

Objeto e duração do contrato

- 1.1 O presente contrato tem por objeto o fornecimento ao cliente de Gás Natural e ou Eletricidade em regime de mercado livre e nos termos das condições gerais e das condições particulares nelas prescritas e de acordo com a potência e ou escalão de consumo contratados.
- 1.2 O presente contrato tem a duração de 1 (um) ano, contado a partir da data de início do período de fornecimento, previsto na cláusula 1.3, salvo outro acordo entre o cliente e a Rolear, S.A., constante das Condições Particulares deste contrato.
- 1.3 O período de fornecimento começa na data de início do fornecimento de Gás Natural e ou Eletricidade, consoante a que ocorrer primeiro, correspondente à data de aceitação comunicada pelo Gestor dos Processos de Mudança de Comercializador (GPMC).
- 1.4 O início do fornecimento de Gás Natural e ou Eletricidade, em relação a cada uma das instalações e pontos de entrega identificados nas Condições Particulares, individualmente considerados, está dependente da verificação das seguintes condições:
 - a. Os pontos de entrega reúnam todas as condições legais e regulamentares de acesso ao fornecimento de Gás Natural e ou Eletricidade por comercializadores livres, incluindo os procedimentos de mudança de comercializador;
 - b. As instalações de utilização de Gás Natural e ou Eletricidade do cliente reúnam as condições técnicas e de segurança adequadas, nos termos previstos na legislação e regulamentação aplicáveis;
 - c. O cliente apresente relatório e certificado de inspeção (Gás Natural e ou Eletricidade), quando aplicável.
- 1.5 Para os efeitos da alínea c) do número anterior, sempre que, previamente à celebração do presente contrato, as instalações de utilização de Gás Natural do cliente se encontrarem desligadas ou tenha havido modificação da respetiva titularidade, as mesmas deverão, nos termos legais aplicáveis, ser submetidas a uma inspeção, a realizar por entidade inspetora reconhecida e credenciada pela Direção-Geral de Energia e Geologia e a promover pelo cliente, que suportará os respetivos encargos.
- 1.6 O presente contrato considera-se automática e sucessivamente renovado por iguais períodos caso nenhuma das partes o denuncie por escrito com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data do seu termo inicial ou na sequência de qualquer das renovações.

