

1. OBJETO DO CONTRATO

1.1. O presente Contrato tem por objeto o fornecimento de energia elétrica pela **OENEO ENERGY, LDA.** (doravante designada por **OENEO**) ao(s) ponto(s) de fornecimento identificados nas Condições Particulares, das quais faz parte integrante, prevalecendo estas últimas em caso de contradição.

1.2. O Contrato rege-se pelas presentes Condições Gerais, pelas Condições Particulares, pelos Regulamentos da **ERSE** aplicáveis, designadamente o **Regulamento das Relações Comerciais (RRC)**, o **Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS)** e demais legislação em vigor.

1.3. O fornecimento de energia elétrica é prestado no âmbito do mercado livre, podendo ser efetuado em regime de preço **fixo** ou **indexado** conforme definido nas Condições Particulares.

2. DURAÇÃO

2.1. A celebração do Contrato fica condicionada: (a) à entrega da documentação que comprove a legitimidade do Cliente; (b) à inexistência de dívidas vencidas à OENEO.

2.2. O Contrato entra em vigor na data em que se iniciar o fornecimento de eletricidade e manter-se-á válido por um período de **12 (doze) meses**, renovando-se automaticamente por iguais períodos, salvo denúncia escrita de qualquer das partes com **30 (trinta) dias de antecedência** relativamente ao termo do período em curso. **Sem prejuízo da duração contratual, as condições económicas e comerciais** previstas nas Condições Particulares — incluindo **períodos de fidelização, descontos, margens, tarifários específicos ou modalidades de fixação de preço** — aplicam-se apenas pelo período nelas indicado, **podendo ser diferentes do prazo geral do contrato e nunca excedendo 12 (doze) meses**, sendo revistas ou atualizadas aquando da renovação contratual ou da alteração de tarifário pelo Cliente.

2.3. A OENEO poderá, a seu critério, não proceder à renovação automática, notificando o Cliente até 30 dias antes da cessação.

2.4. A renovação poderá ocorrer com atualização de preços e condições comerciais, devendo estas ser comunicadas ao Cliente com antecedência mínima de 30 dias.

2.5. O Cliente não poderá solicitar mudança de comercializador se existirem faturas vencidas e não pagas à OENEO, ou quando exista processo de cobrança coerciva referente a valores em dívida.

3. INSTALAÇÕES E UTILIZAÇÃO DE ELETRICIDADE

3.1. O Cliente é responsável pela correta utilização e manutenção das suas instalações e equipamentos elétricos, bem como pela observância das normas legais e técnicas aplicáveis.

3.2. O Cliente deve permitir o acesso ao local de consumo por parte do operador de rede ou representante da OENEO sempre que necessário.

3.3. O fornecimento é exclusivo ao ponto de consumo contratado, sendo proibida a cedência, revenda ou partilha de energia a terceiros.

4. PREÇO

4.1. O Cliente pagará à OENEO o preço acordado nas Condições Particulares, acrescido de taxas, impostos e encargos legalmente aplicáveis.

4.2. O preço da energia pode ser fixo ou indexado, de acordo com o tarifário contratado pelo Cliente. Nos tarifários indexados, o valor da energia resulta da aplicação da fórmula definida no respetivo Anexo Económico, baseada no preço do mercado diário (PMDh – OMIE) e nos coeficientes de perdas, tarifas reguladas e componentes operacionais aplicáveis. No tarifário PRIME com fixação trimestral, o preço fixo resulta da aplicação da fórmula constante do respetivo Anexo

Económico, utilizando como referência o preço a futuros (OMIP) do trimestre correspondente.

4.2-A. As fórmulas de cálculo aplicáveis a cada tarifário (**FLEX, PRIME e STABLE**) constam integralmente do respetivo **Anexo Económico**, que faz parte integrante das Condições Particulares. Em caso de divergência entre informação comercial e fórmula contratual, prevalece sempre a fórmula constante do Anexo Económico.

