

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. **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, se nenhuma das Partes notificar a outra, 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, na data em que: **a.** 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 comercializador; e **b.** 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; e **c.** Se iniciar o fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural. **2.3** O Cliente será notificado, por escrito, pela ENFORCESCO SA da data de início do respetivo fornecimento. **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 O Cliente obriga-se a pagar o Preço que se encontra definido nas Condições Particulares de cada produto que seja fornecido nos termos do presente Contrato. **3.2** O Preço incorpora o custo da tarifa de acesso às redes de energia elétrica e/ou gás natural, nomeadamente, nas suas componentes de uso da rede de transporte, uso da rede de distribuição e uso global do sistema, aplicável a consumidores fornecidos por comercializadores livres; o custo de aquisição da energia elétrica e/ou gás natural fornecidos pela ENFORCESCO SA ao Cliente; e outros custos, encargos, taxas ou impostos aplicáveis. **3.3** A ENFORCESCO SA poderá livremente introduzir, nos termos da Cláusula 12.2, alterações no Preço a pagar pelo Cliente, incluindo nas seguintes situações: **a.** No caso de alteração às tarifas publicadas pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos ("ERSE"), quer seja ao seu valor ou à própria estrutura tarifária, nomeadamente pela sua recomposição ou introdução de novos componentes; **b.** No caso de alterações ao quadro legislativo e regulamentar aplicável, incluindo aquelas em virtude das quais a ENFORCESCO SA se encontre obrigada a suportar ou cobrar quaisquer custos, encargos, taxas ou impostos; **c.** No caso de alteração dos custos de aquisição de energia elétrica e/ou gás natural, bem como de modificação do perfil de consumo especificado nas Condições Particulares para o fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural; **d.** No início de cada ano civil, em virtude de atualização do Preço devido pelo Cliente, com base no Índice de Preços no Consumidor sem habitação do ano anterior, publicado pelo Instituto Nacional de Estatística.

4. Faturação - 4.1 A faturação é emitida, preferencialmente, com periodicidade mensal, condicionada à disponibilização de dados por parte do operador de rede, e de acordo com os demais termos constantes das Condições Particulares, declarando o Cliente aceitar a faturação eletrónica. **4.2** O Cliente deve manter a sua caixa de correio eletrónico disponível para a respetiva receção e comunicar de imediato qualquer alteração de endereço que pretenda efetuar. **4.3** O envio da fatura eletrónica pode ser cancelado pela ENFORCESCO SA em qualquer momento, nomeadamente quando não seja possível confirmar a entrega de qualquer fatura no endereço eletrónico indicado pelo Cliente. A ENFORCESCO SA poderá também a qualquer altura solicitar confirmação dos elementos da fatura eletrónica fornecidos pelo Cliente. **4.4** Nas Condições Particulares ou no sítio da ENFORCESCO SA na Internet, em www.ylce.pt, são estabelecidos os termos da compensação e os mecanismos de reembolso aplicáveis em caso de faturação inexata ou em atraso. **4.5** 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. **4.6** 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. **4.7** Nos casos de clientes BTN ou BP com consumo anual igual ou inferior a 10 000 m³, 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 SA deste facto, será apresentado ao Cliente um plano de pagamento plurimensal do valor em dívida contendo um máximo de 12 frações. **4.8** A interrupção do fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural por qualquer fato imputável ao cliente, não suspende a faturação de quaisquer custos e encargos a suportar pelo Cliente a que a ENFORCESCO SA 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.

5. Acertos de faturação - 5.1 A ENFORCESCO SA pode proceder a acertos de faturação motivados, designadamente, pelas situações de anomalia de funcionamento dos contadores, procedimento fraudulento, faturação baseada em estimativa de consumo, correção de erros de medição, leitura e faturação. **5.2** O valor apurado com o acerto de faturação deverá ser liquidado em prazo idêntico ao estipulado para pagamento da fatura que o incluir. **5.3** Os acertos de faturação subsequentes à faturação que tenha tido por base a estimativa de consumo, 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. **5.4** A ENFORCESCO SA não será responsável pela inobservância do disposto no número anterior caso não seja possível, por facto não imputável à ENFORCESCO SA, obter os dados de consumo recolhidos a partir da leitura direta dos contadores.