Instalações e utilização

- 2.1 O cliente tem, para todos os efeitos legais, a direção efetiva das instalações identificadas nas Condições Particulares e dos equipamentos utilizadores de Gás Natural e ou Eletricidade, utilizando-os no seu próprio interesse, pelo que é o único responsável pela sua correta instalação, operação e manutenção, sendo-lhe imputáveis quaisquer prejuízos que possam ocorrer como consequência da respetiva utilização.
- 2.2 A obrigação de fornecimento de Gás Natural e ou Eletricidade só existe quando as instalações estiverem devidamente licenciadas e em bom estado de conservação e funcionamento, nos termos das disposições legais aplicáveis, e efetuada a respetiva ligação à rede.
- 2.3 Cabe ainda ao cliente assegurar que sejam efetuadas as inspeções periódicas às instalações, bem como cumprir as demais obrigações legais relativas às instalações, nos termos e nos prazos estabelecidos na legislação e na regulamentação aplicáveis, designadamente sempre que a instalação de utilização seja objeto de quaisquer alterações ou reparações, incluindo nos casos em que as instalações se encontrem nas partes comuns de condomínios ou imóveis constituídos em regime de propriedade horizontal.
- 2.4 Sempre que seja detetada qualquer avaria ou fuga na instalação de Gás Natural, o cliente deve proceder de imediato ao corte do abastecimento do local, em conformidade com as regras de segurança em vigor, e comunicar imediatamente a ocorrência ao Operador da Rede de Distribuição (ORD) e posteriormente à Rolear, S.A..
- 2.5 Nos termos da legislação em vigor, em caso de fuga, o fornecimento de Gás Natural será interrompido, devendo ser restabelecido após a eliminação das anomalias identificadas e a certificação, por entidade inspetora, de que a instalação pode voltar a ser abastecida.
- 2.6 Na situação prevista na cláusula 2.4. e nas demais situações de emergência, em que esteja em causa a segurança de pessoas e bens, o cliente deve permitir, mesmo sem qualquer aviso prévio, o acesso à sua instalação por parte do representante do ORD devidamente identificado.
- 2.7 O cliente deve utilizar Gás Natural e ou Eletricidade apenas para consumo nas instalações identificadas nas Condições Particulares, de acordo com as regras aplicáveis, não podendo ceder, alienar ou colocar à disposição de terceiros.
- 2.8 Para efeitos do disposto na cláusula 2.6., o abastecimento de Gás Natural e ou Eletricidade pelo cliente a partir de uma instalação para outra instalação de utilização distinta das previstas nas Condições Particulares, ainda que seja sua propriedade ou esteja na sua posse, é considerado cedência a terceiros devendo permitir, mesmo sem qualquer aviso prévio, o acesso à sua instalação por parte do representante do ORD devidamente identificado.
- 2.9 O cliente deve utilizar o Gás Natural e ou Eletricidade apenas para consumo nas instalações identificadas nas Condições Particulares, de acordo com as regras aplicáveis, não podendo ceder o(s) produto(s), alienar ou colocar à disposição de terceiros.
- 2.10 Para efeitos do disposto na cláusula 2.6., o abastecimento de Gás Natural pelo cliente a partir de uma instalação para outra instalação de utilização distinta das previstas nas Condições Particulares, ainda que seja sua propriedade ou esteja na sua posse, é considerado cedência a terceiros.
- 2.11 A Rolear, S.A. obriga-se a fornecer Gás Natural e ou Eletricidade, ao cliente, em cada uma das suas instalações e pontos de entrega identificados nas Condições Particulares do presente contrato.

1 | 5

Preços e condições comerciais

- 3.1 O preço a pagar pelo cliente à Rolear, S.A. é o constante das Condições Particulares.
- 3.2 O Preço reflete os custos de aquisição de Gás Natural e ou Eletricidade, as tarifas de acesso às redes e as demais taxas eventualmente aplicáveis, designadamente, quando exista, taxa de ocupação do subsolo, para o produto Gás Natural.
- 3.3 A Rolear, S.A. tem o direito de refletir no preço, a pagar pelo cliente, alterações do seu custo de aquisição de Gás Natural e ou Eletricidade, bem como modificação do perfil de consumo especificado nas condições particulares de fornecimento.
- 3.4 Sempre que se verifiquem alterações tarifárias, por parte da ERSE, de qualquer uma das tarifas de acesso, da tarifa de uso global do sistema, ou no caso de estabelecimento ou modificação do valor da taxa de ocupação do subsolo, o Comercializador ressalva-se no direito de repercutir essas alterações no preço praticado ao cliente, devendo, para o efeito, comunicar a atualização do Preço ao cliente.
- 3.5 A Rolear, S.A. pode ainda atualizar anualmente os seus Preços de acordo com a variação do Índice de Preços no Consumidor (exceto habitação), devendo a atualização ser comunicada ao cliente.
- 3.6 A Rolear, S.A. pode excecionalmente alterar o Preço no caso de (i) alteração dos custos de aquisição de Gás Natural e ou Eletricidade ou (ii) alteração do quadro legislativo ou regulamentar que tenha como consequência o aumento dos custos diretos ou indiretos suportados pela Rolear, S.A., devendo, em qualquer caso, fazê-lo através de comunicação escrita ao cliente com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias sobre a data da alteração.
- 3.7 No caso previsto na cláusula 3.5, o cliente pode denunciar livremente o contrato caso não concorde com as alterações do preço nos termos no número anterior, devendo para o efeito manifestar por escrito a sua intenção no prazo de 15 (quinze) dias após a receção da comunicação.
- 3.8 As condições comerciais referentes à contratação conjunta de Gás Natural e Eletricidade só serão aplicadas e faturadas a partir da data de início de ambos os fornecimentos, sendo consideradas, para cada uma das energias, as respetivas datas de início. Até essa data, aplicar-se-ão as condições comerciais que se encontrem em vigor na Rolear, S.A. para o tipo de energia cujo fornecimento já foi iniciado.
- 3.9 As condições comerciais para contratos de fornecimento com mais do que um produto associado, constantes das condições particulares, são válidas apenas enquanto se mantiver o fornecimento do conjunto dos produtos de energia e os eventuais serviços adicionais associados, devidamente identificados nas condições particulares.
- 3.10 Com a assinatura do presente contrato, o Cliente expressamente autoriza a Rolear, S.A., para que esta, em sua representação promova junto do ORD, as ações necessárias à ativação, modificação e cancelamento dos pontos de fornecimento, bem como proceder à consulta das características técnicas do(s) ponto(s) de entrega.

