se verifique a comunicação de leituras por parte do cliente e as mesmas sejam validadas pelo operador de rede, os dados disponibilizados pelo operador de rede deverão refletir essas mesmas leituras. **7.6** Na ausência de informação disponibilizada pelo operador de rede de distribuição, a faturação será emitida com base em estimativas realizadas pela ENFORCESCO, com recurso ao método do perfil de consumo do Cliente, e para o qual este desde já dá o seu consentimento. **7.7** Os eventuais acertos decorrentes das estimativas serão repercutidos na primeira faturação subsequente que seja emitida a partir da leitura dos equipamentos de medição dos Pontos de Consumo. **7.8** Nos casos de clientes BTN ou BP com consumo anual igual ou inferior a 10 000 m<sup>3</sup>, sempre que o acerto de faturação baseado em estimativas de consumo resulte em valor igual ou superior ao do consumo médio mensal da instalação consumidora nos seis meses anteriores ao mês em que é realizado esse acerto e que o operador de rede de distribuição informe a ENFORCESCO deste facto, será apresentado ao Cliente um plano de pagamento plurimensal do valor em dívida contendo um máximo de 12 prestações. **7.9** A interrupção do fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural por qualquer facto imputável ao cliente, não suspende a faturação de quaisquer custos e encargos a suportar pelo Cliente a que a ENFORCESCO esteja obrigada por lei ou regulamentação, nomeadamente os encargos de potência de energia elétrica e o termo tarifário fixo e a capacidade utilizada de gás natural.

**8. Acertos de faturação - 8.1** A ENFORCESCO pode proceder a acertos de faturação motivados, designadamente, pelas situações de anomalia de funcionamento dos equipamentos de medição e leitura, procedimento fraudulento, faturação baseada em estimativa de consumo, correção de erros de medição, leitura e faturação. **8.2** O valor apurado com o acerto de faturação deverá ser liquidado em prazo idêntico ao estipulado para pagamento da fatura que o incluir, sem prejuízo do Cliente poder solicitar o pagamento fracionado do mesmo, em tantas prestações quantos os meses objeto de acerto de faturação. **8.3** Os acertos de faturação subsequentes à faturação que tenha tido por base a estimativa de consumos, utilizarão, para o efeito, os dados disponibilizados pelos operadores das redes de distribuição de energia elétrica e/ou de gás natural, recolhidos a partir da leitura direta dos equipamentos de medição. **8.4** A ENFORCESCO não será responsável pela inobservância do disposto no número anterior caso não seja possível, por facto que não lhe seja imputável, obter os dados de consumo recolhidos a partir da leitura direta dos contadores.

**9. Pagamento - 9.1** As faturas emitidas pela ENFORCESCO SA são pagas pelo Cliente no prazo de 10 (dez) dias úteis a partir da data da sua apresentação, nomeadamente através de débito direto, pagamento por multibanco ou diretamente nas instalações da ENFORCESCO, conforme acordado entre as partes e estipulado nas condições particulares. **9.2** O pagamento por multibanco é feito através de referência gerada para o efeito, a qual tem uma validade de 8 dias e implica o pagamento pelo Cliente de um custo administrativo de 1,50€, montante que será lançado na fatura seguinte. Caso o pagamento não seja feito neste prazo e, por tal, seja necessário revalidar a mencionada referência multibanco, o referido custo administrativo passará ser de 1,99€, montante que será lançado na fatura seguinte. **9.3** O atraso no pagamento das faturas sem que o Cliente preste a caução prevista no número 7 da presente Cláusula, confere à ENFORCESCO o direito a cobrar juros de mora sobre o valor em dívida calculados à taxa legal em vigor a partir do primeiro dia seguinte ao vencimento e até à data do efetivo e integral pagamento da dívida. **9.4** Nos casos em que o Cliente beneficiar de uma tarifa promocional de energia elétrica e/ou de gás natural, o atraso no pagamento das faturas poderá implicar a sua substituição pela tarifa base em vigor e publicada no site da ENFORCESCO. **9.5** Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, a falta de pagamento poderá implicar, se for essa a vontade da ENFORCESCO SA, a interrupção do fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural ao Cliente, e constitui causa de resolução do Contrato pela ENFORCESCO, nos termos do disposto na Cláusula 16.

