

Agente Comercial

SECÇÃO I – IDENTIFICAÇÃO DO COMERCIALIZADOR**COMERCIALIZADOR**

Fornecedor JAFplus, Lda – Sociedade por Quotas – NIPC 513 497 706

Contactos Comerciais
para Pedido de Informação
e Reclamação**Telefone**
253 722 425
(chamada para a rede fixa nacional –
dias úteis das
9h às 12h | 13h30 às 18h)**Email**
apoiocliente@jafplus.pt
comercial@jafplus.pt
Whatsapp
912 235 053**Carta**
JAFplus, Lda
Edifício SEDE Grupo JAF,
Rua 13 de Maio 4800-530
Rendufe – GuimarãesMyJAFplus <https://clientes.jafplus.pt/>**OPERADOR DE REDE**Contacto para Assistência Técnica
ou Avarias800 506 506
(24h – chamada gratuita)Whatsapp
913 846 398
(24h – chat)Contacto para Leituras
de Contador800 507 507
(24h – chamada gratuita)**SECÇÃO II – IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE****CLIENTE**

Alteração de Titular?

☐

Nome

NIF/NIPC

CAE

Certidão Permanente

BI CC Outro

☐ ☐ ☐

Nº Identificação

Representante Legal

Telefone

Telemóvel

Email

Contacto Preferencial
Email

Morada

Código Postal

Concelho

Distrito

Clientes com Necessidades Especiais

☐

Cliente Prioritário

☐

ENI (Empresário em Nome Individual)

☐**MORADA DE CORRESPONDÊNCIA**

Mesma Morada do Cliente

☐

Morada

Código Postal

Concelho

Distrito

SECÇÃO III – OBJETO

O objeto do presente contrato é o fornecimento de energia elétrica pela JAFplus ao Cliente não consumidor, nos termos das presentes Condições Particulares, das Condições Gerais e dos respetivos Anexos.

SECÇÃO IV – IDENTIFICAÇÃO DA OFERTA

OFERTA

Fornecimento
☐ Eletricidade

Designação
☐

Segmento da Oferta

Clientes não consumidores com potências iguais ou superiores a 1,15 kVA

Certificado de Origem Renovável em nome do Cliente?

☐ Sim ☐ Não

Custo Unitário

€/kWh

Serviços Adicionais

☐ Sim ☐ Não

Custo Mensal

€

SECÇÃO V – LOCAL DE FORNECIMENTO

MORADA

Mesma Morada do Cliente
☐

Morada

Código Postal

-

Concelho

Distrito

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

CPE (Código de Ponto de Entrega)

Multiponto (ANEXO VI)

☐

Consumo Anual Previsto

kWh

Nível de Tensão

☐ BTN

☐ BTE

☐ MT

☐ AT

kVA

☐ 1,15

☐ 2,30

☐ 3,45

☐ 4,60

☐ 5,75

☐ 6,90

☐ 10,35

Potência BTE/MT/AT Contratada

☐ 13,80

☐ 17,25

☐ 20,70

☐ 27,60

☐ 34,50

☐ 41,40

Tarifa

☐ Simples

☐ Bi-Horário

☐ Tri-Horário

☐ Tetra-Horário

Ciclo

☐ S/Ciclo

☐ Diário

☐ Semanal

☐ Semanal Opcional

Data de cessação
 contrato anterior

DD

MM

AAAA

ESTIMATIVAS DE CONSUMO – MÉTODO PERFIL

Instalação

Perfil

Potência Contratada

Consumo 12 meses anteriores

MT, BTE, BTN

☐ Classe A

Instalações com potência contratada > a 13,8 kVA

Não aplicável

BTN

☐ Classe B

Instalações com potência contratada ≤ a 13,8 kVA

Consumo anual > 7 140 kWh

BTN

☐ Classe C

Instalações com potência contratada ≤ a 13,8 kVA

Consumo anual ≤ 7 140 kWh

MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONTRATO DE FORNECIMENTO (modelo 2 do IMI) – Portaria 119-A/2015 de 30/04)

Tipo de Cliente

☐ Proprietário

☐ Arrendatário

☐ Subarrendatário

☐ Outro

Tipo de Prédio

☐ Urbano

☐ Rústico

☐ Omisso

☐ Fração/Andar

☒ Declaro que não tenho disponível a informação para preenchimento deste ponto, comprometendo-me a enviar à JAFplus, Lda. no prazo de 10 dias por qualquer meio.

SECÇÃO VI – PREÇO E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DA OFERTA

Como contrapartida pelo fornecimento objeto do presente Contrato, o CLIENTE obriga-se a pagar um preço global, em euros, que incorpora o preço definido pela JAFplus (A), o(s) preço(s) aprovado(s) pela ERSE (Preços Regulados), estabelecidos por via legislativa ou custos resultantes da gestão global do sistema (B). Este preço é aplicado ao segmento, potência contratada e aos consumos quarto-horário do cliente, apurados em função do ciclo e respetivos períodos horários, nos termos infra descritos.

A_PREÇOS DEFINIDOS PELA JAFPLUS (os preços infra descritos já refletem desconto)

POTÊNCIA CONTRATADA (€/dia) e POTÊNCIA (€/kW.dia)

O preço da Potência selecionada na secção V, referente ao segmento BTN, consta na Ficha de Informação Normalizada (FIN). O preço da Potência Contratada e Potência em Horas de Ponta nos segmentos BTE, MT e AT, serão faturados de acordo com os regulamentos em vigor (Anexo I – Tarifas de Acesso às Redes Ano 2026).

ENERGIA ATIVA (€/kWh)

Plano Fixo	☐ BTE ☐ MT ☐ AT	Ponta	Cheia	Vazio	S/ Vazio
☐					
	☐ BTE ☐ MT ☐ AT	Ponta	Cheia	Vazio	S/ Vazio

BTN

Os preços da Energia Ativa (€/kWh), constam na Ficha de Informação Normalizada (FIN).

Plano Indexado Simples

☐

BTE/MT/AT

O preço a pagar pelo cliente no plano indexado, é calculado em função do custo da energia quarto horário no mercado OMIE, e tem por base a seguinte fórmula:

$$PE = (POMIE) \times (1 + Perdas) + K$$

PE é o preço da energia (em €/kWh);

POMIE é o custo da energia em quarto horário no Mercado Diário OMIE - Portugal (€/kWh);

Perdas corresponde aos coeficientes de Perdas publicados pela ERSE para cada período horário (%);

K é o valor fixo correspondente aos gastos operativos da JAFplus Energia avaliado em €/kWh.

BTN

Os preços da Energia Ativa (€/kWh), constam na Ficha de Informação Normalizada (FIN).

B_PREÇO(S) APROVADO(S) PELA ERSE (PREÇOS REGULADOS), ESTABELECIDOS POR VIA LEGISLATIVA, CUSTOS RESULTANTES DA GESTÃO GLOBAL DO SISTEMA (CUSTOS DE REGULAÇÃO) OU DO MERCADO LIBERALIZADO

Ao preço indicado em A) acresce:

I. Tarifas de acesso às redes (TAR), na componente de uso da rede de transporte, de distribuição e uso global do sistema, aplicável a Clientes fornecidos por comercializadores livres, conforme (Anexo I); As tarifas e preços para a eletricidade são fixadas anualmente pela ERSE, para um período coincidente com o ano civil (janeiro a dezembro). Excecionalmente, a ERSE pode fixar tarifas para vigorar em períodos distintos do ano civil;

II. Outros custos ou encargos, nos termos da legislação e regulamentação aplicáveis, em vigor a cada momento, nomeadamente, o financiamento da tarifa social (TS), introduzido pelo Decreto-Lei n.º 104/2023, de 17 de novembro, cujo valor para 2026 foi estabelecido pela ERSE, em 0.0020666€/kWh;

III. Encargos de regulação e custos de serviços, relativos à gestão global do sistema (GGS/REN), repercutidos sobre o consumo dos comercializadores e calculados nos termos do MPGGS – Manual de Procedimentos da Gestão Global do Sistema do setor elétrico (Diretiva n.º 9/2025, de 11 de setembro). Estes encargos e custos são variáveis e incluem, designadamente as Reservas de Regulação: Banda aFRR – Reservas de Restabelecimento da Frequência com ativação automática; Banda mFRR – Reservas de Restabelecimento da Frequência com ativação manual e outras, Resolução de Restrições Técnicas, Controlo de Tensão, Reservas de Contenção da Frequência (FCR), Reservas de Reposição (RR), desvios de programação, entre outros, se aplicável, acrescido de perdas.

Valor Fixo

☐

€/kWh

Variável

☒

IV. Impostos e taxas:

IVA – Imposto sobre o valor acrescentado às taxas legais em vigor (6% ou 23%);

Imposto Especial de Consumo (0,001€ (kWh), se aplicável;

Taxa DGEG (0,07€ ou 0,35€/mês), se aplicável;

Contribuição Audiovisual (2,85 € x 12 meses / 365,25 dias).

As isenções devem ser comprovadas documentalmente.

SECÇÃO VII – DURAÇÃO E FIDELIZAÇÃO

DURAÇÃO

Meses Renovação Automática ☐

FIDELIZAÇÃO

Não ☐ Sim ☐ por meses ou até à data de | | Incumprimento | fidelização ou cessação antecipada (pelo Cliente)
Cessação antecipada em MT (JAFplus)
0.030€/kwh

Contrapartida económica: A JAFplus apresenta uma vantagem económica de, pelo menos, 10% face ao preço base de energia Consumo Anual Previsto kWh

SECÇÃO VIII – CAUÇÃO

O Cliente presta caução nos termos definidos nas Condições Gerais, para garantia do cumprimento das obrigações decorrentes do presente contrato.

Não ☐ Sim ☐ Valor da caução €

Meio de prestação da caução:

☐ Garantia Bancária ☐ Transferência bancária (IBAN PT50 0036 0398 9910 6004029 13)

SECÇÃO IX – FATURAÇÃO E MEIO DE PAGAMENTO

FATURAÇÃO

Periodicidade Mensal Pagamento até dias da apresentação da fatura Papel ☐ Fatura eletrónica ☐ Email

MEIOS DE PAGAMENTO

Débito Direto (Anexo II) ☐ Referência Multibanco ☐ Transferência Bancária (IBAN PT50 0036 0398 9910 6004029 13) ☐

SECÇÃO X – QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL

A JAFplus obriga-se a cumprir com o estabelecido no Regulamento da Qualidade de Serviço, em matéria de qualidade do Serviço Comercial:

Atendimento comercial aos clientes	Telefónico: tempo de espera até 60 segundos e Escrito
Resposta a pedidos de informação	Prazo de Resposta: 15 dias úteis
Resposta a reclamações	Prazo de Resposta: 15 dias úteis
Incumprimento do prazo de resposta à reclamação	Valor da compensação 5.00€

SECÇÃO XI – ROTULAGEM DE ENERGIA ELÉTRICA

A rotulagem consiste na apresentação de informação sobre as ofertas de fornecimento de energia ativas, através das contribuições percentuais (mix) dos recursos energéticos primários utilizados na produção da energia elétrica e respetivos impactes ambientais (CO₂) – Anexo I.

SECÇÃO XII – INFORMAÇÕES SOBRE INSTALAÇÕES EM BAIXA TENSÃO INTEGRADAS EM REDES INTELIGENTES OU NÃO INTEGRADAS EM REDES INTELIGENTES, MAS DOTADAS DE CONTADOR INTELIGENTE

O Regulamento n.º 817/2023 de 27 de julho de 2023 define os serviços a prestar pelos operadores das redes de distribuição (ORD) em BT, pelos comercializadores e pelos agregadores, quando as instalações elétricas em BT estão integradas nas redes inteligentes de distribuição de energia elétrica e aprova disposições aplicáveis às instalações elétricas em BT não integradas em redes inteligentes, relativamente ao acesso aos dados e aos preços dos serviços regulados.

O titular dos dados de energia presta o devido consentimento à JAFplus para aceder e tratar os mencionados dados, nos termos do ANEXO IV, obrigando-se esta a observar as regras de proteção de dados.

SECÇÃO XIII – INFORMAÇÃO SOBRE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS E DECLARAÇÃO DE CONSENTIMENTO

O Cliente autoriza expressamente a JAFplus, até à revogação do consentimento, a proceder ao tratamento dos seus dados pessoais nos termos e para os efeitos previstos no anexo V.

SECÇÃO XIV – ACEITAÇÃO DAS CONDIÇÕES

Declaro que recebi, li, fiquei ciente e aceito o conteúdo das presentes Condições Particulares, das Cláusulas Gerais e respetivos anexos, que me foram entregues na presente data, | | (DD | MM | AAAA).

Em
DD | MM | AAAA

Nº Identificação

Validade
DD | MM | AAAA

Assinatura do Titular do Contrato
ou Representante Legal

Assinatura do Representante
da Empresa JAFplus, Lda

ANEXO I – TARIFA DE ACESSO ÀS REDES ANO 2026
TARIFA DE ACESSO ÀS REDES EM BTN (>20,7 kVA)

Potência	Tarifa tri-horária	27.6	Preços (€/dia)	1,3248
		34.5		1,6560
		41.4		1,9872
Energia Ativa	Tarifa tri-horária	Horas de ponta	Preços (€/kWh)	0,2457
		Horas cheias		0,0524
		Horas de vazio		0,0150

TARIFA DE ACESSO ÀS REDES EM BTN (≤20,7 kVA)

Potência	Tarifa simples, bi-horária e tri-horária	1.15	Preços (€/dia)	0,0573
		2.3		0,1145
		3.45		0,1718
		4.6		0,2291
		5.75		0,2864
		6.9		0,3436
		10.35		0,5154
		13.8		0,6872
		17.25		0,8591
		20.7		1,0309
Energia Ativa	Tarifa simples	–	Preços (€/kWh)	0,0607
	Tarifa bi-horária	Horas fora de vazio		0,0835
		Horas de vazio		0,0158
	Tarifa tri-horária	Horas de ponta		0,2452
		Horas cheias		0,0412
		Horas de vazio		0,0158

TARIFA DE ACESSO ÀS REDES EM MT

Potência	Horas de ponta	Preços (€/kW.dia)	0,2435
			Contratada 0,0458
Energia Ativa	Horas de ponta	Preços (€/kWh)	0,0203
			Horas cheias 0,0182
			Horas de vazio normal 0,0146
			Horas de super vazio 0,0129
Energia reativa	Indutiva	Preços (€/kvarh)	0,0257
			Capacitiva 0,0193

TARIFA DE ACESSO ÀS REDES EM BTE

Potência	Horas de ponta	Preços (€/kW.dia)	0,5521
			Contratada 0,0563
Energia Ativa	Horas de ponta	Preços (€/kWh)	0,0397
			Horas cheias 0,0353
			Horas de vazio normal 0,0285
			Horas de super vazio 0,0237
Energia reativa	Indutiva	Preços (€/kvarh)	0,0325
			Capacitiva 0,0248

TARIFA DE ACESSO ÀS REDES EM AT

Potência	Horas de ponta	Preços (€/kW.dia)	0,1515
			Contratada 0,0089
Energia Ativa	Horas de ponta	Preços (€/kWh)	0,0125
			Horas cheias 0,0115
			Horas de vazio normal 0,0102
			Horas de super vazio 0,0094
Energia reativa	Indutiva	Preços (€/kvarh)	0,0236
			Capacitiva 0,0177

ANEXO II – AUTORIZAÇÃO DÉBITO DIRETO SEPA
A PREENCHER POR JAFPLUS, LDA
Referência Autorização (ADD)

Receberá a referência da sua autorização na próxima fatura ou na seguinte

Código de Identificação do Credor ID PT73112883	Identificação JAFplus Lda.	NIF/NIPC 513497706
Identificação do Credor/Beneficiário Final dos Fundos JAFplus Lda.	Morada Rua 13 de Maio, n°1297	
Código Postal 4800 – 560 Rendufe	Concelho Guimarães	País Portugal

Ao subscrever este documento, confere à JAFplus, Lda. autorização para instruir a sua instituição bancária a efetuar o débito na respetiva conta, de acordo com as indicações por si fornecidas. Os seus direitos incluem a possibilidade de exigir do seu Banco o reembolso do montante debitado, nos termos e condições acordados com o seu Banco. O reembolso deve ser solicitado até um prazo de oito semanas, a contar da data do débito na sua conta. Os seus direitos são explicados em declaração que pode obter no seu Banco. A JAFplus, Lda. comunicará posteriormente ao Cliente o número atribuído à autorização de débito em conta gerado pelo sistema de Débito Direto SEPA e o número de identificação da JAFplus, Lda. no sistema de Débito Direto SEPA, de acordo com as recomendações do Banco de Portugal.