6. Pagamento - 6.1 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. **6.2** 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 no mencionado prazo de 8 dias, o custo administrativo passará a ser de 1,99€, montante que será lançado na fatura seguinte. **6.3** O atraso no pagamento das faturas sem que o Cliente preste a caução prevista no número 7 da presente Cláusula, confere à ENFORCESCO SA o direito a cobrar juros de mora sobre o valor em dívida calculados a partir do primeiro dia seguinte ao vencimento (inclusive) e até à data do efetivo pagamento, à taxa legal que vigorar na data de vencimento. **6.4** 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 SA. **6.5** 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, interrupção esta que constitui causa de resolução do Contrato pela ENFORCESCO SA, nos termos do disposto na Cláusula 14. **6.6** Previamente à interrupção do fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural em consequência da mora do Cliente, a ENFORCESCO SA enviará, com uma antecedência mínima de 20 (vinte) dias relativamente à data em que a interrupção venha a ter lugar, uma comunicação escrita através de correio eletrónico e/ou carta registada, com o respetivo fundamento e indicação dos meios que o Cliente tem ao dispor para a evitar. **6.7** Em caso de interrupção do fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural nos termos do número anterior, a ENFORCESCO SA 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. **6.8** 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 ENFORCESCO SA uma caução no montante correspondente ao valor médio da sua faturação e relativo a um período de consumo igual ao período de faturação acrescido do prazo de pagamento da fatura. **6.9** 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.

7. Medição - 7.1 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. **7.2** 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. **7.3** Se, durante 6 (seis) meses consecutivos, por facto imputável ao Cliente, não tiver sido possível efetuar a leitura dos equipamentos de medição de algum(ns) ou todos os Pontos de Consumo, a ENFORCESCO SA terá o direito de exigir ao Cliente que este, em data a acordar com o Operador de Rede de Distribuição e dentro de um prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, proceda à marcação, junto do operador de rede de distribuição relevante, de uma data para o efeito e, consequentemente, ao pagamento do serviço de leitura extraordinária. **7.4** 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) Pontos de Consumo, 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 após a notificação a que alude o número anterior. **7.5** 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. **7.6** 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.

8. Obrigações de segurança do Cliente

8.1 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.

8.2 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 SA. **8.3** 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.

9. Qualidade de serviço - 9.1 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. **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. **9.2** Em caso de solicitação pelo Cliente de pedidos de informação e/ou apresentação de reclamações, a resposta às mesmas pela ENFORCESCO SA não deverá exceder o prazo de 15 (quinze) dias úteis. **9.3** Nas Condições Particulares ou no sítio da ENFORCESCO SA na Internet, em www.ylce.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. **9.4** 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. **9.5** 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.

10. Clientes com necessidades especiais, clientes prioritários e clientes economicamente vulneráveis - 10.1 O Cliente pode solicitar que a ENFORCESCO SA 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. **10.2** 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. **10.3** 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. **10.4** 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. **10.5** O registo é voluntário e da exclusiva responsabilidade do Cliente. **10.6** 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.

11. Modificações por solicitação do Cliente - 11.1 O Cliente tem o direito, nos termos da legislação aplicável, a modificar a potência contratada, a pressão de fornecimento, a capacidade utilizada ou o escalão de consumo, bem como as opções de preço e tarifárias, conforme previsto nas Condições Particulares, devendo para tal solicitar, por escrito, a alteração à ENFORCESCO SA que, caso seja necessário, transmitirá este pedido ao operador da rede de distribuição respetiva. **11.2** Quaisquer alterações da potência contratada, da pressão de fornecimento, da capacidade utilizada ou do escalão de consumo, bem como 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.

12. Modificação das Condições Gerais e Particulares - 12.1 A ENFORCESCO SA reserva-se o direito de modificar o conteúdo ou teor de qualquer cláusula das presentes Condições Gerais e/ou das Condições Particulares, incluindo o Preço a cobrar pela energia elétrica, gás natural e/ou pela prestação dos serviços fornecidos pela ENFORCESCO SA. **12.2** As modificações contratuais são previamente comunicadas por escrito ao Cliente e consideram-se aceites se, no prazo de 20 (vinte) dias contados a partir da aludida comunicação ao Cliente, não houver resolução do contrato pelo Cliente, entrando as mesmas em vigor a partir da data definida pela ENFORCESCO SA para o efeito. **12.3** 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 resolução do presente Contrato, não importa qualquer obrigação de indemnização pelo Cliente.

13. Informações - 13.1 As informações sobre as condições contratuais são prestadas ao Cliente antes da celebração do presente Contrato, nos termos legais aplicáveis. **13.2** 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 SA em www.ylce.pt, podendo ainda consultar informação sobre as tarifas aplicáveis no sítio da internet da ERSE em www.erse.pt.