**9.6** Previamente à interrupção do fornecimento de energia elétrica em BTN em consequência da mora do Cliente, a ENFORCESCO procederá à redução da potência contratada para o escalão de potência de 1,15kVA, para o que enviará, com uma antecedência de (cinco) dias relativamente à concretização da redução de potência, uma comunicação escrita ao Cliente. Concretizada a redução da potência, será remetida ao Cliente, com uma antecedência mínima de 20 (vinte) dias relativamente à data em que a interrupção venha a ter lugar, uma comunicação escrita, indicando o respetivo fundamento e os meios que o Cliente tem ao dispor para a evitar. **9.7** Previamente à interrupção do fornecimento de energia elétrica (fora das situações de BTN) e/ou gás natural em consequência da mora do Cliente, a ENFORCESCO remeterá ao Cliente, com uma antecedência mínima de 20 (vinte) dias relativamente à data em que a interrupção venha a ter lugar, uma comunicação escrita, indicando o respetivo fundamento e os meios que o Cliente tem ao dispor para a evitar. **9.8** Em caso de interrupção do fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural nos termos do número anterior, a ENFORCESCO não ficará obrigada a retomar o fornecimento se o Cliente não realizar todos os pagamentos em dívida, incluindo os juros de mora e todas as despesas resultantes da interrupção e da eventual reposição do fornecimento. **9.9** A obrigação de fornecimento por parte da ENFORCESCO também não se verifica quando não se encontrar regularizado o pagamento de dívidas vencidas provenientes de contratos de fornecimento celebrados entre a ENFORCESCO e o Cliente, independentemente da instalação em causa, salvo se essas dívidas tiverem sido contestadas. **9.10** 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 ENFORCESCO uma caução nos termos e montante previsto no Regulamento das Relações Comerciais, de modo a assegurar o cumprimento das prestações pecuniárias que venham a ser devidas. **9.11** 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.

**10. Obrigações de segurança do Cliente - 10.1** O Cliente obriga-se a promover as inspeções periódicas nos termos e nos prazos estabelecidos na legislação e regulamentação aplicáveis, nomeadamente sempre que a instalação seja objeto de quaisquer alterações ou reparações, incluindo no caso em que a instalação se encontre localizada nas partes comuns de condomínios ou imóveis constituídos em regime de propriedade horizontal. **10.2** Caso seja detetada qualquer avaria ou fuga na instalação de utilização de gás natural do Cliente, este deve proceder ao imediato corte do abastecimento de gás natural, de acordo com as regras de segurança em vigor e imediatamente comunicar a ocorrência ao operador da rede de distribuição e à ENFORCESCO. **10.3** Em caso de avaria ou fuga na instalação de utilização de gás natural pelo Cliente, o fornecimento de gás natural será imediatamente suspenso, sendo restabelecido após a reparação da avaria e/ou a eliminação da fuga e certificação da instalação por entidade devidamente habilitada, para o que o Cliente deve permitir o acesso à sua instalação.