Leitura dos contadores

- 4.1 O ORD, a Rolear, S.A. e o cliente têm o direito de efetuar a leitura dos contadores, bem como de verificar os respetivos selos, recebendo qualquer uma das leituras o mesmo valor para efeitos de faturação.
- 4.2 A comunicação das leituras dos consumos de energia pode ser efetuada pelo cliente através dos meios disponibilizados para o efeito pelo ORD.
- 4.3 O ORD deve efetuar as leituras pelos meios e com a periodicidade identificadas na regulamentação aplicável, designadamente no Regulamento das Relações Comerciais e no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados.
- 4.4 Sem prejuízo do disposto no n.º 1, é obrigação do ORD assegurar que o intervalo entre duas leituras por ele realizadas não exceda os dois meses, nos termos do Regulamento das Relações Comerciais.
- 4.5 Na realização das leituras, o ORD efetuará uma das seguintes diligências, utilizando os meios adequados:
 - a. Avisar o cliente da data em que irá ser realizada a leitura direta do contador;
 - b. Avisar o cliente de que foi tentada, sem êxito, uma leitura direta do contador.
- 4.6 Os avisos referidos na cláusula 5.5. devem conter informação, designadamente sobre os meios disponíveis para o cliente transmitir os seus dados de consumo, fixando-lhe o prazo para o efeito.
- 4.7 Se, por facto imputável ao cliente, e após duas tentativas, não for possível o acesso ao equipamento de medição, para efeitos de leitura, durante um período de 6 meses consecutivos, e não existindo qualquer comunicação por parte do cliente sobre os dados de consumo durante o mesmo período, o operador da rede pode promover a realização de uma leitura extraordinária.
- 4.8 Na situação prevista no número anterior, o pagamento dos encargos com a leitura extraordinária é da responsabilidade do cliente.
- 4.9 Na impossibilidade de acordo sobre uma data para a leitura extraordinária dos equipamentos de medição, num prazo máximo de 20 dias após a notificação, os operadores das redes podem interromper o fornecimento de Gás Natural e ou Eletricidade.
- 4.10 Acordada a data para a realização da leitura extraordinária, se não for possível o acesso ao equipamento de medição para o efeito, por facto imputável ao cliente, os operadores das redes podem interromper o fornecimento de Gás Natural e ou Eletricidade.

Os contadores podem igualmente ser sujeitos a verificações extraordinárias, sempre que o cliente, o Comercializador ou o ORD suspeitem ou detetem defeito no seu funcionamento.

Os erros de medição do consumo, resultantes de qualquer anomalia verificada no contador, que não tenham origem em procedimento fraudulento, serão corrigidos em função da melhor estimativa dos fornecimentos efetuados durante o período em que a anomalia se verificou e nos termos previstos no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados (GMLDD) publicado pela ERSE.