4.3. O preço poderá ser atualizado automaticamente sempre que: a) Se alterem as tarifas reguladas publicadas pela ERSE; b) Se verifiquem alterações fiscais, regulamentares ou contributivas obrigatórias; c) Se modifiquem as componentes do Sistema Elétrico Nacional que influenciem o custo de fornecimento; d) Nos tarifários indexados, ocorram variações nos preços de mercado (OMIE) ou em quaisquer outros parâmetros previstos na fórmula contratada; e) Nos tarifários com fixação trimestral (PRIME), seja publicado um novo preço a futuros (OMIP) aplicável ao trimestre seguinte. **Estas atualizações operam de forma automática, são refletidas diretamente na fatura subsequente e não constituem alterações contratuais, tratando-se apenas da aplicação das fórmulas acordadas no Anexo Económico do tarifário contratado. Dada a natureza pública e acessível dos preços publicados pelo OMIE, pelo OMIP e das tarifas reguladas da ERSE, estas atualizações não carecem de notificação prévia ao Cliente.**

4.4. A OENEO poderá rever os termos comerciais do contrato sempre que ocorram variações extraordinárias, imprevisíveis e significativas no custo médio de aquisição de energia em mercado, designadamente quando tais custos aumentem mais de **30%** face à média dos três meses anteriores, ou quando os mercados a prazo (OMIP) registarem alterações abruptas que inviabilizem a execução das condições fixadas no tarifário. Nesses casos, a OENEO notificará o Cliente com uma antecedência mínima de 10 (dez) dias, podendo o Cliente aceitar as novas condições ou, em alternativa, denunciar o contrato sem penalização.

4.5. A OENEO poderá repercutir no preço final custos de garantias financeiras, licenças, encargos regulatórios ou contributos adicionais impostos por lei.

4.6. A comunicação de alterações poderá ser efetuada na fatura subsequente ou por notificação eletrónica.

4.7. Nos tarifários FLEX, PRIME ou outros em que o preço da energia resulte de fórmula indexada ou fixa, a Componente Comercial Aplicável (CCA) é uma variável contratual que integra os custos operacionais, de gestão e de comercialização do processo de adesão. Nos casos em que o processo de contratação ou adesão seja conduzido por um parceiro comercial ou entidade terceira, a definição do valor da CCA é da responsabilidade exclusiva desse parceiro, podendo o valor aplicado variar em função da proposta comercial apresentada ao Cliente. A OENEO é alheia à negociação direta entre parceiro comercial e o Cliente, não sendo responsável pela definição, explicação ou eventual alteração da margem acordada entre as partes. Nos casos em que a contratação seja efetuada diretamente com a OENEO, a CCA será aplicada nos termos definidos no simulador e refletida no preço final de energia, conforme fórmula constante no Anexo Económico.

5. FATURAÇÃO E ACERTOS

5.1. A faturação será **mensal** e emitida preferencialmente em formato eletrónico.

5.2. O Cliente compromete-se a manter o endereço eletrónico atualizado e funcional. A emissão de fatura em papel pode ser solicitada mediante taxa administrativa.

5.3. O cálculo da fatura poderá basear-se em consumos reais, estimados ou comunicados pelo operador de rede.

5.4. A OENEO poderá proceder à **correção de faturas até 12 meses** após a sua emissão, quando sejam detetados erros ou comunicadas correções oficiais.

5.5. Em caso de ausência de consumo, poderá ser aplicada uma **fatura mínima mensal de 10 €**, para cobertura de custos administrativos.

5.6. Acertos a favor do Cliente serão compensados na fatura seguinte, salvo pedido escrito em contrário.

6. PAGAMENTO

6.1. O pagamento deve ser efetuado no prazo de **10 dias úteis** após a emissão da fatura (20 dias para clientes vulneráveis).