**11. Qualidade de serviço - 11.1** Os principais parâmetros gerais e individuais de qualidade de serviço de natureza comercial a que a ENFORCESCO SA, na qualidade de comercializador livre de energia elétrica e de gás natural, se encontra adstrita são, nomeadamente, os seguintes: **a.** Atendimento: A ENFORCESCO SA disponibiliza aos Clientes os seguintes meios de atendimento (i) presencial na sede da empresa; (ii) sistema de atendimento telefónico centralizado e (iii) por escrito, incluindo neste o correio eletrónico e utilização de área cliente em [www.ylce.pt](http://www.ylce.pt). **b.** Prestação de informação: O Cliente tem o direito de solicitar à ENFORCESCO SA quaisquer informações sobre aspetos técnicos ou comerciais relacionados com o serviço de fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural e serviços conexos e a ENFORCESCO SA 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 ENFORCESCO SA, para o que a ENFORCESCO SA deve comunicar com o operador da rede de distribuição respetiva cujos técnicos efetuarão as visitas. **11.2** Nas Condições Particulares ou no sítio da ENFORCESCO SA na Internet, em [www.yesenergy.pt](http://www.yesenergy.pt), são estabelecidos os termos da compensação devida em caso de incumprimento pela ENFORCESCO SA dos parâmetros gerais e individuais de qualidade de serviço de natureza comercial. **11.3** A compensação devida pelo operador de rede de distribuição de energia elétrica e/ou gás natural ao Cliente em caso de incumprimento das suas obrigações constantes na regulamentação aplicável deverá ser comunicada pela ENFORCESCO SA ao seu Cliente e o valor da compensação creditado automaticamente na fatura do Cliente nos termos previstos na referida regulamentação. **11.4** Sem prejuízo do disposto no número anterior, a ENFORCESCO SA 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. Clientes com necessidades especiais, clientes prioritários e clientes economicamente vulneráveis - 12.1** O Cliente pode solicitar que a ENFORCESCO proceda ao seu registo, junto do operador da rede de distribuição respetivo, como cliente com necessidades especiais ou cliente prioritário, mediante a apresentação de documentos que comprovem essa qualidade, cabendo ao operador de rede de distribuição de decidir quanto a essa identificação e respetivo registo. **12.2** Nos termos da regulamentação aplicável ao setor elétrico, são considerados clientes com necessidades especiais aqueles que (i) possuam limitações no domínio da visão, da audição, da fala ou da mobilidade; (ii) dependam de equipamento médico para sobreviver ou melhorar a sua qualidade de vida; ou (iii) coabitem com uma pessoa que se encontre numa das situações anteriores.

**12.3** Nos termos da regulamentação aplicável ao setor do gás natural, são considerados clientes com necessidades especiais aqueles que (i) possuam limitações no domínio da visão, audição, fala ou olfato; ou (ii) coabitem com uma pessoa que possua essas limitações. **12.4** Nos termos da regulamentação aplicável ao setor elétrico e ao setor do gás natural, são considerados clientes prioritários (i) estabelecimentos hospitalares, centros de saúde ou entidades que prestem serviços equiparados; (ii) forças de segurança; (iii) instalações de segurança nacional; (iv) bombeiros; (v) proteção civil; (vi) equipamentos dedicados à segurança e gestão do tráfego marítimo ou aéreo; (vii) instalações penitenciárias; (viii) clientes para os quais a sobrevivência ou a mobilidade dependam de equipamentos cujo funcionamento é assegurado pela rede elétrica e clientes que coabitem com pessoas nestas condições, no âmbito do setor elétrico; (ix) estabelecimentos de ensino básico, no âmbito do setor do gás natural; (x) instalações destinadas ao abastecimento de gás natural de transportes públicos coletivos, no âmbito do setor do gás natural. **12.5** O registo é voluntário e da exclusiva responsabilidade do Cliente. **12.6** As Condições Particulares preveem, nos casos estabelecidos na lei, os termos e condições especiais para o fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural a clientes economicamente vulneráveis, os quais poderão beneficiar da tarifa social.

**13. Modificações por solicitação do Cliente - 13.1** O Cliente tem o direito, nos termos da legislação aplicável, a modificar a potência contratada, e as opções de preço e tarifárias, conforme previsto nas Condições Particulares, devendo para tal solicitar, por escrito, a alteração à ENFORCESCO que, caso seja necessário, transmitirá este pedido ao operador da rede de distribuição respetiva. **13.2** Quaisquer alterações da potência contratada ou das opções de preço e tarifárias, por solicitação escrita do Cliente: **a.** Só produzirão efeitos a partir da data da ativação comunicada pelo operador da rede de distribuição respetiva; e **b.** Poderão levar a uma modificação do preço, que se aplicará a partir da data a que se refere a alínea anterior. **13.3** Fica a cargo do Cliente o pagamento de todos os custos necessários para efetivar as alterações solicitadas, em particular o custo de quaisquer modificações técnicas que venham a ser necessárias.