Faturação

- 5.1 A faturação é realizada mensalmente, salvo se outra periodicidade for acordada nas Condições Particulares, e tem por base o fornecimento de Gás Natural e ou Eletricidade ao cliente durante o período em referência, medido pelo ORD ou estimado de acordo com as regras do Regulamento das Relações Comerciais aprovado pela ERSE.
- 5.2 A faturação terá por base a informação sobre os dados de consumo disponibilizados pela Rolear, S.A..
- 5.3 Da fatura devem constar, de forma discriminada, os seguintes elementos:
 - a. Gás Natural - a quantidade de Gás Natural fornecido em quilowatt-hora (kWh) incluindo, no caso em que seja utilizado como unidade de medida do Gás Natural fornecido o metro cúbico (m³), informação sobre o modo de conversão desta unidade em kWh; preço pago pelo Gás Natural fornecido, incluindo preço total e preço por kWh; valores desagregados de todas componentes do preço do Gás Natural fornecido, designadamente: (i) tarifas de acesso às redes, (ii) taxa de ocupação do subsolo, se aplicável, e (iii) ISP; sempre que tenha havido uma interrupção no fornecimento à instalação do cliente, indicação da data e da duração da interrupção; todos os demais elementos exigidos por lei ou regulamento.
 - b. Eletricidade - as tarifas de venda a clientes finais são compostas pelo Termo Potência (que inclui a potência contratada e a potência em horas de ponta); Energia Ativa; energia reativa (indutiva e capacitiva). Em cada nível de tensão são colocadas à disposição dos clientes as opções tarifárias estabelecidas no Regulamento Tarifário.
- 5.4 Os acertos de faturação são feitos nos termos e nos casos previstos no Regulamento das Relações Comerciais, devendo os eventuais acertos decorrentes das estimativas do consumo ser repercutidos na primeira fatura emitida após a leitura dos equipamentos de medição.
- 5.5 A fatura emitida é enviada para o endereço postal ou eletrónico do cliente, consoante a modalidade escolhida, constante das Condições Particulares.
- 5.6 A escolha pela fatura eletrónica, no momento da celebração do contrato ou em qualquer altura durante a sua execução, implica o reconhecimento e aceitação expressa do cliente em receber as faturas exclusivamente em formato eletrónico, observadas as respetivas exigências legais, deixando assim de estar disponível e de ser enviada a fatura convencional em papel, salvo em caso de posterior cancelamento da modalidade eletrónica de faturação.
- 5.7 O cliente que escolha a faturação eletrónica obriga-se a manter a sua caixa de correio eletrónico disponível para a respetiva receção e a comunicar de imediato qualquer alteração de endereço de correio eletrónico indicado no momento da adesão ao referido serviço.
- 5.8 A interrupção do fornecimento de Gás Natural por facto imputável ao cliente não suspende a faturação do termo tarifário fixo e dos termos de capacidade. No caso da Eletricidade, a interrupção do fornecimento por facto imputável ao cliente não suspende a faturação da potência contratada e do termo tarifário fixo.