14. Cessação do Contrato - 14.1 A cessação do presente Contrato pode ocorrer: **a.** Por oposição à renovação, por iniciativa do Cliente ou da ENFORCESCO SA, nos prazos estabelecidos na Cláusula 2; **b.** Por revogação, celebrada por escrito, por mútuo acordo entre a ENFORCESCO SA e o Cliente; **c.** Por denúncia, a todo o tempo, por iniciativa do Cliente ou da ENFORCESCO SA, mediante notificação por escrito a enviar com uma antecedência mínima de 20 (vinte) dias úteis relativamente à data de produção de efeitos da denúncia; **d.** Por resolução, por iniciativa do Cliente, nos termos do disposto na Cláusula 12.2, mediante notificação por escrito a enviar à ENFORCESCO SA; **e.** Por resolução, por iniciativa da ENFORCESCO SA (i) nos termos do disposto na Cláusula 6.2 e 6.4, mediante notificação por escrito a enviar ao Cliente com uma antecedência de, pelo menos, 20 (vinte) dias úteis relativamente à data de produção de efeitos da resolução, ou (ii) no caso de se verificar a interrupção do fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural por causa imputável ao Cliente, mediante notificação por escrito enviada ao Cliente com uma antecedência de, pelo menos, 20 (vinte) dias úteis relativamente à data de produção de efeitos da resolução. **14.2** 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 a que se refere o número anterior através da sua área cliente em www.ylce.pt ou remetê-la através de carta registada com aviso de receção. **14.3** 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. **14.4** A cessação do presente contrato nos casos da alínea a), c) e d) do ponto 14.1 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.

15. Cessão da posição contratual - 15.1 A ENFORCESCO SA poderá ceder livremente, total ou parcialmente, a terceiras entidades, nomeadamente às com as quais se encontre em relação de domínio ou de grupo os direitos e obrigações decorrentes do presente Contrato, salvo oposição do Cliente. **15.2** As Condições Particulares podem prever os termos e condições em que seja admitida a cedência ou suspensão temporária do presente Contrato por iniciativa do Cliente.

16. Operador de Rede de Distribuição - 16.1 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 7.3; **e.** disponibilizar aos comercializadores informação sobre as quantidades de energia elétrica e/ou gás natural fornecida aos seus Clientes. **16.2** 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 SA.

17. Confidencialidade e dados pessoais - 17.1 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 este que é indispensável para a execução do contrato. **17.2** A ENFORCESCO SA fará o tratamento de dados pessoais na medida do que for necessário para 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 SA em fazer valer o seu direito a essa cobrança. **17.3** A ENFORCESCO SA, no seu interesse legítimo, fará o tratamento de dados pessoais para a realização de auditorias, qualidade e melhoria de serviço/análises de satisfação. **17.4** A ENFORCESCO SA, 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.

17.5 Os dados pessoais do Cliente recolhidos 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 SA 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 SA durante 12 meses após o 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. **17.6** 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 recolhidos através da leitura de equipamentos de medição dos pontos de consumo. **17.7** A ENFORCESCO SA é a entidade responsável pelo tratamento dos referidos dados. O Cliente pode contactar a ENFORCESCO SA 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@ylce.pt, ou por correio postal. **17.8** A ENFORCESCO SA 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 SA. **17.9** A ENFORCESCO SA 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. **17.10** 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. **17.11** 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 SA 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 17.5, a ENFORCESCO SA, 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. **17.12** 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, 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. **17.13** Sempre que o Cliente considere que a ENFORCESCO SA 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).

18. Acesso à rede - 18.1 A assinatura do presente contrato pressupõe que o CLIENTE expressamente autorize a ENFORCESCO, para que esta, em sua representação, promova junto do operador de rede de distribuição, as ações necessárias à ativação, modificação e cancelamento do(s) pontos de fornecimento, bem como proceda à consulta das características técnicas do(s) ponto(s) de fornecimento. **18.2** 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 nos RRC (Regulamentos das Relações Comerciais do Setor Elétrico e do Setor do Gás Natural) e no RQS (Regulamento da Qualidade do Serviço do Setor Elétrico e do Setor do Gás natural), 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 RPE (Registo de Ponto de Entrega), obrigando-se ainda a fornecer todos os documentos eventualmente necessários à realização do registo junto do citado operador.

19. Comunicações - 19.1 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. **19.2** 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 SA lhe possam ser notificadas por escrito, em campo autónomo, nas faturas a emitir pela ENFORCESCO SA. **19.3** As notificações do Cliente à ENFORCESCO SA, 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.

20. Pedidos de informação e reclamações - 20.1 Os Clientes poderão apresentar pedidos de informação e reclamações por escrito, com identificação do nome completo e do número de um documento identificativo, devendo sempre juntar toda a documentação. **20.2** 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.ylce.pt. **c.** No livro de reclamações disponível na sede da ENFORCESCO SA; **d.** No Livro de Reclamações Online. **20.3** O tratamento das reclamações será gratuito para o Cliente.

21. Resolução de conflitos - 21.1 O Cliente pode submeter à mediação voluntária da área da Qualidade da ENFORCESCO SA, através do sítio na internet em www.ylce.pt, os conflitos que tenham surgido na sequência de reclamação apresentada, sendo o respetivo procedimento gratuito para o Cliente. **21.2** 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 conflitos de consumo legalmente autorizados aos quais a ENFORCESCO SA está vinculada e que se encontram identificados nos sítios da internet em www.ylce.pt e em consumidor.gov.pt.

22. 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 Setor 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.