DADOS DO TITULAR DO CONTRATO

CPE/CUI []	Multiponto []	NIF/NIPC []
Nome []	Morada []	
Código Postal []	Concelho []	País []

DADOS DO TITULAR DO PAGAMENTO
☐ Mesmo titular do contrato

CPE/CUI []	Multiponto []	NIF/NIPC []
Nome []	Morada []	
Código Postal []	Concelho []	País []

DADOS PARA O PAGAMENTO
☐ Pagamento Recorrente

Prestador do Serviço de Pagamento []	SWIFT/BIC []	IBAN []
Montante Máximo de Autorização de Débitos Efetuados []	€	

ASSINATURA DO TITULAR DO PAGAMENTO
Nº Identificação
Validade

DD MM AAAA

Assinatura do Titular do Pagamento

Todos os campos têm que ser preenchidos OBRIGATORIAMENTE. Uma vez assinada, esta autorização de débito direto deverá ser enviada por correio normal dirigido a JAFplus, Lda, para a seguinte morada: Edifício SEDE Grupo JAF, Rua 13 de Maio, 4800-530 Guimarães, ou por correio eletrónico, através do email comercial@jafplus.pt, para custódia.

Em

DD MM AAAA

Nº Identificação
Validade

DD MM AAAA

Assinatura do Titular do Contrato ou Representante Legal

Assinatura do Representante da Empresa JAFplus, Lda

ANEXO III – ROTULAGEM E CO₂

A rotulagem consiste na apresentação de informação aos consumidores sobre as ofertas de fornecimento de energia ativas, através das contribuições percentuais (mix) dos recursos energéticos primários utilizados na produção da energia elétrica que consomem e respetivos impactos ambientais. As regras de rotulagem de energia elétrica, que entraram em vigor a 1 de janeiro de 2019, estão definidas na Diretiva n.º 16/2018, de 13 de dezembro, da ERSE.

MIX DE FONTES DE ENERGIA

Rotulagem de Energia Elétrica

2.º TRIMESTRE 2026



FE CO₂ (g/kWh): **136,137**
(Fator de emissão de dióxido de carbono)

QUANTID.	TECNOLOGIA
10,26 %	EÓLICA (R)
29,37 %	HÍDRICA (R)
5,94 %	COGERAÇÃO RENOVÁVEL (R)
0,00 %	GEOTERMIA (R)
9,42 %	OUTRAS RENOVÁVEIS (R)
0,14 %	RSU (R)
2,89 %	COGERAÇÃO FÓSSIL (NR)
33,86 %	GÁS NATURAL (NR)
0,04 %	CARVÃO (NR)
0,00 %	DIESEL (NR)
0,00 %	FUELÓLEO (NR)
8,08 %	NUCLEAR (NR)

ANO 2025



FE CO₂ (g/kWh): **122,510**
(Fator de emissão de dióxido de carbono)

Saiba mais em jafplus.pt ou erse.pt

QUANTID.	TECNOLOGIA
11,66 %	EÓLICA (R)
33,03 %	HÍDRICA (R)
1,25 %	COGERAÇÃO RENOVÁVEL (R)
0,00 %	GEOTERMIA (R)
10,73 %	OUTRAS RENOVÁVEIS (R)
0,59 %	RSU (R)
3,03 %	COGERAÇÃO FÓSSIL (NR)
29,11 %	GÁS NATURAL (NR)
0,48 %	CARVÃO (NR)
0,00 %	DIESEL (NR)
0,00 %	FUELÓLEO (NR)
10,12 %	NUCLEAR (NR)

EMISSIONES DE DIÓXIDO DE CARBONO (CO₂)

Emissões de CO₂

g CO₂/100kWh, de acordo com última informação anual

Para mais informações, consulte ERSE_Rotulagem.

ANEXO IV – CONSENTIMENTO DO TITULAR DE DADOS DE ENERGIA DE INSTALAÇÕES INTEGRADAS NAS REDES INTELIGENTES OU NÃO INTEGRADAS EM REDE INTELIGENTE MAS DOTADAS DE CONTADOR INTELIGENTE

Nos termos do disposto no Regulamento dos Serviços das Redes Inteligentes de Distribuição de Energia Elétrica (RSRI) – Regulamento nº817/2023, de 27 de julho.

ELEMENTOS IDENTIFICATIVOS DA INSTALAÇÃO

Instalação Nova ☐	Instalação Existente ☐	Multiponto ☐	CPE Produção 	CPE Consumo
CPE Armazenamento 	Morada 			
Freguesia 	Concelho 	Coordenadas Geográficas 		

DADOS DO TITULAR DO CONTRATO/PROPRIETÁRIO DO IMÓVEL/FRAÇÃO

Nome 	NIF/NIPC
Email 	Telefone
Morada 	Código Postal

COMERCIALIZADOR/AGREGADOR

Nome JAFplus Lda.	NIF/NIPC 513497706
Email apoiocliente@jafplus.pt	Telefone 253 722 425
Morada Rua 13 de Maio, nº1297	Código Postal 4800 – 530 Rendufe

AUTORIZAÇÃO

Na qualidade de titular dos dados recolhidos na instalação supra identificada, autorizo a JAFplus, a aceder a todos os dados de energia e respetivos serviços estabelecidos no RSRI, nomeadamente os seguintes:

INSTALAÇÃO INTEGRADA EM REDE INTELIGENTE:

Acesso à porta de comunicação normalizada do contador inteligente;

Acesso ao Diagrama de Cargas Diário (consumo e injeção);

O acesso aos dados de energia acumulada da instalação, nomeadamente aos dados diários acumulados por período tarifário e aos dados de consumo agregados da carteira de comercialização, pelo comercializador da instalação e pelo agregador da instalação, é obrigatório, visando o cumprimento das obrigações de verificação e faturação.

INSTALAÇÃO NÃO INTEGRADA EM REDE INTELIGENTE, MAS DOTADA DE CONTADOR INTELIGENTE:

Recolha pontual de diagramas de carga (DC Pontual);

Autorizo ainda, de forma livre, informada e expressa, a JAFplus, Lda., na qualidade de comercializador/agregador, a solicitar, aceder e tratar os dados de consumo de energia elétrica relativos ao ponto de entrega (CPE) identificado no presente documento, incluindo os dados de consumo com granularidade quarto-horária (15 minutos). Mais autorizo, expressamente, a E-REDES a disponibilizar e transmitir esses dados à JAFplus, Lda. Esta autorização destina-se estritamente à execução de atividades de comercialização/agregação de energia elétrica bem como ao cumprimento das obrigações de medição, faturação, verificação e e gestão eficiente dos serviços associados ao respetivo contrato.

Esta declaração é válida até à cessação do contrato de Fornecimento de Energia Elétrica e/ou PPA/Contrato de compra e venda de Energia Elétrica.

Declaro que recebi, li, fiquei ciente e aceito o conteúdo das presentes Condições Particulares, das Cláusulas Gerais e respetivos anexos, que me foram entregues na presente data, | | (DD | MM | AAAA).

Em

DD | MM | AAAA

Nº Identificação

Validade

DD | MM | AAAA

Assinatura do Titular do Contrato
ou Representante Legal

Assinatura do Representante
da Empresa JAFplus, Lda

ANEXO V – INFORMAÇÃO SOBRE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS E DECLARAÇÃO DE CONSENTIMENTO

No âmbito da Lei n.º 58/2019 de 8 de agosto, que assegura a execução, na ordem jurídica nacional, do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados.

Responsável pelos dados: JAFplus, Lda. – Responsável pelo tratamento dos dados, garantindo a sua segurança e tratamento confidencial.

Email: dop@jaf.com.pt

Autoridade Nacional de Controlo de Dados Pessoais: Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD) (www.cnpd.pt, ou por correio para Avenida D. Carlos I, no 134, 1200-651, Lisboa.)

FINALIDADES E PRAZO DE CONSERVAÇÃO DOS DADOS

- ☒ 1. Gestão comercial, administrativa e execução dos contratos de fornecimento de energia, e outros serviços contratuais no âmbito daqueles, incluindo a verificação da qualidade de venda, que inclui a atualização dos dados, pelo período de vigência contratual (**obrigatória para a celebração do presente contrato**);
- ☒ 2. Cumprimento das obrigações legais necessárias para a celebração do presente contrato (**obrigatória para a celebração do presente contrato**);
- ☐ 3. Os dados pessoais recolhidos no âmbito do RSRI serão tratados pela JAFplus exclusivamente para assegurar o cumprimento de obrigações legais e interesses legítimos desta;
- ☐ 4. Informação sobre o Mercado de Energia (que inclui o fornecimento de energia), pelo período de vigência contratual;
- ☐ 5. Comunicação de conteúdos informativos, produtos e serviços relacionados com o mercado de energia, adequados ao perfil do Cliente, considerando os perfis de consumo, diagrama de carga, através do acesso a dados de contagem, que forem registados pelo equipamento de medição do operador de rede de distribuição, instalado no ponto de entrega (CPE) que no presente momento é por mim titulado e ainda os equipamentos instalados, localização geográfica e produtos e serviços contratualizados, pela JAFplus, Lda. ou seus parceiros comerciais, enquanto a relação comercial se mantiver ativa;
- ☐ 6. Comunicação de campanhas e comercialização direta de produtos e serviços da JAFplus ou dos seus parceiros comerciais que não estejam diretamente relacionados com o contrato de fornecimento de energia celebrado com a JAFplus, Lda., pelo período de vigência contratual;
- ☐ 7. Comunicações referidas nos números 3,4 e 5 anteriores, mesmo após a cessação da relação comercial com a JAFplus e até o titular dos dados retirar o consentimento.

Legitimação: Execução do contrato, consentimentos obtidos, interesse legítimo e cumprimento de obrigações legais.

Destinatários: JAFplus, Lda., Agente Comercial responsável do Cliente, Parceiros comerciais, Operadores da Rede e/ou Gestor dos Processos de Mudança de Comercializador, terceiros prestadores de serviços e Serviços Públicos, incluindo Autoridade Tributária e Aduaneira, Segurança Social (nos casos de tarifa social).

Direitos: Acesso, informação, retificação, apagamento, limitação de tratamento, portabilidade dos dados, oposição, retirar consentimento e direito de não ficar sujeito a decisões automatizadas.

Providência: O titular dos dados, empresa distribuidora, fontes de acesso público e organismos públicos.

Prazo: Os dados são conservados durante o período necessário ao cumprimento da finalidade que se pretende atingir ou durante o período que resulte de imposição legal ou seja objeto de decisão administrativa, findo o qual os dados pessoais devem ser eliminados ou anonimizados.

ACEITAÇÃO DO ANEXO V

Declaro que autorizo o tratamento dos meus dados pessoais nos pontos acima assinalados.

Em
DD | MM | AAAA

Nº Identificação

Validade
DD | MM | AAAA

Assinatura do Titular do Contrato
ou Representante Legal

Assinatura do Representante
da Empresa JAFplus, Lda

ANEXO VI – MULTIPONTO

NIF/NIPC

Nome

MULTIPONTO

PONTO 1	CPE/CUI	Tarifa	Potência/Escalão	Ciclo
	C. Estimado (kWh)	DCCA	Localidade	
	Morada		Código Postal	-
PONTO 2	CPE/CUI	Tarifa	Potência/Escalão	Ciclo
	C. Estimado (kWh)	DCCA	Localidade	
	Morada		Código Postal	-
PONTO 3	CPE/CUI	Tarifa	Potência/Escalão	Ciclo
	C. Estimado (kWh)	DCCA	Localidade	
	Morada		Código Postal	-
PONTO 4	CPE/CUI	Tarifa	Potência/Escalão	Ciclo
	C. Estimado (kWh)	DCCA	Localidade	
	Morada		Código Postal	-
PONTO 5	CPE/CUI	Tarifa	Potência/Escalão	Ciclo
	C. Estimado (kWh)	DCCA	Localidade	
	Morada		Código Postal	-
PONTO 6	CPE/CUI	Tarifa	Potência/Escalão	Ciclo
	C. Estimado (kWh)	DCCA	Localidade	
	Morada		Código Postal	-
PONTO 7	CPE/CUI	Tarifa	Potência/Escalão	Ciclo
	C. Estimado (kWh)	DCCA	Localidade	
	Morada		Código Postal	-
PONTO 8	CPE/CUI	Tarifa	Potência/Escalão	Ciclo
	C. Estimado (kWh)	DCCA	Localidade	
	Morada		Código Postal	-
PONTO 9	CPE/CUI	Tarifa	Potência/Escalão	Ciclo
	C. Estimado (kWh)	DCCA	Localidade	
	Morada		Código Postal	-
PONTO 10	CPE/CUI	Tarifa	Potência/Escalão	Ciclo
	C. Estimado (kWh)	DCCA	Localidade	
	Morada		Código Postal	-

DCCA – Data de Cessação do Contrato Anterior.

Cliente declara ter recebido e tomado pleno conhecimento das Condições Gerais, Particulares e respetivos Anexos, que são parte integrante do Contrato de Fornecimento de Energia, pelo que concordando e aceitando expressamente o seu conteúdo, assina o presente documento.

Em

DD MM AAAA

Nº Identificação

Validade

DD MM AAAA

Assinatura do Titular do Contrato
ou Representante Legal

Assinatura do Representante
da Empresa JAFplus, Lda

Condições Gerais do Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica e/ou Gás Natural

JAFPLUS.PT



CPE _____ Rubrica _____
CUI _____ Multiponto ☐

ÍNDICE

- | | |
|----|--|
| 1 | Objeto Do Contrato |
| 2 | Local De Fornecimento |
| 3 | Prazo Do Contrato, Entrada Em Vigor E Início Do Fornecimento |
| 4 | Fidelização |
| 5 | Caução |
| 6 | Medição, Leitura, Perfis De Consumo E Disponibilidade De Dados |
| 7 | Preço |
| 8 | Faturação |
| 9 | Pagamento |
| 10 | Continuidade E Interrupção De Fornecimento |
| 11 | Qualidade De Serviço Comercial E Técnico E Compensações |
| 12 | Pedidos De Informação E Reclamações |
| 13 | Direitos, Deveres E Atos Proibidos Do Cliente |
| 14 | Clientes Com Necessidades Especiais E Clientes Prioritários |
| 15 | Alteração Das Condições Contratuais |
| 16 | Cessaçao Do Contrato |
| 17 | Proteção De Dados Pessoais |
| 18 | Meios De Atendimento E Comunicações |
| 19 | Legislação Aplicável, Resolução De Litígios E Siglas |

CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA E/OU GÁS NATURAL**1 OBJETO**

1.1 O presente Contrato tem por objeto o fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural, em regime de mercado liberalizado, pela sociedade JAFplus, Lda. (Comercializado, titular do Registo de Comercialização na DGEG, n.º RE-61 para Eletricidade e n.º COM-71 para Gás Natural), às instalações de consumo de que o Cliente é titular, devidamente identificadas nas CP e respetivos Anexos.