**14. Modificação das Condições Gerais e Particulares - 14.1** Na vigência do contrato, e sem prejuízo do disposto na cláusula terceira quanto ao preço e seus componentes, a ENFORCESCO reserva-se o direito de modificar o conteúdo ou teor da cláusula relativa ao preço ou de qualquer outra cláusula contratual, geral ou particular, em situações excecionais e devidamente justificadas, tais como alterações imprevisíveis e significativas do preço de mercado da eletricidade e e/ou do gás natural, e alterações motivadas por casos fortuitos, de força maior ou catástrofes naturais. **14.2** As modificações contratuais são previamente comunicadas por escrito ao Cliente e consideram-se aceites se, no prazo de 30 (trinta) dias contados a partir da aludida comunicação, o Cliente não denunciar o Contrato, caso em que as mesmas entrarão em vigor a partir da data definida pela ENFORCESCO para o efeito. **14.3** Qualquer modificação ao conteúdo ou teor de qualquer cláusula das presentes Condições Gerais e/ou das Condições Particulares realizada nos termos da presente Cláusula que seja fundamento de denúncia do presente Contrato, não importa qualquer obrigação de indemnização pelo Cliente.

**15. Informações - 15.1** As informações sobre as condições contratuais são prestadas ao Cliente antes da celebração do presente Contrato, nos termos legais aplicáveis. **15.2** O Cliente pode, sem custos adicionais, consultar informação atualizada sobre o seu consumo, os preços pelo fornecimento de energia elétrica, gás natural e/ou pela prestação dos serviços objeto do presente Contrato e a tarifa de acesso às redes aplicável a consumidores de energia elétrica e/ou gás natural fornecidos por comercializadores livres no sítio da internet da ENFORCESCO em [www.yesenergy.pt](http://www.yesenergy.pt), podendo ainda consultar informação sobre as tarifas aplicáveis no sítio da internet da ERSE em [www.erse.pt](http://www.erse.pt).

**16. Cessação do Contrato - 16.1** Sem prejuízo das demais situações previstas na legislação aplicável, a cessação do presente Contrato pode ocorrer: **a.** por oposição à renovação por iniciativa do Cliente No prazo estabelecido na Cláusula 2; **b.** por oposição à renovação por iniciativa da ENFORCESCO, quando tenham ocorrido três pagamentos intempestivos por parte do Cliente no período de doze meses imediatamente anteriores, devendo a ENFORCESCO remeter ao Cliente um pé-aviso com a antecedência mínima de 45 dias relativamente à data da cessação do Contrato; **c.** por acordo entre a ENFORCESCO e o Cliente; **d.** por denúncia, a todo o tempo, por iniciativa do Cliente, mediante notificação por escrito a enviar com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias de calendário relativamente à data de produção de efeitos da denúncia; **e.** por denúncia ou oposição à renovação por iniciativa do Cliente, nos termos do disposto no número 8 da Cláusula 3 ou do número 2 da Cláusula 14; **f.** por resolução, por iniciativa da ENFORCESCO, nos casos previstos no Regulamento das Relações Comerciais: (i) Cedência não autorizada de energia elétrica ou gás a terceiros; (ii) Verificar-se a existência de procedimento fraudulento; (iii) Falta de pagamentos devidos; (iv) na sequência de duas ou mais interrupções do fornecimento de energia elétrica ou gás num período de doze 12 meses imediatamente anteriores ou de uma interrupção que se prolongue por um período superior a 30 dias. **16.2** A resolução por iniciativa da ENFORCESCO operará mediante notificação por escrito a enviar ao Cliente com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias de calendário relativamente à data de produção de efeitos da resolução, ou, no caso de se verificar a interrupção do fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural por causa imputável ao Cliente, mediante notificação por escrita enviada nos termos e prazos previstos nos números 6 e 7 da Cláusula 9. **16.3** Caso o Cliente pretenda opor-se à renovação, denunciar ou resolver o presente Contrato, nos termos do disposto na presente Cláusula, poderá entregar a notificação escrita para o efeito através da sua área cliente em [www.yesenergy.pt](http://www.yesenergy.pt) ou remetê-la através de carta registada com aviso de receção. **16.4** O Cliente tem o direito de livre resolução do Contrato durante o período de reflexão de 14 dias subsequente à celebração do presente Contrato, nos termos legais aplicáveis. **16.5** A cessação do presente contrato nos casos da alínea a), d) e e) do ponto 16.1 não implica qualquer obrigação de indemnização pelo Cliente, sem prejuízo dos montantes devidos e responsabilidades exigíveis nos termos legais e contratuais aplicáveis (nomeadamente o pagamento do fornecimento efetuado) e/ou se outra coisa resultar, expressamente de documento assinado pelas partes. **16.6** O Cliente ou a ENFORCESCO podem, nos termos do presente artigo, promover a cessação do fornecimento de determinado produto ou da prestação de determinado serviço sem que tal importe a cessação do presente Contrato, enquanto se mantiver o fornecimento ou a prestação de algum produto ou serviço.