6.2. O não pagamento implica **mora automática**, com aplicação de juros à taxa legal de mora comercial e **compensação fixa de 40 €**, nos termos do **Decreto-Lei n.º 62/2013**.

6.3. A OENEO poderá cobrar custos administrativos mínimos de 2 €, aplicar juros de mora e suspender o fornecimento.

6.4. Em caso de incumprimento reiterado, a OENEO poderá antecipar o vencimento de faturas futuras ou exigir **caução reforçada equivalente a três faturas médias**.

6.5. O Cliente autoriza a **compensação automática** de créditos e débitos existentes.

6.6. A cobrança coerciva de dívidas implica o pagamento das custas, honorários e encargos decorrentes do processo judicial ou extrajudicial.

6.7. A OENEO poderá celebrar um **Acordo de Pagamento** com o Cliente, permitindo a liquidação faseada do montante em dívida. O acordo poderá prever prestações até ao máximo de **3 (três) meses**, sem aplicação de juros adicionais, salvo incumprimento do plano. Em situações devidamente justificadas, o prazo poderá ser **alargado até 6 (seis) meses**, aplicando-se, nesse caso, os **juros moratórios previstos na Cláusula 6.2**. Nos contratos de natureza empresarial e para valores em dívida superiores a **250€**, poderá ainda ser aplicada a **compensação fixa de 40€ prevista no Decreto-Lei n.º 62/2013**, sem prejuízo dos juros legais e demais encargos previstos.

7. INTERRUÇÃO DE FORNECIMENTO

7.1. O fornecimento poderá ser interrompido nas situações previstas no RRC e RQS, designadamente por falta de pagamento, motivos de segurança, força maior ou decisão do operador de rede.

7.2. A OENEO não é responsável por danos diretos ou indiretos resultantes de interrupções alheias à sua atuação.

7.3. A reposição do fornecimento depende da liquidação integral das dívidas, juros e encargos, bem como do pagamento da **taxa de restabelecimento aplicável**, fixada pela **ERSE** e repercutida pela OENEO, **podendo incluir custos administrativos associados ao processo**.

8. MEDIÇÃO E LEITURAS

8.1. As leituras dos equipamentos de medição são da responsabilidade do **Operador da Rede de Distribuição (ORD)**, que as comunica à OENEO para efeitos de faturação.

8.2. O Cliente pode comunicar leituras diretamente à OENEO ou ao ORD, através dos canais disponibilizados, sendo estas consideradas válidas se coincidirem com o período de leitura definido pelo ORD.

8.3. Caso não exista leitura real no período de faturação, o consumo será determinado com base em **estimativas de consumo** segundo o **Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados** aprovado pela ERSE.

8.4. O Cliente é responsável por permitir o acesso aos equipamentos de medição sempre que solicitado pelo ORD, garantindo condições de segurança e acessibilidade.

8.5. As anomalias, avarias ou suspeitas de manipulação dos equipamentos devem ser comunicadas de imediato à OENEO. Se for detetada manipulação ou fraude, a OENEO

reserva-se o direito de suspender o fornecimento e de faturar o consumo estimado não registado, acrescido dos custos administrativos e legais aplicáveis.

8.6. Em caso de correção de leituras, a OENEO procederá ao acerto na fatura seguinte, sem prejuízo de juros ou compensações aplicáveis, quando a correção resulte de erro imputável ao Cliente.

9. QUALIDADE DE SERVIÇO

9.1. A OENEO obriga-se a prestar o serviço de fornecimento de energia elétrica com o nível de qualidade previsto no **Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS)**, aprovado pela ERSE.

9.2. A qualidade técnica do fornecimento depende da rede pública de distribuição, sendo da responsabilidade do **Operador da Rede de Distribuição (E-REDES)** assegurar a continuidade e qualidade técnica da energia.

9.3. A OENEO não responde por interrupções ou variações de tensão imputáveis ao operador de rede, às condições meteorológicas, a atos de terceiros, força maior ou decisões das autoridades competentes.