1.2 A relação comercial objeto do presente Contrato estabelece-se entre a JAFplus, que se obriga a assegurar o fornecimento ao Cliente, através das infraestruturas do ORD e o Cliente, que, por sua vez, se obriga a pagar o preço contratualmente estabelecido nas CP e respetivos Anexos.

1.3 A JAFplus é responsável pelo tratamento de quaisquer questões relacionadas com o fornecimento de energia elétrica ou de gás, com exceção das matérias que, nos termos legais e regulamentares, são da responsabilidade do ORD, designadamente: ligação à rede, avarias, emergências, leituras, verificação ou substituição dos equipamentos de medição e restabelecimento do fornecimento quando a interrupção não tiver sido solicitada pela JAFplus.

1.4 O presente Contrato aplica-se exclusivamente a Clientes que comprem energia elétrica ou gás para consumo não doméstico, nomeadamente destinado a atividades comerciais ou profissionais.

1.5 O presente Contrato pode ainda incluir a prestação ao Cliente de serviços adicionais, caso a respetiva opção conste expressamente nas CP, sendo neste caso também aplicáveis as condições contratuais específicas do serviço adicional.

1.6 O presente Contrato rege-se, designadamente, pelo disposto no artigo 132.º e seguintes do DL n.º 15/2022, de 14 de janeiro, artigo 48.º e seguintes do DL n.º 62/2020, de 28 de agosto, artigo 22.º RRC, Lei n.º 23/96, de 26 de julho e demais disposições legais e regulamentares aplicáveis, nomeadamente, as aprovadas pela ERSE.

1.7 Fazem parte integrante do presente Contrato os seguintes documentos: As presentes Cláusulas Contratuais Gerais, as CP, o ANEXO I - Tarifas de Acesso às redes (TAR), ANEXO II - Autorização de Débito Direto SEPA, se aplicável, ANEXO III - Rotulagem e CO₂, ANEXO IV - Consentimento do titular de dados de energia de instalações integradas nas redes inteligentes ou não integradas em rede inteligente mas dotadas de contador inteligente, ANEXO V - Informação sobre Proteção de Dados Pessoais e Declaração de Consentimento, ANEXO VI - Multiponto, se aplicável, e ANEXO VII - Ficha de Informação Normalizada para BTN e/ou BP com consumo anual ≤ 10000 m³, se aplicável.

1.8 A JAFplus disponibiliza ao Cliente uma área reservada - My JAFplus (<https://Clientes.jafplus.pt/>), que permite designadamente: consulta dos dados da instalação; acesso ao histórico de faturação e pagamentos; comunicação de leituras e informação detalhada sobre os consumos. As funcionalidades da área reservada podem ser eliminadas ou aditadas pela JAFplus.

1.9 Em caso de dúvida ou contradição entre documentos contratuais, as CP e respetivos anexos prevalecem sobre as Condições Gerais.

1.10 Este Contrato é pessoal e intransmissível, devendo o Cliente ser o utilizador efetivo da energia fornecida, sendo-lhe vedado: i) Utilizar a energia para fins distintos dos contratados; ii) Ceder, onerosa ou gratuitamente, a energia a terceiros; iii) Aliar ou disponibilizar a energia a terceiros, a outras instalações ou pontos de consumo, ainda que da sua titularidade. A cedência não autorizada ou a apropriação indevida de energia consubstancia o exercício indevido da atividade de comercialização e constitui fundamento para a interrupção do fornecimento.

2 LOCAL DE FORNECIMENTO**2.1 - LOCAL DE FORNECIMENTO**

2.1.1 Para efeitos do disposto no presente Contrato, entende-se por "Local de Fornecimento" o ponto de ligação ou de entrega situado na instalação do Cliente, conforme identificado nas CP e respetivos Anexos, onde se encontra instalado o equipamento de medição, através do qual é efetuada a leitura do consumo da energia fornecida pela JAFplus.

2.1.2 É da exclusiva responsabilidade do Cliente assegurar que a instalação de utilização e os respetivos pontos de entrega cumprem, de forma contínua e ininterrupta, todas as disposições legais, regulamentares e técnicas aplicáveis às instalações elétricas e/ou de gás natural, designadamente, no que respeita à segurança de pessoas e bens, bem como garantir que tais instalações se encontram devidamente ligadas às respetivas redes.

2.1.3 A obrigação de fornecimento de energia, ao abrigo do presente Contrato, apenas se verifica e mantém enquanto o Cliente cumprir o estabelecido no número anterior.

2.2 - CARATERIZAÇÃO DO PONTO DE ENTREGA

2.2.1 A energia é fornecida, em cada ponto de entrega, à tensão e/ou pressão definidas contratualmente, dentro das tolerâncias previstas no RQS. Em BT, considera-se, para efeitos contratuais, que o fornecimento é efetuado à tensão de 400 V entre fases, correspondente 230 V entre fase e neutro.

2.2.2 Na energia elétrica, a potência contratada não pode ser superior à potência requisitada ou, quando inferior, à potência certificada. O Cliente em BTN pode, a todo o tempo, solicitar a alteração do escalão de potência contratada. No Cliente em BTE, MT, AT ou MAT, a potência contratada corresponde à máxima potência tomada, registada nos 12 meses anteriores, incluindo o mês a que respeita a faturação. Sempre que, na sequência de investimento em eficiência energética, resulte uma redução permanente da potência contratada, o Cliente pode solicitar a redução da mesma, devendo o ORD proceder à respetiva alteração no mês seguinte. Nos Clientes em MT, AT e MAT, a potência contratada não pode ter um valor, em kW, inferior a 50% da potência instalada, em kVA, medida pela soma das potências nominais dos transformadores associados ao ponto de entrega.

2.2.3 No gás natural a capacidade utilizada não pode ser superior ao caudal diário correspondente à potência instalada no local de consumo, sendo a sua alteração regulada nos termos do disposto no artigo 58.º do RRC. Na celebração de novos Contratos, em que a tarifa aplicável depende do escalão de consumo, a escolha do escalão é um direito do Cliente, cabendo ao ORD verificar anualmente a sua adequação, com base no consumo verificado no ano anterior, devendo a primeira verificação ocorrer 12 meses após a celebração do Contrato de fornecimento. Se, antes de decorridos 12 meses sobre a data da última verificação, o consumo ultrapassar o valor anual que corresponde ao escalão de consumo atribuído, o ORD atribui um escalão de consumo superior.

2.2.4 A opção tarifária é livremente escolhida pelo Cliente e encontra-se expressamente indicada nas CP. Sem prejuízo, nos fornecimentos de energia elétrica e nos fornecimentos de gás com leitura diária e faturação associadas à capacidade, a opção tarifária fica sujeita a um período mínimo de vigência de 1 (um) ano, o qual não é interrompido no caso de mudança de comercializador. Os Clientes de BTN, com potência contratada até 20,7 kVA, não estão sujeitos à obrigação de permanência mínima de 12 (doze) meses relativamente às opções tarifárias (simples, bi-horária ou tri-horária),

sendo tal obrigação aplicável exclusivamente à opção pelo ciclo horário (diário ou semanal). Os Clientes de energia elétrica ligados em MAT, AT e MT podem, a qualquer momento, optar entre o ciclo semanal e o ciclo semanal opcional.

2.2.5 O Cliente é responsável por todos os custos associados a alteração da potência contratada, da capacidade utilizada, do escalão de consumo ou gestão de acesso às redes, incluindo encargos relativos a modificações técnicas ou reforço das ligações à rede exigidos pelo ORD.

2.2.6 Quaisquer alterações da potência contratada ou das opções de preço e tarifárias, solicitadas pelo Cliente:

- a) Produzem efeitos apenas a partir da data de ativação comunicada pelo ORD;
- b) Podem implicar a alteração do preço aplicável, que se aplicará a partir da data a que se refere a alínea anterior.

2.3 - INSTALAÇÕES PROVISÓRIAS E EVENTUAIS

2.3.1 A celebração do contrato e o início do fornecimento a instalações provisórias (aquelas que se destinam a alimentar instalações de natureza temporária, designadamente para efeitos de reparações, ensaios de equipamentos, obras e estaleiros, as quais são desmontadas, deslocadas ou substituídas por ligações definitivas após o termo do período e da finalidade a que se destinam) ou de instalações eventuais (aquelas que se destinam a alimentar infraestruturas de caráter ocasional, nomeadamente eventos temporários de natureza social, cultural ou desportiva), dependem da apresentação, pelo Cliente, de documentação que comprove o caráter temporário da instalação ou a realização do evento, nos termos da legislação aplicável.

2.3.2 A obrigação de ligação e de fornecimento de energia elétrica a instalações provisórias e eventuais ficam limitadas à existência e à capacidade disponível de rede, sendo os encargos da responsabilidade do requisitante.

2.3.3 A duração do Contrato de fornecimento de energia elétrica fica, no caso de instalações eventuais, condicionada à duração do evento que a origina e, no caso de instalações provisórias, aos termos e prazos constantes da respetiva licença, podendo em ambas as situações a JAFplus exigir a prestação de caução.

2.3.4 Findo o prazo de vigência da licença da instalação provisória, o ORD pode interromper o fornecimento de energia elétrica, mediante comunicação escrita ao Cliente, a efetuar com antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data prevista para a interrupção, da qual devem constar, de forma expressa, o fundamento legal da interrupção e os meios de que o Cliente dispõe para a evitar. O Cliente pode requerer a prorrogação do Contrato de fornecimento, desde que apresente licença válida que cubra o período pretendido, devendo o pedido ser apresentado com uma antecedência mínima de 5 (cinco) dias relativamente à data do termo do Contrato em vigor.

2.4 - SEGURANÇA DAS INSTALAÇÕES

2.4.1 Em caso de avaria ou fuga na instalação de utilização de eletricidade e/ou gás, o Cliente deve proceder de imediato ao corte do abastecimento, conforme as regras de segurança aplicáveis e, comunicar imediatamente a ocorrência à JAFplus ou diretamente ao OR.

2.5 - ACESSO A DADOS DO PONTO DE ENTREGA

2.5.1 O Cliente autoriza expressamente a JAFplus, de forma esclarecida, livre e inequívoca, a:

- i) Aceder e consultar as características técnicas do CPE e/ou CUI, registadas na base de dados do ORD;
- ii) Atuar em seu nome e representação junto do ORD, praticando todos os atos necessários à ativação, alteração, cancelamento e

demais ações relacionadas com a gestão do ponto de entrega e do acesso à rede;

iii) Aceder ao registo do ponto de entrega no OLMC;

iv) Aceder ao diagrama de carga do respetivo ponto de entrega e, quando aplicável, à porta de comunicação normalizada do contador inteligente, nos termos do RSRI;

v) Transmitir os dados necessários à prossecução das finalidades referidas nos números anteriores, incluindo dados relativos a Clientes economicamente vulneráveis, prioritários ou com necessidades especiais, ao ORD, à DGEG e a quaisquer outras entidades intervenientes no processo, aceitando a respetiva incorporação no registo do ponto de entrega;

vi) Solicitar e receber do Cliente todos os documentos e informações que revelem necessários ao cumprimento do presente Contrato e das obrigações legais e regulamentares aplicáveis.

3 PRAZO DO CONTRATO, ENTRADA EM VIGOR E INÍCIO DO FORNECIMENTO

3.1 - PRAZO DO CONTRATO E RENOVAÇÃO

3.1.1 O presente Contrato é celebrado pelo prazo de 12 (doze) meses, contado a partir da data de início do fornecimento de eletricidade e/ou gás natural, renovando-se automática e sucessivamente, por iguais períodos, sem prejuízo do previsto na Cláusula 16.ª.

3.1.2 A JAFplus pode opor-se à renovação, mediante notificação escrita ao Cliente, enviada com uma antecedência mínima de 45 (quarenta e cinco) dias relativamente à data do seu termo inicial ou de qualquer uma das suas renovações, da qual deve constar, de forma expressa, a indicação de que, na ausência de nova contratação, a oposição implica a interrupção do fornecimento.

3.2 - DATA DE CELEBRAÇÃO DO CONTRATO

3.2.1 O Contrato considera-se celebrado:

- a) Na data da sua assinatura por ambas as Partes, quando celebrado presencialmente;
- b) Na data da aposição de assinatura eletrónica por ambas as partes;
- c) Na data em que o Cliente receba o Contrato assinado pela JAFplus e o aceite de forma expressa, designadamente quando o Contrato seja celebrado:
 - (i) na sequência de pedido do Cliente no sítio de internet da JAFplus;
 - (ii) após contacto telefónico da JAFplus (ou prestador de serviços a seu cargo) ou fora do estabelecimento comercial desta, desde que o Cliente tenha solicitado por escrito a celebração de contrato de fornecimento ou por outra forma dado o seu consentimento.

3.2.2 A JAFplus pode recusar a celebração do Contrato, nomeadamente, nas situações seguintes:

- a) Falta de legitimidade do Cliente para a sua celebração ou não apresentação da documentação que ateste a sua legitimidade para celebrar o contrato naquele local de consumo;
- b) Existência de dívidas anteriores do Cliente à JAFplus ou quando for manifesto que a alteração do titular do contrato visa o não pagamento de dívida do anterior Cliente.

3.3 - INÍCIO DO FORNECIMENTO

3.3.1 O início de fornecimento de eletricidade e/ou gás natural, em relação a cada uma das instalações e pontos de entrega identificados nas CP, individualmente considerados, depende, entre outros, da verificação cumulativa dos seguintes requisitos legais e regulamentares:

- a) Conclusão do processo de mudança de comercializador;
- b) Existência de condições legais e regulamentares de acesso ao fornecimento nos pontos de entrega;
- c) Cumprimento, pelas instalações de utilização do Cliente, das condições técnicas e de segurança legalmente exigidas; d) No caso de fornecimento de gás natural, a apresentação pelo Cliente do Relatório e Certificado de inspeção, quando aplicável ou exigível.

3.4 - ENTRADA EM VIGOR

3.4.1 O Contrato entra em vigor na data de início do fornecimento, a qual será devidamente comunicada ao Cliente.

4 - FIDELIZAÇÃO

4.1 O presente Contrato pode prever a existência de um período de fidelização, desde que tal conste expressamente das Condições Particulares (CP) e com indicação clara:

- a) Da respetiva duração, a qual não é suscetível de renovação automática;
- b) Do montante ou do critério de cálculo da indemnização aplicável em caso de incumprimento ou cessação antecipada;
- c) Da vantagem atribuída ao Cliente, como contrapartida da vinculação contratual.

4.2 Durante o período de fidelização, a JAFplus não pode alterar as condições contratuais, incluindo as relativas ao preço, salvo se for do interesse do Cliente e mediante acordo expresse deste.

4.3 A JAFplus não pode cessar unilateralmente o Contrato, na vigência do período de fidelização, no caso de Clientes fornecidos em BTN e BTE ou dos Clientes com consumos anuais de gás < a 10 000 m³ (n), No caso de Clientes em MT ou nível tensão superior e, ainda, de Clientes com consumo anual de gás > a 10 000 m³ pode cessar antecipadamente o Contrato, desde que indemnize o Cliente no valor estipulado na proposta contratual e nas CP.