**17. Cessão da posição contratual - 17.1** A ENFORCESCO poderá livremente ceder, sub-rogar ou transferir, total ou parcialmente, a terceiras entidades, nomeadamente àquelas com as quais se encontre em relação de domínio ou de grupo, os direitos e obrigações decorrentes do presente Contrato, bastando para tal que o comunique por escrito e com uma antecedência de 15 (quinze) dias ao Cliente, o qual, desde já e de forma expressa, o consente. **17.2** O Cliente não poderá ceder ou transmitir, total ou parcialmente, seja a que título for, a sua posição contratual sem o prévio e expresso consentimento da ENFORCESCO.

**18. Operador de Rede de Distribuição - 18.1** O Operador de Rede de Distribuição (ORD) é a entidade responsável pelas redes de transporte de energia e/ou gás natural, competindo-lhe, sem prejuízo das demais competências previstas na lei e no presente contrato: **a.** fornecer, instalar e proceder à manutenção e assistência técnica dos equipamentos de medição (contadores); **b.** realizar as alterações técnicas nos equipamentos de medição que se venham a revelar necessárias, quer por imposição legal, quer por solicitação do Cliente; **c.** proceder à medição e leitura ordinária dos dados de consumo; **d.** proceder à leitura extraordinária nos termos previstos na Cláusula 5.3; **e.** disponibilizar aos comercializadores informação sobre as quantidades de energia elétrica e/ou gás natural fornecida aos seus Clientes. **18.2** A partir da assinatura deste Contrato, o ORD poderá proceder, em qualquer momento e sem invocação de razão ou motivo, às vistorias e inspeções às instalações do Cliente previstas na lei que entender necessárias, sem que a sua não realização implique qualquer responsabilidade por parte da ENFORCESCO.