9.4. Sempre que, por motivos imputáveis à OENEO, se verifique incumprimento dos níveis de qualidade de serviço comercial definidos pela ERSE, o Cliente tem direito à **compensação automática** estabelecida no RQS, creditada em fatura.

9.5. O Cliente compromete-se a colaborar com a OENEO ou o operador de rede no apuramento das causas de qualquer anomalia detetada.

10. CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS E CLIENTES PRIORITÁRIOS

10.1. São considerados **Clientes com Necessidades Especiais** aqueles que dependem de equipamentos elétricos vitais para a sua sobrevivência e que sejam reconhecidos como tal pela ERSE, mediante documentação médica válida.

10.2. Estes clientes beneficiam de prioridade no restabelecimento do fornecimento e não podem ver o serviço interrompido sem prévia validação do operador de rede.

10.3. O Cliente deve comunicar à OENEO, por escrito, a sua condição de necessidade especial, juntando comprovativos médicos, de forma a assegurar a aplicação do regime prioritário.

10.4. A OENEO comunicará ao operador de rede a situação de cliente prioritário, garantindo a aplicação das medidas de proteção regulamentadas.

11. CLIENTES ECONOMICAMENTE VULNERÁVEIS

11.1. São considerados **clientes economicamente vulneráveis** aqueles que cumpram os critérios previstos no **Decreto-Lei n.º 138-A/2010, Decreto-Lei n.º 101/2011** e demais legislação em vigor.

11.2. Estes clientes beneficiam da **tarifa social de energia elétrica**, bem como de prazos alargados para pagamento e restrições adicionais à interrupção do fornecimento, conforme previsto na legislação aplicável.

11.3. O reconhecimento e atribuição da tarifa social são automáticos, com base no cruzamento de dados entre entidades públicas.

11.4. O Cliente deve comunicar à OENEO qualquer alteração à sua situação económica ou estatuto de vulnerabilidade que possa influenciar o enquadramento tarifário.

12. COMUNICAÇÕES E RECLAMAÇÕES

12.1. Todas as comunicações entre o Cliente e a OENEO devem ser efetuadas por escrito, através dos seguintes meios:

E-mail: atendimento@oeneoenergy.com

WEB: www.clientes.oeneoenergy.com

Linha de Atendimento ao Cliente: 211 567 387

Morada postal: Alameda das Linhas de Torres, 152, 1º andar, E-8, 1750-149 Lisboa

12.2. A OENEO comunicará com o Cliente preferencialmente por via eletrónica, considerando-se as notificações válidas no 2.º dia útil após o envio.

12.3. As reclamações podem ser apresentadas por escrito, através do e-mail, formulário online no portal da OENEO, ou no **Livro de Reclamações Eletrónico** (www.livreclamacoes.pt).

12.4. A OENEO compromete-se a responder às reclamações **no prazo máximo de 15 dias úteis**, conforme o RRC.

12.5. Sempre que aplicável, o Cliente será informado do direito de recurso às **entidades de resolução alternativa de litígios de consumo**.

13. CESSAÇÃO DO CONTRATO

13.1. A cessação do presente Contrato pode ocorrer: a) Acordo entre as partes; b) Denúncia de qualquer das partes com 30 dias de antecedência; c) Alteração de titularidade do ponto de fornecimento; d) Mudança de comercializador; e) Falecimento do Cliente, no caso de pessoa singular.

13.2. O Cliente pode resolver o contrato, sem encargos, no prazo de **14 dias** após a data de celebração, ao abrigo do direito de livre resolução previsto no **DL n.º 24/2014**.

13.3. A OENEO pode resolver o contrato de forma imediata em caso de: a) Incumprimento grave ou reiterado das obrigações contratuais; b) Fraude, manipulação de medidores ou fornecimento ilícito; c) Falta de pagamento superior a 45 dias; d) Recusa de prestação de caução exigida.