Condições de pagamento

- 6.1 O pagamento do valor em dívida constante nas faturas é efetuado nos locais que a Rolear, S.A. coloque à disposição do cliente, e deverá ser efetuado nas modalidades de pagamento acordadas com este.
- 6.2 O prazo de pagamento da fatura é de 10 (dez) dias úteis contados a partir da data da apresentação da mesma.
- 6.3 No caso de clientes economicamente vulneráveis, definidos como tal nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 101/2011, de 30 de setembro, o prazo de pagamento da fatura é alargado para 20 (vinte) dias úteis.
- 6.4 O não pagamento da fatura dentro do prazo estipulado para o efeito constitui o cliente em mora, à taxa legal em vigor, sem prejuízo de também poder ser causa de interrupção do fornecimento de Gás Natural e ou Eletricidade, à obrigação de prestação de caução e ou à cessação do presente contrato, nos termos previstos nas presentes Condições Gerais.
- 6.5 Em caso de interrupção do fornecimento de Gás Natural/eletricidade, nos termos do número anterior, a Rolear, S.A. não ficará obrigada a retomar o fornecimento, enquanto o cliente não realizar o pagamento de todos os montantes em dívida, incluindo os juros de mora e todas as despesas resultantes da interrupção e da eventual reposição do fornecimento.
- 6.6 Se o valor resultante do cálculo dos juros previsto no número anterior não atingir uma quantia mínima a publicar anualmente pela ERSE, os atrasos de pagamento podem ficar sujeitos ao pagamento dessa quantia, de modo a cobrir exclusivamente os custos de processamento administrativo originados pelo atraso, nos termos do Regulamento das Relações Comerciais.
- 6.7 No caso de faturação conjunta de fornecimento de Gás Natural e ou Eletricidade ou de outros serviços funcionalmente dissociáveis, o cliente pode pagar apenas a parte relativa àquele fornecimento, podendo exigir quitação parcial da fatura.

Procedimentos fraudulentos

- 7.1 Qualquer procedimento suscetível de falsear o funcionamento normal ou a leitura dos contadores (leitura dos equipamentos de medição ou alteração de potência) de Gás Natural e ou Eletricidade constitui violação do contrato de fornecimento.
- 7.2 A verificação do procedimento fraudulento e o apuramento da responsabilidade civil e criminal que lhe possam estar associadas obedecem às regras constantes da legislação específica aplicável.
- 7.3 Salvo prova em contrário, presume-se que qualquer procedimento fraudulento é imputável ao utilizador da instalação onde se integre o equipamento de medição de Gás Natural e ou Eletricidade, desde que terceiros não tenham acesso livre ao equipamento.
- 7.4 Sem prejuízo do disposto no número anterior, as entidades lesadas com o procedimento fraudulento têm o direito de ser ressarcidas das quantias que se mostrem devidas em razão das correções efetuadas, por via do mecanismo dos acertos de faturação.
- 7.5 A determinação dos montantes previstos no número anterior considerará o regime de tarifas e preços aplicável ao período durante o qual perdurou o procedimento fraudulento, bem como todos os factos relevantes para a estimativa dos fornecimentos realmente efetuados, designadamente as características da instalação de utilização, o regime de funcionamento e os fornecimentos antecedentes, se os houver.

Interrupção do fornecimento

- 8.1 O fornecimento de Gás Natural e ou Eletricidade será efetuado de modo permanente e contínuo, só podendo ser interrompido nas situações previstas no Regulamento de Relações Comerciais, designadamente por caso fortuito ou de força maior, por razões de interesse público, de serviço, de segurança, por acordo com o cliente ou por facto que lhe seja imputável, conforme previsto nos Regulamentos das Relações Comerciais do Setor do Gás Natural e ou Eletricidade.
- 8.2 O fornecimento de Gás Natural/eletricidade poderá ser interrompido, sem aviso prévio, quando a sua continuação possa pôr em causa a segurança de pessoas e bens. Nestes casos, a Rolear, S.A. deve apresentar justificação das medidas tomadas, se solicitado pelo cliente.
- 8.3 Em caso de falta de pagamento atempado de uma fatura relativa ao fornecimento de Gás Natural e ou Eletricidade, dos montantes devidos em caso de mora, de acerto de faturação, bem como em caso de falta de prestação ou de atualização de caução, quando exigível, a Rolear, S.A. pode solicitar ao respetivo ORD a interrupção do fornecimento de Gás Natural e ou Eletricidade, com fundamento na verificação de facto imputável ao cliente.
- 8.4 A interrupção do fornecimento por facto imputável ao cliente, só pode ter lugar após pré-aviso a efetuar por escrito pela Rolear, S.A. com uma antecedência mínima de 20 (vinte) dias relativamente à data em que irá ocorrer. Relativamente a clientes economicamente vulneráveis, tal como definidos na legislação referida na cláusula 7.3 das presentes Condições Gerais, tal pré-aviso deve ser enviado com uma antecedência mínima de 15 (quinze) dias úteis.
- 8.5 Do pré-aviso referido nas cláusulas anteriores devem constar os motivos da interrupção do fornecimento, os meios ao dispor do cliente para evitar a interrupção, as condições de restabelecimento, bem como os preços dos serviços de interrupção e restabelecimento.
- 8.6 A interrupção do fornecimento, por facto imputável ao cliente, pode ocorrer devido ao não pagamento, dos montantes devidos em caso de mora, de acerto de faturação e de procedimento fraudulento.
- 8.7 A interrupção de fornecimento por facto imputável ao cliente não pode ter lugar no último dia útil da semana, ou na véspera de um feriado.
- 8.8 A interrupção do fornecimento de energia elétrica não isenta o cliente da responsabilidade civil e criminal em que haja ocorrido.