4.4 Quando tenha sido convencionado um período de fidelização e o Contrato seja cessado antecipadamente, pode ser aplicada a seguinte penalização:

- a) Cessação pelo Cliente: a JAFplus pode aplicar uma penalização correspondente aos kWh não consumidos, calculada como a diferença entre a energia efetivamente consumida e a energia que era previsto consumir durante o período de fidelização, conforme preço estipulado nas CP;
- b) Cessação pela JAFplus: nos casos de Contratos celebrados com Clientes em MT ou nível de tensão superior, e/ou consumo anual de gás > a 10 000m³, terá de indemnizar o Cliente por kWh não consumidos, calculada como a diferença entre a energia efetivamente consumida e a energia que era previsto consumir durante o período de fidelização, conforme preço estipulado nas CP.

4.5 As penalizações previstas na Cláusula anterior, independentemente de serem imputáveis à JAFplus ou ao Cliente, devem ser liquidadas no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir da data da cessação do Contrato.

5 - CAUÇÃO

5.1 A JAFplus tem o direito de exigir a prestação de caução ou alteração do seu valor, a fim de garantir o cumprimento das obrigações decorrentes do presente Contrato, a:

- a) Todos os Clientes, no momento da celebração do Contrato, ou sempre que se verifique aumento da potência contratada, alteração da opção tarifária, ou mudança da capacidade ou escalão de consumo contratados;
- b) Clientes BTN, exclusivamente nos casos de restabelecimento

do fornecimento após interrupção decorrente de incumprimento contratual imputável ao Cliente;

- c) Todas as instalações eventuais e provisórias.

5.2 Os Clientes referidos na alínea b) da cláusula anterior podem, em qualquer momento, obstar à prestação de caução se, regularizarem a dívida objeto do incumprimento e optarem pela transferência bancária como meio de pagamento.

5.3 Tratando-se de Clientes BTN a caução é prestada em numerário, cheque, transferência eletrónica, garantia bancária ou seguro caução e, nos casos dos restantes Clientes, os meios de prestação de caução são objeto de acordo entre o Cliente e a JAFplus.

5.4 O valor da caução aplicável aos Clientes é determinada da seguinte forma: a) Em BTN com histórico de 12 meses: corresponde ao valor médio de faturação, por Cliente, verificado nos últimos 12 meses, num período de consumo igual ao período de faturação, acrescido do prazo de pagamento da fatura; b) Em BTN sem histórico de 12 meses: o valor do consumo a considerar no cálculo da caução é estimado pela JAFplus com base nas características e condições de funcionamento da instalação, indicadas pelo Cliente, devendo o valor ser alterado assim que o Cliente disponha de um histórico de consumo de 12 meses c) Nos restantes Clientes o valor da caução é estipulada por acordo e, na falta do mesmo, é calculado conforme indicado para os Clientes BTN.

5.5 O número de dias considerado para o cálculo do valor médio diário nunca será inferior a 90 (noventa) dias.

5.6 Prestada a caução a JAFplus pode utilizar o respetivo valor para a satisfação do seu crédito caso o Cliente, interpelado para o pagamento de dívida, permaneça em situação de incumprimento. Para Clientes BTN, a utilização do valor da caução impede a JAFplus de exercer o direito de solicitar a interrupção do fornecimento. Acionada a caução, a JAFplus pode exigir, por escrito, a sua reconstituição ou reforço, em prazo não inferior a 10 (dez) dias úteis, sob pena de interrupção, mediante pré-aviso.

5.7 A caução deve ser restituída ao Cliente em BTN, sem necessidade de solicitação, nas seguintes situações:

- a) No momento da cessação do Contrato de fornecimento: A quantia a restituir, deve ser atualizada com base no Índice de Preços no Consumidor, depois de deduzidos os montantes eventualmente em dívida;
- b) Durante a vigência do Contrato: Se vier posteriormente a optar pela transferência bancária como meio de pagamento ou se permanecer em situação de cumprimento contratual, continuamente, durante o período de 2 (dois) anos.

6 MEDIÇÃO, LEITURA, PERFIS DE CONSUMO E DISPONIBILIDADE DE DADOS

6.1 - PONTOS E EQUIPAMENTOS DE MEDIÇÃO

6.1.1 São Pontos de medição de energia elétrica as ligações das instalações de consumo à rede de transporte e à rede de distribuição, em BT, MT a AT e de medição de gás as ligações às redes das instalações de consumo.

6.1.2 Constituem equipamentos de medição os contadores, indicadores de potência e os respetivos acessórios, devendo ser selados, podendo incluir: transformadores de medida, contadores de energia elétrica ativa e reativa, contadores de gás, dispositivos eletrónicos de conversão de volume de gás, equipamentos de cromatografia e os equipamentos de telecontagem e, no caso do setor elétrico, sempre que os equipamentos de medição o permitam e se perspetive injeção na rede, devem ser parametrizados para registo bidirecional.

6.1.3 As características dos equipamentos de medição são estabelecidas no GMLDD e demais legislação e regulamentação aplicáveis, devendo, nomeadamente:

- a) Possibilitar a aplicação das opções tarifárias e dos ciclos horários estabelecidos no RT;
- b) Permitir o acesso à informação relevante para faturação e participação no mercado;
- c) Dispor de características técnicas compatíveis com a integração em sistemas centralizados de telecontagem, no setor elétrico;
- d) No setor do gás:
 - i) permitir a integração em sistemas centralizados de telecontagem, no caso de Clientes que se encontrem ligados à rede de transporte e com consumo anual $\geq$ a 100 000 m³ (n) ligados à rede de distribuição.
 - ii) Permitir, a pedido do Cliente com consumo anual $<$ a 100 000 m³ (n), a integração no sistema de telecontagem, arcando com os encargos associados.

6.1.4 A medição da potência ativa e das energias ativa e reativa deve ser realizada à tensão de fornecimento, salvo casos devidamente justificados, nos termos do disposto no RRC.

6.1.5 Os ORD devem instalar, sem encargo para o Cliente, na entrada das instalações de utilização em BTN, dispositivos destinados que impeçam a tomada de potência superior aos limites estabelecidos no Contrato, podendo o controlo de potência ser assegurado pelo próprio equipamento de medição. Caso o Cliente impeça injustificadamente a instalação, o ORD pode interromper o fornecimento.

6.1.6 Os equipamentos de medição são fornecidos, instalados, mantidos, verificados periodicamente e, se for caso disso, substituídos, pelo ORD, na qualidade de proprietários, não podendo cobrar qualquer quantia a título de preço, aluguer, amortização, compensação ou inspeção periódica.

6.1.7 O Cliente atua como fiel depositário dos equipamentos de medição, nomeadamente para efeitos da sua guarda e restituição findo o Contrato (altura em que os OR podem levantar o equipamento de medição e controlo de potência), desde que terceiros não tenham acesso livre ao equipamento, podendo, se o pretenderem, instalar um segundo equipamento de medição, arcando com o respetivo custo. Como fiel depositário, é responsável por danos decorrente de utilização indevida, devendo permitir o acesso, local e remoto, ao equipamento de medição, para realização das tarefas de instalação, leitura, inspeção, manutenção, controlo, verificação, selagem e facilitar o acesso aos dados de consumo ao ORD, sendo que a impossibilidade de acesso pode determinar a interrupção do fornecimento de energia elétrica por facto imputável ao Cliente.

6.1.8 Qualquer procedimento suscetível de falsear o funcionamento normal ou a leitura dos equipamentos de medição constitui incumprimento do presente Contrato, podendo gerar responsabilidade do Cliente civil e/ou criminal.

6.1.9 O ORD deve informar o Cliente, através de um dos meios de contacto direto à sua disposição, e com uma antecedência mínima de 15 dias:

- a) Datas previstas para proceder à instalação do equipamento de medição e a possibilidade de ser agendada visita combinada, bem como os meios à sua disposição para fazer esse agendamento;
- b) Necessidade de interromper o fornecimento para a realização dos trabalhos de instalação.
- c) Até 15 dias após a instalação, o OR deve fornecer, por escrito, informação detalhada sobre a forma de consultar os dados de energia, o procedimento de rearme, e o valor da leitura do

equipamento de medição substituído. informações detalhadas sobre leitura, rearme e valor do equipamento substituído.

6.1.10 Os equipamentos de medição podem ser sujeitos a uma verificação extraordinária, sempre que qualquer das partes suspeite ou detete defeito no seu funcionamento. Os encargos com a verificação extraordinária são da responsabilidade de:

- a) Quem solicitar, se a verificação efetuada vier a comprovar que o funciona dentro dos limites de tolerância;
- b) Do OR, nas restantes situações.

6.1.11 Os erros de medição da energia e da potência, resultantes de qualquer anomalia verificada no equipamento de medição ou erro de ligação, que não tenham origem em AIE, são corrigidos pelo ORD em função da melhor estimativa das grandezas durante o período em que a anomalia se verificou, nos termos aprovados pela ERSE.

6.2 - LEITURA DOS EQUIPAMENTOS DE MEDIÇÃO

6.2.1 O ORD é responsável pela leitura dos equipamentos de medição instalados no Local de Consumo.

6.2.2 Sem prejuízo do disposto no número anterior, têm igualmente a faculdade de efetuar a leitura dos equipamentos de medição, proceder à sua comunicação e verificar os respetivos selos:

- a) O Cliente, através dos meios disponibilizados pelo ORD e pela JAFplus;
- b) A JAFplus.

6.2.3 Os dados de consumo disponibilizados pelo ORD à JAFplus são obtidos por leitura direta do equipamento de medição ou, em caso de anomalia de medição ou leitura, por estimativa dos consumos.

6.2.4 A leitura dos equipamentos de medição de eletricidade e gás deve respeitar as periodicidades estabelecidas nos regulamentos da ERSE.

6.2.5 O ORD não é responsável pelo incumprimento da periodicidade de leitura quando tal incumprimento resulte de facto imputável ao Cliente. Todavia, no caso do Cliente em BTN e do Cliente em BP com consumo anual $\leq$ a 10 000 m³ (n), considera-se que o ORD é responsável pelo incumprimento da periodicidade da leitura, sempre que não cumpra com uma das seguintes diligências:

- a) Avisar o Cliente da data em que será efetuada uma leitura direta do equipamento de medição;
- b) Avisar o Cliente de que foi tentada, sem êxito, uma leitura direta do equipamento de medição;
- c) Assegurar que os avisos conter informação sobre os meios disponíveis para o Cliente transmitir ao ORD os seus dados de consumo, fixando um prazo para o efeito.

6.2.6 Se, por facto imputável ao Cliente, não seja possível aceder ao equipamento de medição, após 2 (duas) tentativas, num período que não deve ultrapassar os 4 (quatro) meses consecutivos, e não exista qualquer comunicação do Cliente relativa aos dados de consumo durante o mesmo período, o ORD deve promover a realização de uma leitura extraordinária, em data a acordar entre as partes, sendo os encargos da responsabilidade do Cliente, nos termos e valores fixados anualmente pela ERSE.

6.2.7 O ORD pode interromper o fornecimento caso não seja possível chegar a acordo quanto à data para a realização da leitura extraordinária, no prazo máximo de 20 (vinte) dias após a respetiva notificação, ou caso, tendo sido acordada uma data, não seja possível o acesso ao equipamento de medição por facto imputável ao Cliente.

6.2.8 No sentido de evitar a faturação por estimativa, a JAFplus inclui na fatura mensal as informações necessárias para que o Cliente possa transmitir ao ORD ou diretamente à JAFplus as leituras.

6.2.9 Nas instalações integradas em redes inteligentes em que não seja possível a recolha remota das leituras, ORD deve disponibilizar os dados de consumo, com base em estimativas, aplicando os métodos previstos no GMLDD, o qual estabelece igualmente as regras aplicáveis à correção de erros de leitura dos equipamentos de medição.

6.3 - PERFIS DE CONSUMO

6.3.1 O ORD aplica perfis de consumo às entregas a instalações do Cliente que não disponha de equipamentos de medição com:

- a) Discriminação quarto-horária, no caso do setor elétrico;
- b) Discriminação diária, no caso do setor do gás.
- c) Situações de anomalia de medição ou de leitura.

6.4 - DISPONIBILIDADE DE DADOS

6.4.1 Os dados de consumo são disponibilizados gratuitamente pelo ORD, ao Cliente ou à Jafplus, com consentimento do Cliente, para efeitos de faturação e de participação no mercado, abrangendo pelo menos 36 (trinta e seis) meses de dados agregados e 24 (vinte e quatro) meses de dados discriminados, através de uma plataforma eletrónica ou em formato eletrónico.

7 PREÇO

7.1 O Cliente obriga-se a pagar o Preço livremente acordado entre as Partes, conforme estabelecido nas CP e respetivos Anexos. O preço aplica-se ao segmento contratual, à potência contratada e aos consumos quarto-horário do Cliente, apurados em função do ciclo e respetivos períodos horários definidos nas CP e respetivos Anexos.

7.2 Ao preço referido na Cláusula anterior acrescem:

- i) TAR, bem como quaisquer preços ou componentes reguladas do preço de energia, aprovados pela ERSE ou estabelecidos por via legislativa, incluindo custos decorrentes da Gestão Global do Sistema (Custos de regulação) ou do Mercado Liberalizado, em vigor a cada momento.
- ii) Taxas e impostos e demais encargos legais, em vigor a cada momento.

7.3 No caso de Tarifa indexada:

- a) O preço da energia ativa varia em função do preço do mercado ibérico de eletricidade em Portugal (OMIE PT), em cada período quarto-horário de consumo, ou do mercado ibérico de gás natural (MIBGAS), em cada período diário.
- b) O preço total a pagar pelo Cliente é calculado de acordo com a fórmula e respetivas componentes acordadas no momento da celebração do Contrato, constantes nas CP e respetivos Anexos. c) Ao preço resultante da aplicação da fórmula indexada, acresce os custos mencionados nas alíneas i) e ii) da cláusula anterior.

7.4 A criação, atualização, modificação, suspensão ou extinção de quaisquer custos associado ao fornecimento de eletricidade e/ou gás, resultante de alterações legislativas, regulamentares ou do funcionamento do sistema energético, que sejam imputáveis à JAFplus ou diretamente ao Cliente e afetem, direta ou indiretamente, o preço global da energia, serão repercutidas ao Cliente, de acordo com a variável estabelecida no respetivo diploma legal, seja proporcionalmente ao consumo, potência, número de consumidores incluídos na carteira ou de acordo com outra a variável legalmente estabelecida.

7.5 Os preços ou encargos referidos nas alíneas i) e ii) da Cláusula 7.2 e da Cláusula 7.4 podem ser alterados, durante o período contratual, por parte da JAFplus, sem que tal constitua uma alteração unilateral do Contrato, sendo uma mera integração de alterações legislativas, regulamentares ou de funcionamento do sistema elétrico.

7.6 As alterações previstas na Cláusula anterior devem ser notificadas ao Cliente e consideram-se cumpridas, desde que, a JAFplus explicita a alteração e a repercute automaticamente na primeira fatura que o aplique.

7.7 A JAFplus pode prodecer, a qualquer momento, à diminuição de imediato do preço estabelecido na Cláusula 7.1, devendo tal redução ser explicitada na primeira fatura em que seja aplicada, considerando-se aceite pelo Cliente caso este não se oponha no prazo de 30 (trinta) dias após a comunicação.