13.4. A cessação não prejudica o direito da OENEO à cobrança de faturas vencidas, juros, compensações e indemnizações por prejuízos sofridos.

13.5. A cessação não implica o reembolso de descontos, benefícios ou margens aplicadas durante a vigência do contrato.

14. ALTERAÇÕES AO CONTRATO

14.1. Qualquer alteração às Condições Gerais ou Particulares será comunicada pela OENEO ao Cliente com **30 dias de antecedência**, através de e-mail ou menção expressa em fatura.

14.2. O Cliente poderá resolver o contrato sem penalização se não concordar com as alterações propostas, comunicando essa intenção até 15 dias antes da data prevista de entrada em vigor.

14.3. As alterações legais ou regulamentares aplicáveis ao setor elétrico consideram-se automaticamente integradas no contrato, sem necessidade de comunicação prévia.

14.4. Em caso de alteração de titularidade, a OENEO poderá exigir novo contrato e/ou atualização das condições comerciais.

14.5. A falta de oposição do Cliente no prazo indicado equivale à aceitação das novas condições.

15. CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

15.1. A OENEO poderá ceder a posição contratual a outra entidade do mesmo grupo empresarial ou com quem tenha celebrado acordos de comercialização, mediante comunicação prévia ao Cliente.

15.2. A cessão não prejudica os direitos do Cliente nem altera as condições contratuais em vigor.

15.3. O Cliente não poderá ceder o contrato sem o consentimento prévio e escrito da OENEO.

16. PROTEÇÃO DE DADOS

16.1. A OENEO é responsável pelo tratamento dos dados pessoais do Cliente, garantindo a sua segurança e

confidencialidade, nos termos do **Regulamento (UE) 2016/679 (RGPD)** e da legislação nacional aplicável.

16.2. Os dados serão utilizados para fins de gestão contratual, faturação, cobrança, cumprimento de obrigações legais e comunicação com o Cliente.

16.3. Os dados poderão ser partilhados com entidades do **Sistema Elétrico Nacional**, operadores de rede, seguradoras, parceiros comerciais e autoridades competentes.

16.4. O Cliente tem direito a aceder, retificar, apagar e limitar o tratamento dos seus dados, mediante contacto com o Encarregado de Proteção de Dados da OENEO através de dpo@oeneoenergy.com.

16.5. A OENEO conservará os dados pelo período necessário ao cumprimento das obrigações legais e contratuais.

16.6. O Cliente pode apresentar reclamação à **Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD)**.

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

17. RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

17.1. Em caso de litígio de consumo, o Cliente poderá recorrer às **entidades de resolução alternativa de litígios**:

ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Ou outro **Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo** legalmente reconhecido.

17.2. Para clientes empresariais, é competente o **foro da comarca de Lisboa**, com renúncia expressa a qualquer outro.

17.3. A OENEO poderá optar por recorrer à arbitragem voluntária ou judicial para cobrança de créditos vencidos.

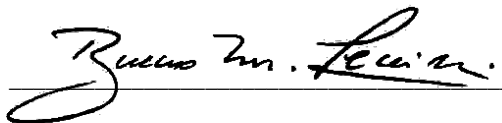
18. LEGISLAÇÃO E REGULAMENTAÇÃO APLICÁVEIS

18.1. O presente Contrato rege-se pela **legislação portuguesa** e pelos regulamentos da **ERSE** em vigor.

18.2. As futuras alterações legais, regulamentares ou tarifárias aplicáveis ao setor elétrico consideram-se automaticamente integradas no contrato, sem necessidade de aditamento.

18.3. Em tudo o que não estiver expressamente previsto, aplicam-se subsidiariamente as disposições do **Código Civil** e da legislação específica do setor energético.

Assinado pela Oeneo Energy, Lda.:



Assinado pelo Titular, responsável do Contrato:

Data: _____ (dd – mm – aaaa)