Caução

- 9.1 Verificando-se o restabelecimento do fornecimento, na sequência da interrupção do fornecimento por incumprimento contratual imputável ao cliente, a Rolear, S.A. pode exigir a prestação de caução pelo cliente (decorrente de incumprimento contratual).
- 9.2 O cliente pode optar à prestação de caução exigida nos termos do número anterior, se, regularizada a dívida objeto do incumprimento, optar pela transferência bancária como forma de pagamento das suas obrigações. Caso o cliente opte por esta modalidade de pagamento depois de prestada a caução, a mesma é devolvida.
- 9.3 Salvo acordo em contrário, a caução é prestada em numerário, cheque, por transferência eletrónica, garantia bancária ou seguro-caução.
- 9.4 O valor da caução deve corresponder ao valor médio de faturação do cliente nos últimos 12 meses, opção tarifária e escalão e ou potência contratada, num período de consumo igual ao período de faturação acrescido do prazo de pagamento da fatura.
- 9.5 Caso o cliente não disponha ainda de histórico de consumo de pelo menos 12 meses, o valor do consumo a considerar no cálculo da caução é estimado com base nas características e condições de funcionamento da instalação indicadas pelo cliente, devendo ser alterado logo que os clientes disponham de um histórico de consumo de 12 meses.
- 9.6 A metodologia de cálculo do valor da caução é estabelecida pela ERSE.
- 9.7 A Rolear, S.A. pode proceder à alteração do valor da caução prestada quando se registre um aumento superior a 10% relativamente aos valores médios de faturação previstos na cláusula 9.4, podendo o cliente solicitar a alteração do valor da caução prestada quando se registre uma redução superior a 10% relativamente aos valores médios de faturação previstos na mesma cláusula 9.4.
- 9.8 A Rolear, S.A. poderá utilizar o valor da caução, mediante o respetivo acionamento, para regularizar o valor de qualquer montante em dívida, sempre que o cliente, interpelado para o pagamento da sua dívida, se mantiver em situação de incumprimento decorridos 5 (cinco) dias úteis a contar da data da referida interpelação.
- 9.9 Uma vez acionada a caução, a Rolear, S.A. pode exigir, por escrito, a sua reconstituição ou o seu reforço, em prazo não inferior a 10 (dez) dias úteis.
- 9.10 A caução é devolvida ao cliente, para além do caso previsto na cláusula 9.2, se o cliente permanecer em situação de cumprimento contratual continuamente durante o período de dois anos.
- 9.11 A caução é ainda restituída no termo do contrato, deduzida dos montantes eventualmente em dívida, sendo a quantia a restituir atualizada em relação à data da sua última alteração com base no Índice de Preços no Consumidor.