7.8 Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, a JAFplus pode alterar o preço durante o período contratual, constituindo uma modificação contratual, sempre que entenda necessário repercutir custos, nomeadamente, nas seguintes situações: a) Alterações substanciais no perfil de consumo do Cliente face às estimativas que serviram de base para a determinação do preço fixado nas CP e respetivos Anexos; b) Alterações substanciais nos preços dos mercados grossistas de eletricidade ou gás natural, nos custos de aquisição de energia, na formação do preço ou nos custos operacionais da JAFplus.

7.9 As alterações previstas na Cláusula anterior devem ser comunicadas ao Cliente por escrito, com uma antecedência mínima de 10 (dez) dias relativamente à data em que se pretenda que produzam efeitos.

7.10 O Cliente pode recusar a alteração e denunciar o Contrato, sem qualquer penalização, até à data indicada para a produção dos efeitos, mediante comunicação escrita à JAFplus. Na ausência de oposição dentro do prazo estabelecido, a alteração considera-se tacitamente aceite, entrando em vigor na data indicada.

7.11 Os preços regulados, aplicáveis a serviços, designadamente leitura extraordinária, interrupção e restabelecimento do fornecimento, desselagem, resselagem e recolha pontual de diagrama de carga, são os publicados anualmente pela ERSE e aplicados nos termos legalmente previstos.

8 FATURAÇÃO

8.1 As faturas são emitidas mensalmente, salvo se outra periodicidade for acordada nas CP e respetivos Anexos, incluem todos os elementos exigidos pela legislação aplicável, nomeadamente o custo total da energia, de forma harmonizada com os elementos indicados no Anexo I do RRC e no Anexo VII do DL n.º 15/2022, de 14 de janeiro.

8.2 Quando não seja observada a periodicidade da faturação acordada com o Cliente, o pagamento da fatura pode ser fracionado em prestações mensais, a pedido do mesmo, tendo em consideração o período de faturação apresentado a pagamento, devendo a JAFplus informar previamente o Cliente. Caso o incumprimento da periodicidade da faturação resultar de facto não imputável ao Cliente, não são devidos juros de mora.

8.3 Na sequência da mudança de comercializador, o Cliente recebe da JAFplus uma única fatura contendo o acerto final de contas, no prazo máximo de 6 (seis) semanas após a efetivação da mudança.

8.4 A fatura de fornecimento de energia elétrica, de gás natural ou dual é, por regra, disponibilizada em suporte eletrónico, para o endereço de correio eletrónico indicado pelo Cliente, salvo se este optar pela faturação em papel nas CP.

8.5 O Cliente pode, a todo o tempo, alterar a modalidade de faturação e a JAFplus pode cancelar a faturação eletrónica sempre que se mostre impossível confirmar a entrega da fatura no correio eletrónico do Cliente, passando, neste caso, a enviar as faturas em formato papel para o domicílio do Cliente, sem necessidade de aviso prévio.

8.6 As faturas emitidas pela JAFplus ficam igualmente disponíveis

para consulta, em formato PDF, na área reservada do Cliente - My JAFplus.

8.7 As características das instalações relevantes para efeitos de faturação estão definidas nas CP e respetivos Anexos, incluindo para a energia elétrica: a tensão de fornecimento, a potência contratada e a opção tarifária e, para o gás: a pressão de fornecimento, a capacidade utilizada ou o escalão de consumo e a opção tarifária.

8.8 A faturação no gás natural é efetuada em euros por quilowatt-hora (€/kWh), mediante aplicação da fórmula do fator de conversão definida no GLMDD: $\text{Consumo [m}^3\text{]} \times \text{FCV (Fator Correção Volume)} \times \text{PCS (Poder Calorífico Superior)} = \text{Consumo [kWh]}$.

8.9 A faturação, apresentada pela JAFplus ao Cliente, tem por base a informação sobre os dados de consumo disponibilizada pelos ORD, obtidos por leitura direta do equipamento de medição ou por estimativa de consumos, nesta se incluindo a que tenha sido comunicada pelo Cliente.

8.10 Sempre que não seja possível a recolha de leituras dos equipamentos de medição, o ORD podem recorrer às metodologias de estimativa previstas no GMLDD, de modo a permitir que JAFplus reflita a atualização do consumo na fatura do Cliente.

8.11 No setor elétrico, a estimativa de consumo é efetuada através do método designado por "Perfil", publicado anualmente pela ERSE, variando entre as Classes A, B e C, de acordo com a tipologia da instalação identificada nas CP.

8.12 No setor do gás natural, para instalações com medição de registo não diário, o Cliente pode optar por um dos seguintes métodos de estimativa, previstos no GMLDD:

a) Perfil: publicado anualmente pela ERSE, aplicável na ausência de indicação do Cliente;

b) Histórico homólogo simples: baseado nos consumos médios diários do período homólogo do ano anterior, apurados com base em leituras reais;

c) Histórico homólogo corrigido: baseado no consumo médio diário dos 3 (três) meses anteriores ao período homólogo.

8.13 No setor do gás natural, a JAFplus pode realizar estimativas de consumo para efeitos de faturação sempre que estas respeitem a períodos não abrangidos por dados de consumo ou estimativas disponibilizados pelo ORD, utilizando as metodologias de estimativa escolhidas pelo Cliente nas CP e respetivos Anexos.

8.14 No setor elétrico, a JAFplus pode proceder a estimativas de faturação, utilizando as metodologias de legalmente previstas, nos seguintes casos:

a) Para instalações em MAT, AT, MT, BTE e BTN integradas em redes inteligentes, no caso de incumprimento do dever do ORD disponibilizar dados reais ou, em caso de anomalia de medição ou leitura, dados estimados, por, pelo menos, 5 (cinco) dias seguidos ou interpolados, dentro do mesmo período de faturação;

b) Para instalações em BTN não integradas em redes inteligentes: relativamente a períodos não abrangidos por dados de consumo ou estimativas disponibilizados pelo ORD.

8.15 A faturação pode ser objeto de acerto, aplicando-se as regras do GMLDD, designadamente nas seguintes situações:

a) Anomalia de funcionamento do equipamento de medição;

b) Faturação baseada em estimativa de consumo;

c) Correção de erros de medição, leitura ou faturação;

d) Atualização de dados disponibilizados por outras entidades ao ORD, que condicionam o apuramento do consumo a faturar.

8.16 Quando o valor apurado em resultado do acerto de faturação seja:

i) A favor do do Cliente: o respetivo montante é creditado na fatura de acerto, salvo declaração expressa em sentido diverso por parte do Cliente;

ii) A favor da JAFplus: o Cliente é informado de que pode solicitar o pagamento do montante em prestações mensais, tendo em consideração o número de meses abrangidos pelo acerto, exceto nos casos de AIE.

8.17 Nos casos de Cliente de energia elétrica em BTN ou de gás em BP, com consumo anual $\leq$ a 10 000 m³ (n), sempre que o acerto de faturação baseada em estimativas resulte num valor $\geq$ ao consumo médio mensal da instalação de consumo nos 6 (seis) meses anteriores ao mês do acerto, o ORD deve informar a JAFplus, que, por sua vez, apresenta ao Cliente, na fatura de acerto, um plano de regularização mensal do valor em dívida, até ao máximo de 12 (doze) prestações, nos termos do qual o valor a regularizar em cada fatura individualmente considerada não deve exceder a percentagem do consumo médio mensal aprovada pela ERSE. Não obstante, o Cliente pode optar pelo pagamento integral do valor em dívida. O disposto no presente número não é aplicável quando, por facto imputável ao Cliente, não tenha sido possível obter os dados de consumo através de leitura direta do equipamento de medição.

8.18 Os acertos de faturação, subsequentes a faturação baseada em estimativa, devem utilizar os dados disponibilizados pelo ORD ou comunicados pelo Cliente, recolhidos por leitura do equipamento de medição, não podendo exceder o prazo de 6 (seis) meses entre a data de emissão do acerto e a última data objeto de acerto de faturação.

8.19 O Cliente de MT deverá comunicar à JAFplus desvios previsíveis de consumos superiores a 10% face ao dia homólogo da semana anterior, até ao 3º dia anterior à data em que se preveja o desvio. A falta desta comunicação pode implicar o débito de encargos associados a desvios na fatura mensal.

9 PAGAMENTO

9.1 As faturas emitidas pela JAFplus devem ser pagas pelo Cliente no prazo e condições que vierem a ser estabelecidas nas CP e respetivos Anexos, designadamente através de débito direto, transferência bancária ou referência Multibanco, podendo o Cliente, a todo o tempo, solicitar a alteração da modalidade de pagamento.

9.2 Sempre que o Cliente opte pelo pagamento por débito direto, deve conceder autorização à JAFplus mediante a assinatura e entrega do Anexo II (Autorização de Débito Direto) ou através da ativação do serviço por Multibanco ou homebanking.

9.3 Os prazos de pagamentos das faturas emitidas pela JAFplus são os seguintes:

i) Cliente BTN ou de BP, com consumo anual $\leq$ a 10 000 m³ (n): 10 (dez) dias úteis, a contar da data de apresentação da fatura;

ii) Cliente BTE, MT, AT ou BP, com consumo anual $>$ a 10 000 m³ (n): o prazo estabelecido nas CP e respetivos Anexos.

9.4 O não pagamento do valor total da fatura dentro do prazo estipulado constitui o Cliente em mora e confere à JAFplus o direito de:

i) Cobrar juros de mora à taxa supletiva legal aplicável a créditos de empresas comerciais, singulares ou coletivas, nos termos do § 5.º do artigo 102.º do Código Comercial e do DL n.º 62/2013, de 10 de maio, sobre o valor em dívida, calculados desde o dia seguinte ao vencimento da fatura até ao efetivo e integral pagamento;

ii) Solicitar ao ORD a interrupção do fornecimento de energia, nos termos e prazos previsto na Cláusula 10.º;

iii) Exigir a prestação ou reforço da caução, quando aplicável, nos termos da Cláusula 5.º;

- iv) Resolver o contrato, nos termos do disposto na Cláusula 16.3;
- v) Opor-se à mudança de comercializador, quando aplicável.

9.5 Sem prejuízo do disposto nas Cláusulas anteriores, a JAFplus reserva-se, ainda, no direito de cobrar por cada fatura vencida e não paga, um custo de gestão de cobrança no montante de:

- a) Clientes fornecidos em BTN: 2,00€, quando a potência contratada esteja compreendida entre 3,45 a 6,90 KVA, 8,00€ para potências compreendidas entre 10,35 e 20,70KVA, 20,00€ entre 27,60 e 41,40KVA;
- b) Clientes de gás natural com o escalão 1: será cobrado o valor de 2,00 €, do Escalão 2 o montante de 8,00 €, Escalão 3 o valor de 15,00 € e do Escalão 4 será cobrado o valor de 20,00 € . c) Todos os restantes Clientes: 40,00€.

9.6 Qualquer pagamento efetuado pelo Cliente será imputado, em primeiro lugar, aos juros, encargos e outras despesas e, posteriormente, à liquidação da fatura com data de vencimento mais antiga.

9.7 A existência de plano de pagamento fracionado de valores em dívida do Cliente à JAFplus constitui, durante a vigência desse plano, fundamento legal de objeção à mudança de comercializador, podendo o Cliente obstar mediante o pagamento integral e antecipado do montante em dívida.

10 - CONTINUIDADE E INTERRUÇÃO DE FORNECIMENTO

10.1 - CONTINUIDADE DE SERVIÇO E MOTIVOS DE INTERRUÇÃO DE FORNECIMENTO

10.1.1 O fornecimento de energia pelo ORD deve ser contínuo, apenas podendo ser interrompido nas situações previstas no RRC e no RQS, designadamente por: Casos fortuitos ou de força maior; Razões de interesse público; Razões de serviço; Razões de segurança; Facto imputável aos operadores de outras redes ou instalações; Facto imputável ao cliente e Acordo com o cliente. Em caso de incumprimento das obrigações relativas à continuidade de serviço, o regime, o valor e as condições de pagamento das compensações devidas são as constantes no RQS.

10.2 - INTERRUÇÃO DE FORNECIMENTO POR FACTO IMPUTÁVEL AO CLIENTE

10.2.1 O fornecimento de energia elétrica ou de gás pode ser interrompido pelo ORD, por facto imputável ao Cliente nas seguintes situações:

- a) O Cliente deixa de ser titular de um contrato de fornecimento;
- b) Caducidade de licença referente a instalação provisória;
- c) Impossibilidade de acesso ao equipamento de medição;
- d) Impossibilidade de acordar data para leitura extraordinária dos Equipamentos de medição (Cláusulas 6.2.6 e 6.2.7);
- e) Alteração da instalação de utilização não aprovada pela entidade administrativa competente;
- f) Cedência de energia elétrica ou de gás a terceiros, quando não autorizada;
- g) Incumprimento das disposições legais e regulamentares relativas às instalações elétricas ou de gás, no que respeita à segurança de pessoas e bens;
- h) A instalação seja causa de perturbações que afetem a qualidade técnica do fornecimento a outros utilizadores da rede, de acordo com o disposto no RQS;
- i) Quando solicitado pelo comercializador, nas situações de falta de pagamento dos montantes devidos no prazo estipulado;
- j) Quando solicitado pelo comercializador, nas situações de falta de

prestação ou de atualização da caução, quando exigível;

k) Impedimento da instalação de dispositivos de controlo da potência, no caso de fornecimento em BTN;

l) Utilização da instalação de consumo fora dos parâmetros técnicos de capacidade estabelecidos para o ponto de entrega;

m) Nos casos em que, não havendo dispositivos de controlo de potência, a potência tomada seja superior potência requisitada ou à potência certificada, se inferior à potência requisitada, por um período de, pelo menos, 3 (três) meses consecutivos e não for cumprido o procedimento de regularização estabelecido no n.º 8 do Artigo 193.º do RRC, o restabelecimento do fornecimento fica condicionada à apresentação pelo Cliente de um pedido de aumento de potência de acordo com a potência tomada.

10.2.2 A interrupção do fornecimento nas situações previstas na Cláusula anterior, depende de pré-aviso, por escrito, com uma antecedência mínima de:

- i) 20 (vinte) dias para restantes Clientes, relativamente à data em que irá ocorrer, para os casos previstos nas alíneas c), d), e), i), j) e l) da Cláusula anterior;
- ii) 30 (trinta) dias para os casos das instalações provisórias, em relação ao respetivo termo da licença;
- iii) Excluem-se os casos previstos nas alíneas f) e g), em que a interrupção é imediata.

10.2.3 O pré-aviso deve ser enviado pela JAFplus, salvo nos casos das alíneas c), d), e), h) e k) da Cláusula 10.2.1, em que o envio compete ao ORD, devendo conter os seguintes elementos: Motivo da interrupção do fornecimento; Meios ao dispor do cliente para evitar a interrupção; Condições de restabelecimento; Preços dos serviços de interrupção e restabelecimento; Dia a partir do qual pode ocorrer a redução de potência e a interrupção.

10.2.4 Após a emissão do pré-aviso, a interrupção do fornecimento deve ocorrer:

- i) preferencialmente na data indicada no aviso prévio, podendo ser excedida essa data, por razões de agendamento entre o ORD e a JAFplus, em 10 (dez) dias úteis para Clientes em BTN e em 5 (cinco) dias úteis para os restantes Clientes, sem prejuízo de envio de um novo pré-aviso;
- ii) Nas situações previstas na alínea a) da Cláusula 10.2.1, não pode ocorrer antes de decorridos os prazos aplicáveis ao processo de mudança de comercializador;
- iii) No caso de Cliente em BTN ou com consumo anual de gás $\leq$ a 10 000 m³(n), não pode ocorrer no último dia útil da semana ou na véspera de um feriado, salvo nos casos previstos nas alíneas f) e g) da Cláusula 10.2.1.