**19. Confidencialidade e dados pessoais - 19.1** Os dados pessoais do Cliente recolhidos no âmbito do presente Contrato, serão tratados para efetuar o fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural, a sua medição, faturação, cobrança do respetivo preço, comunicações com o Cliente e outros atos necessários ao cumprimento do contrato, tratamento feito na medida do que for indispensável para a execução do contrato. **19.2** A ENFORCESCO fará o tratamento de dados pessoais na medida do que for necessário para a cobrança de dívidas do Cliente pelo fornecimento de energia e/ou gás natural, com fundamento quer na execução deste contrato, quer no interesse legítimo da ENFORCESCO em fazer valer o seu direito a essa cobrança. **19.3** A ENFORCESCO, no seu interesse legítimo, fará o tratamento de dados pessoais para a realização de auditorias de qualidade e melhoria de serviço/análises de satisfação. **19.4** A ENFORCESCO, no seu interesse legítimo, fará também tratamento de dados pessoais recolhidos no âmbito do presente contrato, e durante a vigência do mesmo, para comunicações de campanhas e ações de comercialização de produtos e serviços relacionados com os transacionados com o Cliente. Caso não pretenda receber as referidas comunicações, o Cliente poderá recusá-las de imediato ou por ocasião de cada comunicação, usando os meios indicados no n.º 7 da presente cláusula. **19.5** Os dados pessoais recolhidos do Cliente, poderão ainda ser tratados para algumas das seguintes finalidades na forma solicitada nas condições particulares: **(i)** Comunicações de conteúdos, produtos e serviços personalizados de acordo com o perfil do Cliente, tendo em conta o seu consumo, equipamentos instalados, situação geográfica e produtos e serviços contratados, a realizar pela ENFORCESCO durante a vigência do contrato de fornecimento de energia e/ou gás natural; **(ii)** Comunicações de campanhas e ações de comercialização de produtos e serviços não relacionados com o contrato de fornecimento de energia e/ou gás natural, a realizar pela ENFORCESCO SA durante a vigência do mesmo; **(iii)** Comunicações referidas nos pontos anteriores e comunicações de campanhas e ações de comercialização de produtos e serviços relacionados com o contrato de fornecimento de energia e/ou gás natural, a realizar pela ENFORCESCO durante os 12 meses seguintes ao seu término. Nestes casos, o tratamento de dados pessoais basear-se-á no consentimento do Cliente. O Cliente dispõe do direito de se opor ao tratamento ou retirar o seu consentimento, em qualquer momento, para uma ou mais das finalidades atrás referidas, podendo utilizar para o efeito os meios indicados no n.º 7 da presente cláusula. **19.6** Os dados pessoais tratados no âmbito do presente contrato são os dados fornecidos pelo Cliente e os dados de consumo de energia e/ou gás natural obtidos junto do operador de rede respetivo e por este recolhido através da leitura de equipamentos de medição dos pontos de consumo. **19.7** A ENFORCESCO é a entidade responsável pelo tratamento dos referidos dados. O Cliente pode contactar a ENFORCESCO para qualquer questão relacionada com a proteção de dados pessoais, bem como para exercício dos seus direitos referentes aos seus dados pessoais, dirigindo o seu pedido através do endereço eletrónico [office@yesenergy.pt](mailto:office@yesenergy.pt), ou por correio postal. **19.8** A ENFORCESCO poderá subcontratar a prestação de serviços junto de outras empresas com vista ao cumprimento das finalidades acima identificadas, empresas essas que atuarão mediante as instruções da ENFORCESCO. **19.9** A ENFORCESCO cederá dados pessoais aos operadores de rede de distribuição de eletricidade e/ou gás natural para cumprimento das obrigações emergentes deste contrato, nomeadamente os seguintes: dados técnicos relativos à instalação, relativos ao registo do código de ponto de entrega (CPE) e/ou relativos ao registo do código universal da instalação (CUI), leituras e consumos, dados de controlo de qualidade do fornecimento e dados respeitantes a avarias ou pedidos de intervenção junto do equipamento. **19.10** Caso tal seja solicitado ou autorizado pelo Cliente, o acesso de outro comercializador aos dados do Cliente deve ser feito nos termos das leis e regulamentos aplicáveis e de modo gratuito. **19.11** Os dados pessoais do Cliente serão conservados durante o prazo de vigência do contrato acrescido dos prazos de prescrição e caducidade dos direitos associados, sem prejuízo da ENFORCESCO poder mantê-los para além desses períodos para cumprimento de obrigações legais e para fins estatísticos, devendo, para este último efeito, anonimizá-los. No caso do tratamento para os fins descritos em 19.5, a ENFORCESCO, em conformidade com o consentimento do Cliente, também poderá conservar os dados depois da cessação do contrato, pelo prazo de 12 meses após o seu término. **19.12** O Cliente, na qualidade de titular dos dados pessoais, tem direito de solicitar, através dos contactos mencionados no n.º 7 da presente cláusula e nos termos previstos na lei aplicável, o acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito, a retificação dos dados pessoais que forem imprecisos ou incompletos, o apagamento dos dados pessoais, a limitação total ou parcial do tratamento dos dados pessoais, tendo ainda o direito de se opor ao tratamento e o direito à portabilidade dos dados pessoais num formato estruturado, de uso corrente e de leitura automática. **19.13** Sempre que o Cliente considere que a ENFORCESCO violou os direitos de que dispõe nos termos das leis de proteção de dados pessoais, poderá apresentar reclamação perante a autoridade competente (Comissão Nacional de Proteção de Dados).

**20. Acesso à rede - 20.1** Com a assinatura do presente Contrato, o Cliente expressamente autoriza a ENFORCESCO, em sua representação, a promover junto do operador de rede de distribuição, as ações necessárias à ativação, modificação e cancelamento do(s) pontos de fornecimento, bem como a proceder à consulta das características técnicas do(s) ponto(s) de fornecimento. **20.2** A ENFORCESCO, com o objetivo de levar a cabo o fornecimento de energia e/ou gás natural ora contratado e dando cumprimento às obrigações legais e regulamentares, nomeadamente as constantes do Regulamento das Relações Comerciais e do Regulamento da Qualidade do Serviço, transmitirá ao operador da rede de distribuição todos os dados do CLIENTE eventualmente necessários a esse fim, incluindo dados referentes a CLIENTES prioritários ou com necessidades especiais. Por seu turno o CLIENTE expressamente autoriza a transmissão de tais dados, nos termos e para os efeitos ora consignados, aceitando também a sua incorporação no Registo de Ponto de Entrega, obrigando-se ainda a fornecer todos os documentos eventualmente necessários à realização do registo junto do citado operador.