Atendimento e qualidade de serviço

- 10.1 O serviço prestado pela Rolear, S.A. deve obedecer aos padrões de qualidade estabelecidos no Regulamento da Qualidade de Serviço, dispondo a mesma de livro de reclamações no formato físico e também eletrónico, cujo endereço é disponibilizado no seu *website*.
- 10.2 No caso de avarias e emergências, o cliente deve contactar o Operador da Rede de Distribuição, cujo telefone consta das faturas do cliente e do *website* da Rolear S.A..
- 10.3 Todos os assuntos relacionados com este contrato, nomeadamente alterações contratuais, informações, pagamentos e reclamações, bem como os referidos na cláusula anterior, poderão ser tratados por atendimento presencial nos balcões Rolear, S.A., por contacto postal para a morada da Rolear, S.A., por atendimento telefónico disponibilizado gratuitamente, por contacto eletrónico através do *website*, ou para o endereço eletrónico da Rolear, S.A..
- 10.4 Os pedidos de informação e as reclamações devem conter a identificação e o endereço completo do local do consumo, as questões colocadas ou a descrição dos motivos reclamados e demais elementos informativos facilitadores ou complementares para a caracterização da situação questionada ou reclamada.
- 10.5 O comercializador deve responder aos pedidos de informação e reclamações recebidas por escrito no prazo máximo de 15 dias úteis após a data da sua receção. Na impossibilidade de cumprimento do prazo definido no parágrafo anterior, a Rolear, S.A. informa o cliente, através de comunicação intercalar, das diligências efetuadas, bem como dos factos que impossibilitaram a resposta no prazo estabelecido, indicando o prazo de resposta expectável e, sempre que possível, uma pessoa para contacto.

- 10.6 O agendamento da visita combinada, destinada à deslocação do ORD à instalação do cliente, é efetuado por acordo entre o cliente e a Rolear, S.A., para o que esta última deve comunicar com o ORD, cujos técnicos efetuarão as visitas. No caso dos clientes domésticos, o ORD deve iniciar a visita num dos seguintes prazos:
- Num intervalo de tempo previamente combinado, com a duração máxima de duas horas e meia.
 - Num intervalo de cinco horas, se o operador garantir ao cliente um pré-aviso com a antecedência de uma hora, por via telefónica, relativamente ao intervalo de 15 minutos em que é expectável o início da visita.
- 10.7 Ultrapassada uma situação que tenha dado origem a uma interrupção do fornecimento por facto imputável ao cliente, e efetuados todos os pagamentos devidos, o fornecimento de gás natural deve ser restabelecido nos seguintes prazos, contados do momento da regularização da situação:
- No prazo de doze horas, para os clientes domésticos;
 - No prazo de oito horas, para os restantes clientes não domésticos;
 - No prazo de quatro horas, caso o cliente pague o preço para restabelecimento urgente previsto no Regulamento das Relações Comerciais.
- 10.8 O incumprimento pela Rolear, S.A. dos prazos previstos nas cláusulas 10.5 a 10.7 confere ao cliente o direito a uma compensação no valor de 5,00 € (cinco euros) por cada incumprimento.
- 10.9 A informação do direito de compensação e o respetivo pagamento devem ser efetuados, o mais tardar, na primeira fatura emitida após terem decorrido 45 dias contados a partir da data em que ocorreu o facto que fundamenta o direito à compensação, devendo a Rolear, S.A. proceder ao crédito da compensação ao cliente sem que seja necessária qualquer solicitação deste.
- 10.10 Nas situações em que a compensação se deve a um incumprimento por parte do ORD, a Rolear, S.A. goza de direito de regresso sobre esse ORD.
- 10.11 Sempre que o ORD tenha direito a uma compensação, por ausência do cliente na visita combinada agendada de acordo com a cláusula 11.6 acima, a compensação deve ser paga pela Rolear, S.A., com direito de regresso sobre o cliente, nos termos do Regulamento da Qualidade de Serviço.
- 10.12 A Rolear, S.A. não está obrigada ao pagamento de compensação nas seguintes situações, desde que devidamente comprovadas:
- Ocorrência de casos fortuitos ou de força maior;
 - Impossibilidade comprovada de aceder à instalação do cliente, caso o acesso se revele indispensável ao cumprimento dos padrões individuais de qualidade, devendo, caso não seja possível aceder à instalação do cliente, e após tentativa de contacto com o cliente, ser deixado um aviso escrito, nomeadamente com a indicação da hora em que foi tentada a visita às suas instalações;
 - Não disponibilização pelo cliente da informação indispensável ao tratamento das reclamações, nomeadamente a identificação e morada do local de consumo;
 - Inobservância, pelo cliente, dos procedimentos definidos para solicitação de serviços ou apresentação de reclamações;
 - Outras situações em que o cliente não diligencie no sentido de permitir ao prestador de serviço o desenvolvimento das ações necessárias ao cumprimento dos padrões individuais de qualidade de serviço.
- 10.13 A Rolear, S.A. não assume a responsabilidade por factos ou deficiências ocorridas no contexto da utilização do serviço telefónico ou de correio eletrónico acima referidos, que não lhe sejam diretamente imputáveis.