10.2.5 A interrupção do fornecimento não isenta o Cliente da responsabilidade civil e criminal em que tenha eventualmente incorrido, nem do pagamento dos montantes faturados e vencidos, não prejudicando igualmente o direito de resolução do contrato por parte da JAFplus, nas situações previstos na Cláusula 16.3.

10.3 - INTERRUÇÃO SOLICITADA PELA JAFPLUS_FALTA DE PAGAMENTOS

10.3.1 No caso de Clientes em BTN, o pré-aviso para a interrupção solicitada pela JAFplus por falta de pagamento de qualquer quantia devida no prazo estipulado, deve prever:

- i) Antecedência mínima de 5 (cinco) dias para a concretização de redução da potência contratada;
- ii) Antecedência mínima de 20 (vinte) dias para a concretização de interrupção, quando não seja possível concretizar a redução de potência e a interrupção. A interrupção apenas pode efectivar-se: a) Após a redução da potência para o escalão de potência contratada

de 1,15 kVA por fase, contando-se o prazo para interrupção a partir da data da atuação no local de consumo; ou b) Quando não seja possível o acesso à instalação de consumo para efetuar a redução da potência, no decurso do prazo de pré-aviso (20 (vinte) dias para a interrupção.

10.4 - FATURAÇÃO NA VIGÊNCIA DA REDUÇÃO DE POTÊNCIA OU DE INTERRUPTÃO

10.4.1 Durante a vigência da redução temporária da potência contratada por facto imputável ao Cliente, não é suspensa a faturação da potência contratada, nos termos em que se verificava antes da redução.

10.4.2 A interrupção do fornecimento, por facto imputável ao Cliente ou acordo com este, suspende a faturação das respetivas tarifas de acesso às redes, durante o período de interrupção.

10.5 - RESTABELECIMENTO DE FORNECIMENTO

10.5.1 O restabelecimento do fornecimento após redução de potência ou interrupção por facto imputável ao Cliente apenas ocorre após a completa regularização da situação que lhe deu origem. A JAFplus exige nas situações previstas na Clausula 10.2.1, como condição de restabelecimento:

- i) Confirmação do pagamento dos montantes em dívida, incluindo juros de mora;
- ii) Pagamento do valor estabelecido na Cláusula 9.5;
- iii) Pagamento das despesas resultantes dos serviços de interrupção e do restabelecimento do fornecimento, cujos preços são publicados anualmente pela ERSE;
- iv) A prestação ou reforço de caução, quando aplicável.

10.5.2 Após confirmação da boa cobrança dos montantes mencionados na Cláusula anterior, a JAFplus e o ORD têm as seguintes obrigações:

- a) JAFplus: solicitar ao ORD o restabelecimento do fornecimento, no prazo máximo de 30 minutos, sob pena de ter de pagar uma compensação ao Cliente;
- b) O ORD deve proceder ao restabelecimento:
 - b.1) Com deslocação ao local: O ORD deve garantir que a chegada à instalação do Cliente ocorre nos seguintes prazos máximos (a contagem suspende-se das 0h00 às 8h00, exceto para os clientes prioritários), a contar do momento em que o ORD toma conhecimento de que a situação está sanada, devendo o cliente ser informado da hora limite da chegada à instalação. Em caso de incumprimento dos prazos o Cliente tem direito a uma compensação:
 - i) 12 horas para clientes em BTN;
 - ii) 8 horas para os restantes clientes;
 - iii) 4 horas caso o cliente solicite expressamente o restabelecimento urgente e pague o preço adicional fixado nos termos do RRC.
 - iv) O Cliente pode solicitar que o restabelecimento seja realizado fora dos prazos supra previstos, devendo, nessas situações, o restabelecimento do fornecimento passar a ser tratado como visita combinada.
 - vii) Os ORD devem disponibilizar o serviço de restabelecimento do fornecimento, incluindo a modalidade de restabelecimento urgente, no mínimo, nos seguintes horários:
 - a) Dias úteis, das 8h00 às 24h00, para Clientes em BTN e consumidores no setor do gás;
 - b) Todos os dias, das 8h00 às 24h00, para os restantes Clientes e para clientes prioritários.
 - b.2) Nas situações em que seja possível realizar remotamente o

restabelecimento do fornecimento, o ORD deve realizá-lo, após solicitação da JAFplus, nos seguintes prazos (as obrigações do restabelecimento remoto do fornecimento são de aplicação facultativa pelo ORD no caso de instalações em BTE integradas nas redes inteligentes):

- i) 3 horas para restabelecimentos urgentes;
- ii) 6 horas para os restantes restabelecimentos.
- iii) Horários mínimos:
 - a) Dias úteis, das 8h00 às 24h00, para Clientes em BTN e consumidores no setor do gás;
 - b) Todos os dias, das 8h00 às 24h00, para os restantes Clientes e para clientes prioritários.

11 QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL E TÉCNICO E COMPENSAÇÕES

11.1 A qualidade de serviço comercial e técnico do fornecimento de Energia elétrica e/ou de gás, proporcionada aos Clientes pelo ORD e pela JAFplus, deve observar os indicadores, padrões de serviço, obrigações, procedimentos e compensações pelo incumprimento, estabelecidos no RQS e no MPQS. Os direitos do Cliente referentes a esta matéria constam na Cláusula 13.º.

11.2 O incumprimento pela JAFplus ou pelo ORD, dos indicadores e padrões individuais de qualidade de serviço de natureza comercial ou técnica, definidos no RQS e no RRC, confere ao Cliente o direito às compensações previstas nos mencionados diplomas, cujo regime, método de cálculo e valores aplicáveis encontram-se publicitados no sítio institucional da JAFplus (www.jafplus.pt).

11.3 Sempre que haja lugar ao pagamento de compensação ao Cliente, por incumprimento de indicadores de Qualidade de Serviço Comercial, independentemente de a responsabilidade ser imputável ao ORD ou à JAFplus, esta informa o Cliente e procede ao respetivo pagamento, o mais tardar, na primeira fatura emitida após o decurso de 45 (quarenta e cinco) dias sobre a data do evento que fundamenta a compensação ou sobre a data em que tenha tomado conhecimento do mesmo.

11.4 Nos casos em que o Cliente tenha direito a compensação por incumprimento de indicadores de Qualidade de Serviço Técnico da responsabilidade do ORD, o valor é creditado ao Cliente na primeira fatura emitida após o decurso de 30 (trinta) dias a contar da data em que a JAFplus receba do ORD os montantes correspondentes.

11.5 A JAFplus ou o ORD podem exigir ao Cliente o pagamento de compensação, nos casos de ausência do Cliente da instalação no período acordado de visita combinada ou o reembolso de custos, nomeadamente, no âmbito de reclamação relativa à qualidade de energia elétrica.

11.6 Sem prejuízo do disposto na Cláusula anterior, a JAFplus não é contratualmente responsável por 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 intermédio de representantes, agentes, auxiliares ou quaisquer outras pessoas que utilize para o cumprimento das suas obrigações.

12 PEDIDOS DE INFORMAÇÃO E RECLAMAÇÕES

12.1 - PEDIDOS DE INFORMAÇÃO E RECLAMAÇÕES

12.1.1 No âmbito do presente Contrato, o Cliente pode apresentar pedidos de informação (comunicações em que solicita esclarecimentos e que impõem a necessidade de resposta, excluindo

as solicitações de serviços) ou reclamações (comunicações em que o reclamante considera não terem sido devidamente acautelados os seus direitos ou satisfeitas as suas expectativas, em violação do disposto no RRC e na demais legislação aplicável).

12.1.2 Os pedidos de informação e as reclamações devem ser apresentados, preferencialmente, junto da JAFplus, sem prejuízo do direito do Cliente de os dirigir diretamente ao ORD nas matérias da responsabilidade desta entidade e mencionadas na Cláusula 1.3. O ORD deve responder às reclamações que lhe sejam dirigidas no prazo de 15 dias úteis, sendo devido ao Cliente, em caso de incumprimento desse prazo, o pagamento de uma compensação no montante de 20,00 € (vinte euros).

12.1.3 Os pedidos de informação e reclamações apresentados pelo Cliente devem conter os seguintes elementos:

- i) Identificação do requerente e número de documento identificação;
- ii) Morada do local de consumo;
- iii) Número de Cliente ou CPE e/ou CUI;
- iv) Exposição clara das questões colocadas ou a descrição dos motivos da reclamação;
- v) Quaisquer elementos adicionais facilitadores ou complementares para a caracterização da situação questionada ou da situação reclamada.

12.1.4 A JAFplus responde, por escrito, a todas as reclamações ou pedido de informação, recebidas por escrito, bem como àqueles relativamente aos quais o Cliente solicite expressamente resposta escrita, independentemente do meio de apresentação, no prazo máximo de quinze (15) dias úteis a contar da data de receção.

12.2 - RECLAMAÇÕES

12.2.1 As reclamações devem ser apresentadas, no prazo máximo de 30 (trinta) dias de calendário a contar do conhecimento dos factos pelo Cliente que lhes dão origem, através dos seguintes meios:

- a) Por correio postal dirigido à JAFplus;
- b) Por correio eletrónico através da conta apoioCliente@jafplus.pt;
- c) No livro de reclamações eletrónico;
- d) Em reclamações online.

12.2.2 Na impossibilidade do cumprimento do prazo de resposta referido na Cláusula 12.1.4, por factos não imputáveis à JAFplus, esta informa o Cliente por escrito, naquele prazo, das diligências efetuadas, dos factos que impedem a resposta atempada, indicando o prazo expectável da resposta final e um meio de contacto.

12.2.3 O Cliente tem direito a uma compensação de no montante de 5,00 € (cinco euros), desde que o incumprimento não lhe seja imputável, nas seguintes situações:

- a) Incumprimento do prazo referido na Cláusula 12.1.4;
- b) Inexistência de resposta à reclamação após ultrapassado o prazo indicado como expectável, nas situações referidas na Cláusula 12.2.2, sem que a JAFplus apresente nova justificação;
- c) Incumprimento do conteúdo mínimo da comunicação escrita prevista na Cláusula 12.2.2.

12.2.4 A apresentação sucessiva de reclamações relativas ao mesmo facto apenas produz efeitos cumulativos, para efeitos de pagamento de compensações, desde que tenham sido ultrapassados os prazos para a realização das ações de resposta às reclamações anteriormente apresentadas.

12.2.5 O Cliente pode solicitar a intervenção da ERSE, no âmbito dos mecanismos de resolução alternativa de conflitos, sempre que não tenha sido obtida uma resposta atempada ou fundamentada junto da JAFplus ou quando considere a resposta insatisfatória.

12.3 - CASOS ESPECIAIS DE RECLAMAÇÕES

12.3.1 A apresentação de reclamações relativas à faturação determina a suspensão de eventuais ordens de interrupção do fornecimento por falta de pagamento da fatura reclamada, até à respetiva apreciação, desde que a reclamação seja acompanhada de elementos concretos e objetivos que evidenciem a possibilidade de erro de faturação, sem prejuízo do pagamento atempado dos valores não reclamados. A JAFplus, neste âmbito, adota um dos seguintes procedimentos:

- a) Presta ao Cliente a informação necessária ao esclarecimento da situação reclamada, incluindo os elementos relevantes para a compreensão dos valores faturados e das leituras efetuadas, bem como o resultado da análise da reclamação; ou
- b) Propõe ao Cliente a realização de reunião ou contacto direto com vista ao completo esclarecimento da situação.

12.3.2 As Reclamações relativas ao funcionamento de equipamento de medição, à qualidade da energia elétrica ou às características do fornecimento de gás obedecem aos procedimentos específicos estabelecidos no RQS.

13 - DIREITOS, DEVERES E ATOS PROIBIDOS DO CLIENTE

13.1 DIREITOS DO CLIENTE

13.1.1 São direitos dos Clientes, designadamente os seguintes, os quais podem ser consultados com mais detalhe em www.JAFplus.pt:

- a) Direito à prestação do serviço (fornecimento de eletricidade e gás), que abrange: Acesso às redes a que se pretendam ligar; Possibilidade de escolha quanto aos métodos de pagamento; Acesso à mudança de comercializador, sem quaisquer encargos associados, sem número limite de mudanças e em prazo razoável; Acesso à tarifa de referência dos comercializadores para os fornecimentos em BT; Possibilidade de registo como Cliente prioritário ou como Cliente com necessidades especiais;
- b) Direito à informação: A informação necessária ao exercício dos seus direitos, com indicação da legislação em vigor; Acesso simples e gratuito aos seus próprios dados de consumo e de contagem, e mediante consentimento prévio, permitir a terceiros o acesso aos mesmos; No caso de existir um contador inteligente, acesso ao consumo real de eletricidade e período de utilização efetivo; Informação completa e adequada de forma a promover a eficiência energética; Consulta prévia sobre todos os atos que possam vir a modificar o conteúdo dos seus direitos;
- c) Direito à qualidade da prestação do serviço: O serviço a prestar pelo ORD e pela JAFplus obedece aos padrões de qualidade individual estabelecidos no RQS, tendo o Cliente direito a ser compensados em caso de incumprimento;
- d) Direito à informação sobre tarifas e preços, designadamente, sobre as opções tarifárias mais apropriadas ao perfil de consumo;
- e) Beneficiar de fatura periódica, detalhada e discriminada, contendo os elementos necessários a uma completa, clara e adequada compreensão dos valores faturados, incluindo informação sobre método de estimativa de consumo para efeito de fatura, fatores de conversão de m3 para kWh utilizados para faturação no setor do gás e, ainda, meios de pagamento e procedimentos em caso de mora ou incumprimento;
- f) Informação e tratamento eficiente das reclamações e disponibilidade obrigatória de livro de reclamações;
- g) Informação sobre a Resolução extrajudicial de litígios disponíveis, nos termos previstos na Lei n.º 23/96, de 26 de julho;
- h) Acesso a proposta de fornecimento de eletricidade para consumidor em BT ou com consumos anuais de gás < a 10 000 m3,

que respeitem o conteúdo da FIN e permitam a contratação no site da JAFplus;

i) Direito a um Contrato escrito de fornecimento de energia, com os requisitos estabelecidos no RRC, nomeadamente: duração, condições de renovação e termo, bem como a existência de um eventual direito de resolução, períodos de fidelização, eventuais custos associados à denúncia antecipada do Contrato de fornecimento;

j) Privacidade e proteção de dados pessoais, nos termos do disposto na Cláusula 17.º.

13.1.2 São direitos do Cliente no âmbito da Qualidade do Serviço Técnico:

a) Beneficiar de um fornecimento contínuo de energia elétrica e/ou gás, salvaguardadas as situações de casos fortuitos ou de força maior e os Eventos excecionais no setor elétrico, bem como, as interrupções previstas na regulamentação aplicável, nos termos da Cláusula 10.º e o direito de compensação por incumprimento dos padrões dos indicadores individuais, nos termos definidos no RQS; Informação sobre Factos imputáveis ao Cliente que podem justificar a interrupção do fornecimento ou a cessação do Contrato e encargos associados à reposição do fornecimento;

b) Qualidade da Energia Elétrica: O ORD deve proceder à caracterização da tensão na rede, efetuando medições das características da tensão. As características da onda de tensão de alimentação devem respeitar:

i) Em MAT, o disposto no MPQS;

ii) Em AT, MT e BT, o disposto na norma NP EN 50160. O Cliente pode reclamar caso os parâmetros de qualidade da energia elétrica se encontrem fora dos limites do RQS e solicitar a verificação da qualidade, pelo preço fixado pela ERSE;

c) Características do gás e Pressão de fornecimento: O gás veiculado no SNG deve garantir o correto e contínuo funcionamento das infraestruturas e dos equipamentos, bem como a segurança na sua utilização. A monitorização das características do gás e níveis de pressão do fornecimento devem ser realizadas pelo ORD. O Cliente pode reclamar caso existam factos indicadores de que as características do fornecimento de gás se encontram fora das tolerâncias regulamentares.