**21. Comunicações - 21.1** Sem prejuízo da utilização do correio eletrónico como meio de comunicação preferencial, o cliente aceita que a ENFORCESCO SA o notifique, para todos os efeitos previstos no presente Contrato, através de correio normal, correio eletrónico, mensagem disponibilizada na área cliente ou SMS (sempre que este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da comunicação), bem como que o contacte, para efeitos de comercialização de quaisquer produtos e serviços ou qualquer outra finalidade conexa ou relacionada com o presente Contrato, por qualquer daqueles meios ou por via telefónica. **21.2** Em particular, o Cliente aceita que as modificações ao Preço a cobrar pela energia elétrica, gás natural e/ou pela prestação dos serviços fornecidos pela ENFORCESCO lhe possam ser notificadas por escrito, em campo autónomo, nas faturas a emitir pela ENFORCESCO. **21.3** As notificações do Cliente à ENFORCESCO, para todos os efeitos previstos no presente Contrato, são realizadas por correio eletrónico ou por correio normal para os endereços identificados nas Condições Particulares ou no sítio na internet em [www.ylce.pt](http://www.ylce.pt).

**22. Pedidos de informação e reclamações - 22.1** Os Clientes poderão apresentar pedidos de informação e reclamações por escrito, os quais deverão incluir o nome completo e o número de um documento identificativo, devendo sempre juntar toda a documentação necessária à apreciação da sua pretensão. **22.2** Os pedidos de informação e as reclamações poderão ser apresentadas: **a.** Por correio normal dirigido à ENFORCESCO SA, Park Decor Centro de Inovação e Negócios, P.I. Covilhã, Lote C6 - 6200-027 Covilhã. **b.** Por formulário em pedido de esclarecimento na sua área de cliente, no sítio na internet em [www.yesenergy.pt](http://www.yesenergy.pt); **c.** No livro de reclamações disponível na sede da ENFORCESCO; **d.** No Livro de Reclamações Online. **22.3** A ENFORCESCO dará resposta ao pedido de informação ou à reclamação no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis contados da sua receção. **22.4** O tratamento dos pedidos de informação e das reclamações será gratuito para o Cliente.

**23. Resolução de conflitos - 23.1** O Cliente pode submeter à mediação voluntária da área da Qualidade da ENFORCESCO SA, através do sítio na internet em [www.yesenergy.pt](http://www.yesenergy.pt), os conflitos que tenham surgido na sequência de reclamação apresentada, sendo o respetivo procedimento gratuito para o Cliente. **23.2** O Cliente pode igualmente submeter os conflitos de qualquer natureza relativos ao presente Contrato às entidades responsáveis pela defesa e promoção dos direitos dos consumidores, nomeadamente **(i)** à Direção-Geral do Consumidor, **(ii)** ou aos mecanismos de arbitragem e mediação que se encontrem ou venham a ser legalmente constituídos, incluindo os disponibilizados pela ERSE, **(iii)** ou a arbitragem necessária junto dos centros de arbitragem de consumo legalmente autorizados aos quais a ENFORCESCO SA está vinculada e que se encontram identificados nos sítios da internet em [www.yesenergy.pt](http://www.yesenergy.pt) e em [www.consumidor.gov.pt](http://www.consumidor.gov.pt).

**24. Legislação aplicável -** Ao presente Contrato, incluindo a sua validade, interpretação, integração, aplicação e execução, bem como às situações omissas, aplica-se a lei portuguesa, incluindo, nomeadamente, os Regulamentos das Relações Comerciais do Setor Elétrico e do Gás Natural, os Regulamentos da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e do Setor do Gás Natural e o Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados do Sector Elétrico e do Setor do Gás Natural.