13.1.3 São direitos do Cliente no âmbito da Qualidade do Serviço Comercial:

a) Contacto e meios de atendimento aos Clientes: Indicados na Cláusula 18.º;

b) Resposta a reclamações e pedidos de informação: Indicado na Cláusula 12.º;

c) Prestação de serviços nas instalações dos Clientes, nos quais se incluem:

i) Ligação às redes, nos termos estabelecidos no RQS e RRC;

ii) Ativações e desativações do fornecimento para Cliente BT ou consumidor no gás: Disponibilidade de agendamento do ORD para um dos 3 dias úteis seguintes, caso o Cliente não tenha indicado uma data específica;

iii) Ativações e desativações remotas do fornecimento para Cliente BT ou consumidor no gás (facultativa para BTE integrado em rede inteligente): Prazos de realização pelo ORD (suspendem nos dias não úteis: a) 24 horas a partir da receção da solicitação da JAFplus, caso o Cliente não tenha indicado data preferencial; b) 24 horas a partir da hora e data preferencial indicada pelo Cliente à JAFplus; c) 3 horas a partir da receção da solicitação da JAFplus, caso o Cliente indique urgência na sua realização;

iv) Visita Combinada: início de visita pelo ORD dentro de intervalo de tempo combinado (máximo 2h30m); Cliente: tem de estar presente

no local durante o intervalo de tempo combinado até à chegada do ORD (caso contrário ser-lhe-á exigido uma compensação de 20,00€; Cancelamento ou reagendamento: até as 17h00 do dia útil anterior por qualquer das partes; Incumprimento pelo ORD: pagamento de compensação de 20,00€;

v) Ações remotas em substituição da visita combinada pelo ORD (suspende-se em dias não-úteis e fora do horário utilizado pelo ORD): Intervalos de tempo máximos, a contar da hora e data acordada com o Cliente: 24 horas se não for necessária a presença do Cliente e 60 minutos, caso seja necessária.

vi) Resposta a situações urgentes no Gás pelo ORD: devem disponibilizar serviços de resposta a situações de emergência, o tempo de resposta é o período que medeia entre a comunicação da situação de emergência ao ORD e a chegada ao local;

vii) Assistência técnica após comunicação de avaria: prazos de chegada ao local pelo ORD: Clientes prioritários: até 2 horas; restantes Clientes: até 4 horas. Se a avaria for comunicada entre as 0h00 e as 8h00, a contagem dos prazos inicia-se às 8h00, para BTN ou consumidores no setor do gás, que não sejam Clientes prioritários;

viii) Frequência de leitura: Indicado na Cláusula 6.2; ix) Restabelecimento de fornecimento após redução de potência contratada ou interrupção por facto imputável ao Cliente: Indicado na Cláusula 10.5.

13.2 DEVERES DO CLIENTE

13.2.1 São deveres dos Clientes, nomeadamente os seguintes:

a) Proceder aos pagamentos a que estejam obrigados, nomeadamente o preço de fornecimento de energia durante a vigência do Contrato;

b) Prestar as garantias a que estejam obrigados por lei;

c) Contribuir para a melhoria da proteção do ambiente;

d) Contribuir para a melhoria da eficiência energética e da utilização racional de energia;

e) Manter em condições de segurança as suas instalações e equipamentos, nos termos das disposições legais e regulamentares aplicáveis, designadamente, promover instalações periódicas nas instalações de gás e sempre que sejam objeto de alterações ou reparações;

f) Facultar acesso do ORD ao equipamento de medição da instalação de consumo;

g) Autorizar acesso da JAFplus a dados de consumo;

h) Prestar todas as informações estritamente necessárias ao fornecimento de eletricidade.

13.3 ATOS PROIBIDOS POR PARTE DO CLIENTE (APROPRIAÇÃO INDEVIDA DE ENERGIA)

13.3.1 Ao Cliente é proibido AIE, entendida como a captação de energia em violação das regras legais ou regulamentares aplicáveis e independentemente da vigência de Contrato e sob quaisquer modalidades de acesso ou utilização. Constituem, designadamente, indícios da ocorrência de AIE os seguintes:

a) A captação de energia elétrica dissociada de equipamentos de medição ou de controlo de potência ou consumo, na qual se inclui a cedência de energia mencionada na Cláusula 1.10;

b) A viciação, por qualquer meio, do funcionamento normal dos equipamentos de medição ou de controlo de potência ou consumo de energia, incluindo os respetivos sistemas de comunicação de dados;

c) A alteração dos dispositivos de segurança dos equipamentos supra mencionados, nomeadamente, através da quebra de selos,

violação de fechos ou de fechaduras, ou ainda de incidente de cibersegurança;

d) Situações fraudulentas, nomeadamente o falseamento de valores de energia medidos através da viciação da medição ou de outras práticas fraudulentas.

13.3.2. Os benefícios resultantes de AIE presumem-se imputáveis ao titular do Contrato, sempre que exista, ou subsidiariamente ao seu proprietário, em função da energia injetada ou consumida e dos períodos de utilização do local de ligação com a rede. Esta presunção pode ser ilidida mediante prova da não utilização da instalação por aquele a quem tenha sido imputada, acrescida da existência de utilizador a quem possa ser imputado benefício resultante de AIE ou inexistência de qualquer utilizador possível.

13.3.3 Verificada a suspeita de AIE, o ORD deve determinar a realização de inspeção urgente ao local, sem necessidade de notificação prévia, bem como promover a interrupção do fornecimento de energia, precedida da redução da potência contratada, nos casos regulamentarmente previstos.

13.3.4 O restabelecimento depende da realização de nova inspeção ao local e do pagamento, pelo beneficiário, de um valor ao SEN ou SNG, nos termos previsto no Regulamento n.º 814/2023, de 27/07.

13.3.5 O beneficiário por AIE é responsável pelo pagamento ao ORD de indemnização, dos valores a seguir indicados, assistindo ao ORD o direito de interromper o fornecimento caso os mesmos não sejam pagos, no prazo estabelecido ou acordado:

- Valor devido a título de potência;
- Valor medido ou estimado por consumo irregularmente feito;
- Juros de mora sobre os montantes a que se referem as alíneas anteriores, calculados à taxa legal;
- Valor dos encargos com a deteção e tratamento da anomalia.

14 CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS E CLIENTES PRIORITÁRIOS

14.1 - CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS E CLIENTES PRIORITÁRIOS

14.1.1 Consideram-se:

- Clientes com necessidades especiais: pessoas com limitações no domínio da visão (cegueira total ou hipovisão), da audição (surdez total ou hipoacusia), da comunicação oral e/ou do olfato (que impossibilitem a deteção da presença de gás natural ou que coabitem com pessoa com esta deficiência);
- Clientes Prioritários: aqueles 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 e aqueles que prestam serviços de segurança ou saúde fundamentais à comunidade e para os quais a interrupção de fornecimento de energia elétrica ou gás cause graves alterações à sua atividade.

14.1.2 O pedido de registo de Cliente com Necessidades Especiais ou como Cliente Prioritário é voluntário e da exclusiva responsabilidade do Cliente, podendo ser solicitado à JAFplus, mediante comunicação escrita, acompanhada de documentação comprovativa da respetiva qualidade. A JAFplus comunica ao ORD as solicitações aceites.

14.1.3 Nos casos de incapacidade temporária, o registo como Cliente com Necessidades Especiais tem a validade de 1 (um) ano, devendo ser renovado ao fim desse período caso se mantenha a situação que justificou a sua aceitação, sob pena de ser anulado.

14.1.4 Com vista a assegurar o direito à informação e um relacionamento comercial de qualidade, a JAFplus adota medidas

adequadas às especificidades dos Clientes com Necessidades Especiais e observa os meios de comunicação e procedimentos aplicáveis aos Clientes Prioritários, garantindo que estes últimos sejam informados individualmente das interrupções de fornecimento sujeitas a pré-aviso, com a antecedência mínima prevista no RRC.

14.1.5 Sem prejuízo dos direitos reconhecidos aos Clientes prioritários na regulamentação aplicável, estes devem adotar medidas de precaução adequadas à sua situação, designadamente no que se refere a sistemas de alimentação de socorro ou de emergência, ou a sistemas alternativos de alimentação de energia.

15 - ALTERAÇÃO DAS CONDIÇÕES CONTRATUAIS

15.1 - ALTERAÇÃO UNILATERAL DO CONTRATO

15.1.1 No final de cada período contratual, a JAFplus pode propor a alteração das condições contratuais aplicáveis ao período contratual subsequente.

15.1.2 A JAFplus pode rever as condições estabelecidas no Contrato (CP, Condições Gerais e Anexos), no decurso do período contratual, incluindo os preços, conforme estabelecido nas Cláusulas 7.8 a 7.10.

15.1.3 As modificações contratuais são previamente comunicadas ao Cliente, por escrito, de forma fundamentada, com antecedência de, pelo menos, 30 (trinta) e 10 (dez) dias, respetivamente, nas situações previstas nas Cláusulas 15.1.1 e 15.1.2, relativamente à data em que a JAFplus pretenda produzir os seus efeitos.

15.1.4 Caso o Cliente não aceite as novas condições contratuais que lhe sejam comunicadas, pode, mediante comunicação escrita dirigida à JAFplus, opor-se à renovação ou denunciar o Contrato, sem que seja devido o pagamento de qualquer encargo ou penalização. Na ausência de comunicação do Cliente até à data indicada para a produção de efeitos das alterações, considera-se que as mesmas foram tacitamente aceites.

15.1.5 Não constituem alterações contratuais, para efeitos do disposto nos números anteriores, as modificações decorrentes de alterações legislativas ou regulamentares aplicáveis, nomeadamente, as que impliquem variações de preço, conforme estabelecido nas Cláusulas 7.4 a 7.6 ou que constituam uma vantagem objetiva para o Cliente, conforme estipulado na Cláusula 7.7, as quais são automaticamente aplicáveis ao Contrato, bastando que a JAFplus informe o Cliente da alteração ocorrida e, se for o caso, a repercuta no preço final na primeira fatura que o aplique.

15.2 - TRANSMISSÃO DAS INSTALAÇÕES DE UTILIZAÇÃO

15.2.1 Em caso de transmissão, a qualquer título, das instalações de utilização, a responsabilidade contratual do Cliente mantém-se até à celebração de novo Contrato de fornecimento ou até à produção de efeitos da comunicação escrita dirigida à JAFplus, a efetuar no prazo de 15 (quinze) dias. Decorrido esse prazo sem que o novo utilizador proceda à celebração de novo Contrato, o fornecimento pode ser interrompido, após pré-aviso.

15.2.2 No caso de transmissão das instalações de utilização com consumo anual de gás > a 10 000m³ (n), sempre que ocorram alterações técnicas à instalação ou ao regime de funcionamento relativamente à utilização anterior, o ORD deve ser previamente informado, para efeitos de verificação da manutenção das condições de fornecimento.

15.3 - CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

15.3.1 A JAFplus pode ceder, total ou parcialmente, a sua posição contratual no presente Contrato, incluindo os seus direitos e obrigações, a terceiras entidades, com as quais se encontre em relação de domínio ou de grupo, mediante prévia comunicação dirigida ao Cliente.

15.3.2 O Cliente não pode ceder a terceiros a sua posição neste Contrato, nem qualquer dos seus direitos ou obrigações, sem o consentimento prévio, expresso e escrito da JAFplus. Constituem condições indispensáveis para a apreciação de pedido de cedência a comunicação prévia da intenção de cedência, a apresentação de título bastante que a legitime e a inexistência de valores em dívida relativos ao fornecimento anterior.

16 - CESSAÇÃO DO CONTRATO

16.1 O Contrato de fornecimento de energia pode cessar nas seguintes situações:

- a) Por acordo entre as partes, a todo o tempo;
- b) Por denúncia ou oposição à renovação por parte do Cliente, a todo o tempo, sem encargos, salvo se estiver vigente um período de fidelização, nos termos do disposto na Cláusula 4.º; c) Por denúncia ou oposição à renovação por parte da JAFplus, nos termos da Cláusula 3.1.2;
- d) Pela celebração de Contrato de fornecimento com outro comercializador;
- e) Por resolução por parte da JAFplus;
- f) Por resolução por parte do Cliente, em caso de incumprimento definitivo da JAFplus;
- g) Por morte do titular do Contrato,
- h) Por extinção da entidade titular do Contrato;
- i) Por cessação do evento, no caso das instalações eventuais;
- j) Por caducidade da respetiva licença no caso de instalações provisórias.

16.2 Na ausência de período de fidelização e, pretendendo o Cliente de eletricidade em BTE ou MT, bem como o Cliente de gás natural em Média Pressão (MP) e Alta Pressão (AP), denunciar antecipadamente o Contrato, deverá comunicar tal intenção à JAFplus, por escrito, com antecedência de 60 dias relativamente à data em que pretenda que a denúncia produza os seus efeitos. O incumprimento do prazo do aviso prévio, confere à JAFplus o direito de aplicar o valor da penalização por kWh, constante nas CP referente à fidelização, correspondente a um mês de consumo, apurada com base na energia prevista consumir, conforme definida nas CP. Na ausência de indicação expressa da energia prevista de consumo nas CP o valor da penalização será calculado com base no consumo constante na última fatura emitida.

16.3 A JAFplus pode resolver o Contrato, quando verificadas as seguintes situações:

- i) Cedência de energia elétrica ou de gás a terceiros, quando não autorizada;
- ii) Na sequência de 2 (duas) ou mais interrupções do fornecimento de energia elétrica ou gás, nas situações indicadas na Cláusula 10.2.1, num período de 12 (doze) meses imediatamente anteriores;
- iii) Na sequência de 1 (uma) interrupção que se prolongue por um período superior a 30 (trinta) dias;
- iv) Por falta de notificação, pelo Cliente, da apresentação ou da declaração de insolvência.

16.4 Sem prejuízo do disposto na Cláusula 3.1.2, a cessação do Contrato por qualquer das Partes, considera-se efetuada por meio de envio de comunicação escrita, com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias de calendário em relação à data prevista para produção de efeitos, podendo a sua ativação ser posterior por ação do ORD, mantendo-se o Contrato válido até à efetiva ativação.

16.5 A denúncia ou resolução do Contrato pelo Cliente não importa o pagamento de quaisquer encargos, salvo quando as CP estipularem em sentido contrário, sem prejuízo da eventual responsabilidade civil

do Cliente em caso de atuação ilícita. Em qualquer caso, a cessação do Contrato não exonera o Cliente do pagamento dos montantes em dívida à data da cessação do Contrato, incluindo juros de mora e eventuais despesas judiciais.

17 PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

17.1 - TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

17.1.1 No âmbito do presente Contrato, a JAFplus procede à recolha e tratamento dos seguintes dados pessoais do Cliente, sendo este responsável pela veracidade, atualidade e exatidão dos mesmos, designadamente: dados de identificação e de contacto, dados relativos à instalação, CPE, CUI, dados comunicados pelo Cliente à JAFplus e dados de consumo de energia, nos quais se incluem, caso o Cliente tenha instalado um contador inteligente, os dados da quantidade de energia consumida, registada a cada 15 minutos ou em períodos maiores, entre as 0 e as 24 horas de cada dia, comunicada através de diagramas de carga e a recolher junto do ORD, através da leitura dos equipamentos de medição.

17.2 - FINALIDADES E FUNDAMENTOS JURÍDICOS DO TRATAMENTO DOS DADOS PESSOAIS

17.2.1 A JAFplus trata os dados pessoais do Cliente para as seguintes finalidades e com os respetivos fundamentos jurídicos:

- a) Executar o fornecimento de energia (medição, faturação, cobrança de preço, comunicações e verificação da controlo de qualidade do serviço prestado), com fundamento na necessidade de gestão comercial e administrativa, na execução do Contrato e outros serviços contratuais no âmbito daqueles e no cumprimento de obrigações legais e regulamentares;
- b) Cobrança de dívidas, com fundamento no interesse legítimo da JAFplus;
- c) Realização de operações estatísticas, com prévia anonimização de dados, com fundamento no interesse legítimo da JAFplus na gestão, planeamento e desenvolvimento da sua atividade;
- d) Realização de inquéritos de satisfação relativos à qualidade dos serviços prestados, com fundamento no interesse legítimo da JAFplus na melhoria contínua do seu desempenho;
- e) Comunicação, durante a vigência do Contrato, de conteúdos informativos, produtos ou serviços análogos aos contratados, adequados ao perfil do Cliente, análogos aos transacionados com o Cliente, considerando os perfis de consumo, equipamentos instalados e localização geográfica, com fundamento no interesse legítimo na comercialização desses bens, podendo o Cliente opor-se a essas comunicações, no momento da recolha dos dados ou por ocasião de cada comunicação;
- f) Mediante consentimento expresso do Cliente, comunicação de ofertas comerciais, planos tarifários, promoções ou campanhas relativas a produtos e serviços não relacionados com o Contrato de fornecimento de energia, durante a vigência do Contrato e até 12 (doze) meses após a sua cessação. O fundamento para o tratamento assenta no consentimento do Cliente, que pode ser retido a todo o tempo, bem como o da al. d).

17.3 - DESTINATÁRIOS DOS DADOS PESSOAIS

17.3.1 Para as finalidades mencionadas na Cláusula anterior, a JAFplus pode comunicar os dados pessoais do Cliente às seguintes entidades:

- a) ORD de eletricidade e gás e ao OLMC: para efeitos de execução do Contrato e cumprimento das obrigações legais e regulamentares. Estas entidades tratarão os referidos dados no exercício das suas funções e na qualidades de responsáveis por esse tratamento;
- b) ERSE, DGEG, Autoridade Tributária e outras entidades: para

cumprimento das obrigações legais e regulamentares;

c) Entidades contratadas pela JAFplus e ao seu serviço, designadamente para a gestão de sistema de gestão de Clientes, faturação e de manutenção de plataformas digitais e website, as quais atuarão mediante instruções da JAFplus, estando vinculadas a deveres de confidencialidade e segurança e proibidas de utilizar os dados para finalidades distintas.

17.4 - PERÍODOS DE CONSERVAÇÃO DOS DADOS PESSOAIS

17.4.1 Os dados pessoais do Cliente são conservados durante a vigência do Contrato, salvo se outro prazo resultar de imposição legal, decisão administrativa ou do consentimento prestado pelo Cliente. Findos os prazos de conservação aplicáveis, os dados serão eliminados ou anonimizados, nos termos da legislação em vigor.

17.5 - SEGURANÇA DOS DADOS

17.5.1 A JAFplus utiliza diversas medidas técnicas e organizativas adequadas a proteger os dados pessoais do Cliente, incluindo a utilização de servidores seguros, mecanismos de controlo de acessos, firewalls e encriptação de dados de comunicações e dos dados tratados.

17.6 - DIREITOS DO CLIENTE

17.6.1 É garantido ao Cliente, sem qualquer custo e nos termos da legislação aplicável, o exercício dos seguintes direitos:

- a) acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito, incluindo a confirmação da sua veracidade e a retificação ou complemento de dados inexatos ou incompletos;
- b) Apagamento dos mesmos;
- c) Limitação do tratamento, nos casos previstos na lei;
- d) Portabilidade dos dados pessoais fornecidos, em formato estruturado, de uso corrente e de leitura automática, nos casos previstos na lei;
- e) Oposição ao tratamento de dados pessoais, quando este se fundamente em interesse legítimo da JAFplus ou em motivos relacionados com a situação particular do Cliente;
- f) Verificação das finalidades do tratamento.

17.7 - RESPONSÁVEL PELO TRATAMENTO E CONTACTOS

17.7.1 Para qualquer questão relacionada com o tratamento dos seus dados pessoais, o Cliente poderá contactar a JAFplus, na qualidade de responsável pelo tratamento, por escrito, através do endereço eletrónico dop@jaf.com.pt ou por via postal para: Edifício Sede Grupo JAF, Rua 13 de Maio, n.º 1297, 4800-530 Rendufe – Guimarães, podendo ainda consultar a Política de Privacidade e Proteção de Dados disponível no site institucional da JAFplus.

17.8 - RECLAMAÇÃO

17.8.1 Caso o Cliente não obtenha resposta ou informação sobre os seus dados pessoais e/ou considere que a JAFplus violou os direitos de que dispõe, nos termos da lei aplicável sobre proteção de dados, pode apresentar reclamação junto da Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd) em www.cnpd.pt, ou por correio para Avenida D. Carlos I, no 134, 1200-651, Lisboa.

18 MEIOS DE ATENDIMENTO E COMUNICAÇÕES

18.1 - MEIOS DE ATENDIMENTO DA JAFPLUS

18.1.1 No âmbito do atendimento comercial, a JAFplus disponibiliza ao Cliente contacto telefónico e atendimento escrito, designadamente através de endereço postal, endereço de correio eletrónico (apoiocliente@jafplus.pt) e formulário online no site institucional da JAFplus.

18.1.2 Para efeitos de comunicação de leituras, a JAFplus disponibiliza

ao Cliente contacto telefónico, endereço de correio eletrónico e formulário próprio acessível na Área de Cliente (My JAFplus), facultando igualmente os contactos do ORD para o efeito.

18.1.3 Em caso de avarias no setor elétrico ou de emergências e avarias no setor do gás, o Cliente deve contactar diretamente o ORD, através dos meios de contacto disponibilizados pela JAFplus ou mediante atendimento presencial junto do ORD.

18.2 - COMUNICAÇÕES DA JAFPLUS AO CLIENTE

18.2.1 Salvo disposição contratual diversa, o Cliente aceita que todas as comunicações efetuadas pela JAFplus, no âmbito deste Contrato, sejam realizadas para o contacto preferencial, indicado nas CP, nomeadamente, por telefone, correio postal ou correio eletrónico. Desde que o meio seja adequado à transmissão integral do conteúdo da informação a JAFplus pode, ainda, efetuar comunicações mediante a inserção da informação em campo autónomo na fatura, por SMS ou através da Área Reservada (My JAFplus), designadamente para efeitos de comunicação de alterações de preço ou de outras condições contratuais.

18.3 - COMUNICAÇÕES DO CLIENTE À JAFPLUS

18.3.1 As notificações do Cliente à JAFplus, para todos os efeitos previstos no presente Contrato, devem ser realizadas para os meios de atendimento indicados nas Cláusulas 18.1.

18.3.2 As comunicações e notificações consideram-se realizadas:

- i) correio registado: no 3.º dia útil seguinte ao do registo;
- ii) correio normal: data da sua receção;
- iii) correio eletrónico ou SMS: no momento da sua receção, desde que esta ocorra até às 16h00 de um dia útil, ou, não sendo esse o caso, no primeiro dia útil seguinte à data do envio.

18.4 - OBRIGAÇÕES DO CLIENTE NO ÂMBITO DOS CONTACTOS

18.4.1 Sempre que se verifique qualquer alteração aos contactos do Cliente, este fica obrigado a comunicá-la, por escrito, à JAFplus, no prazo máximo de 15 (quinze) dias, para efeitos de atualização do registo junto do OLMC, devendo apresentar os comprovativos da alteração sempre que tal lhe seja solicitado.

18.4.2 O Cliente compromete-se a zelar pelo bom funcionamento da sua caixa de correio eletrónico, indicada nas CP para a receção das faturas e demais comunicações, responsabilizando-se, designadamente, pela verificação da disponibilidade de espaço de armazenamento e por garantir que as comunicações enviadas pela JAFplus não sejam bloqueadas por filtros antispam, firewalls ou mecanismos similares. Se tal ocorrer, o Cliente não poderá invocar a falta de receção das referidas comunicações como fundamento para o incumprimento das suas obrigações contratuais, obrigando-se ainda a comunicar, de forma imediata, à JAFplus qualquer alteração, anomalia ou irregularidade relacionada com a referida caixa de correio eletrónico.

18.4.3 O Cliente declara expressamente, que o domicílio indicado nas CP constitui o domicílio convencionado para efeitos de citações e notificações em caso de litígio, obrigando-se a comunicar à JAFplus, por escrito, no prazo de 15 (quinze) dias a contar da data da respetiva alteração.

19 LEGISLAÇÃO APLICÁVEL, RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS e SIGLAS

19.1 - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

19.1.1 Ao presente Contrato, incluindo a sua interpretação, aplicação, execução e às situações omissas, aplica-se a Lei Portuguesa, nomeadamente, a legislação e regulamentação em vigor, em especial dos regimes jurídicos dos setores de eletricidade e de gás natural.

19.1.2 Salvo disposição legal em contrário, considera-se que o

Contrato passa a integrar automaticamente todas as condições, direitos, deveres e obrigações, bem como todas as modificações, resultantes de normas legais ou regulamentares aplicáveis que venham a ser publicadas posteriormente à sua celebração.

19.1.3 A eventual declaração de nulidade, invalidade ou ineficácia de qualquer cláusula do presente Contrato, por decisão de tribunal ou autoridade administrativa competente, ter-se-á por não escrita, não afetando as restantes cláusulas contratuais, salvo quando se demonstre que o Contrato não teria sido celebrado sem a mesma.

19.2 - RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

19.2.1 A JAFplus encontra-se sujeita a arbitragem necessária, nos termos da Lei nº 23/96 de 26 de julho (Lei dos Serviços Públicos Essenciais), na atual redação, quando, por opção expressa do Cliente que seja pessoa singular, os litígios de consumo sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos legalmente autorizados.

19.2.2 Os centros de arbitragem de consumo, que constituem entidades de resolução alternativa de litígios, aos quais o consumidor pode recorrer são os seguintes:

CNIACC - CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

Morada: Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa, Campus de Campolide, 1099-032 Lisboa

Telefone: 213 847 484 | E-mail: cniacc@fd.unl.pt | Web: www.arbitragemdeconsumo.org

CACRC - CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO DISTRITO DE COIMBRA

Morada: Av. Fernão Magalhães 240, 1º, 3000-172 Coimbra

Telefone: 239 821 690 | E-mail: geral@centrodearbitragemdecoimbra.com

Web: www.centrodearbitragemdecoimbra.com/

CACCL - CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA

Morada: Rua dos Douradores 116, 2º, 1100-207 Lisboa

Telefone: 218 807 030 | E-mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt; director@centroarbitragemlisboa.pt

Web: www.centroarbitragemlisboa.pt

CICAP - CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E ARBITRAGEM DO PORTO

Morada: Rua Damião de Góis 31 – Loja 6 – 4050-225 Porto

Telefone: 225 508 349 | E-mail: cicap@mail.telepac.pt |

Web: www.cicap.pt

TRIAVE - CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO VALE DO AVE

Morada: Rua Capitão Alfredo Guimarães, 1.4800-019 Guimarães

Telef. 253 422 410 | Email: triave@gmail.com

Web: <https://www.triave.pt/> CIAB – TRIBUNAL ARBITRAL BRAGA

Morada: Rua D. Afonso Henriques, 1 - 4700-030 Braga. Telef.: 253 617 604 | Email: geral@ciab.pt

Site: <https://www.ciab.pt/pt/>

CIMAAL - CENTRO DE INFORMAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO ALGARVE

Morada: Edifício Ninho de Empresas, Estrada da Penha, 8005-131 Faro

Telefone: 289 823 135 | E-mail: apoio@consumidoronline.pt; cimaal@mail.telepac.pt

Web: www.consumidoronline.pt

CAUAL - CENTRO DE ARBITRAGEM DA UNIVERSIDADE AUTÓNOMA DE LISBOA

Morada: Rua de Santa Marta 43-E, 1ºC, 1150-293 Lisboa

Telefone: 213 177 660 | E-mail:

centrodearbitragem@autonoma.pt | Web: www.arbitragem.autonoma.pt

19.2.3 Sem prejuízo do disposto anteriormente, qualquer das Partes, incluindo Clientes que sejam pessoas singulares ou coletivas, pode submeter a resolução dos conflitos de qualquer natureza, emergentes ou relacionados com o presente Contrato, aos tribunais judiciais competentes (<https://www.citius.mj.pt/portal/ContactosTribunais.aspx>) ou recorrer aos julgados de paz (<https://www.conselhosdosjulgadosdepaz.com.pt>).

19.3 - SIGLAS

AIE Apropriação Indevida de Energia;

AP Alta pressão - pressão superior a 20 bar;

AT Alta tensão - tensão entre fases cujo valor eficaz é superior a 45 kV e igual ou inferior a 110 kV;

BP Baixa Pressão - pressão inferior a 4 bar;

BT Baixa tensão - tensão entre fases cujo valor eficaz é igual ou inferior a 1 kV;

BTE Baixa tensão especial - potência contratada superior a 41,4 Kva;

BTN Baixa tensão normal - potência contratada inferior ou igual a 41,4 kVA;

CP Condições Particulares;

CPE Código do ponto de entrega (eletricidade);

CUI Código universal de instalação (gás natural);

DGEG Direção-Geral de Energia e Geologia;

DL Decreto-Lei;

ERSE Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos;

FIN Ficha de Informação Normalizada (FIN) para BTN e/ou BP com consumo anual ≤ 10000 m³;

Gás Gás constituído principalmente por metano, incluindo o biometano ou outros tipos de gás, e que, do ponto de vista técnico e de segurança, pode ser injetado e transportado através do sistema de gás natural;

GGSEN Gestor global do Sistema - SEN;

GMLDD Guia de Medição, Leitura e Disponibilidade de Dados do Setor Elétrico ou do Gás;

MAT Muito alta tensão - tensão entre fases cujo valor eficaz é superior a 110 kV;

MP Média pressão - pressão entre 4 bar e 20 bar;

MPQS Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço dos Setores Elétrico e do Gás;

MT Média tensão - tensão entre fases cujo valor eficaz é superior a 1 kV e igual ou inferior a 45 kV;

OLMC Operador Logístico de Mudança de Comercializador

OR Operador de rede;

ORD Operador da rede de distribuição - operador da rede que exerce a atividade de distribuição e é responsável pela construção, exploração e manutenção da rede de distribuição e, quando aplicável, pelas suas interligações, bem como por assegurar a garantia de capacidade da rede a longo prazo;

RQS Regulamento da Qualidade de Serviço dos setores elétrico e do gás;

RRC Regulamento das Relações Comerciais dos setores elétrico e do gás;

RT Regulamento Tarifário do Setor Elétrico ou do Gás;

SEN Sistema Elétrico Nacional;

SNG Sistema Nacional de Gás;

TAR Tarifas de Acesso às Redes de Eletricidade ou Gás;

TS Tarifa Social para Eletricidade ou Gás;

RESP Rede Elétrica de Serviço Público;

RSRI Regulamento dos Serviços das Redes Inteligentes de Distribuição de Energia Elétrica