Clientes com necessidades especiais e economicamente vulneráveis

- 11.1 O cliente poderá solicitar ao comercializador o seu registo como cliente com necessidades especiais, sendo considerados clientes com necessidades especiais, de acordo com o RQS, os clientes com limitações no domínio da visão; no domínio da audição; no domínio da comunicação oral e no domínio do olfato que impossibilitem a identificação do gás natural ou que tenham no seu agregado familiar pessoa com esta deficiência.
- 11.2 O registo previsto no número anterior é voluntário e da exclusiva responsabilidade do cliente, devendo depois de efetuado ser comunicado pela Rolear, S.A. ao ORD.
- 11.3 A solicitação de registo deve ser acompanhada de documentos que comprovem que o cliente reúne as condições necessárias para esse efeito.
- 11.4 O cliente que reúna as condições legais que lhe permitam beneficiar da tarifa social de Gás Natural e ou Eletricidade, previsto, na lei em vigor, deve requerer o reconhecimento da condição de “Cliente Economicamente Vulnerável” à Rolear, S.A., a quem cabe proceder a essa verificação e agir em conformidade, nos termos da legislação e regulamentação aplicáveis.

4 | 5

Cessão da posição contratual

- 12.1 A Rolear, S.A. poderá livremente, ceder, sub-rogar ou transferir, por qualquer forma, total ou parcialmente a sua posição contratual, no presente Contrato, e os direitos e obrigações decorrentes do mesmo a qualquer sociedade legalmente licenciada para fornecer Gás Natural e ou Eletricidade e, que possa prestar no futuro o objeto do Contrato, mediante prévia comunicação dirigida ao cliente.
- 12.2 Se a cessão da posição contratual envolver a transmissão de dívidas, o cliente só fica exonerado das mesmas se a Rolear, S.A. o declarar expressamente, na comunicação a que se refere o número anterior.

Termo do contrato

- 13.1 O termo do contrato pode verificar-se:
- Por acordo entre as partes;
 - Por denúncia do cliente ou da Rolear, S.A., nos termos previstos no presente contrato;
 - Por resolução do cliente ou da Rolear, S.A., antecedida de uma notificação à contraparte para cumprir as obrigações em falta no prazo de 15 dias, em caso de incumprimento do contrato pela contraparte;
 - No caso de cedência de Gás Natural e ou Eletricidade pelo cliente a terceiros, a título gratuito ou oneroso, salvo quando devidamente autorizado;
 - No caso de prática de qualquer ato pelo cliente que altere o correto funcionamento dos equipamentos de medição, nomeadamente a remoção dos respetivos selos, ou que obste à medição do gás natural fornecido;
 - No caso de interrupção do fornecimento que se prolongue por um período superior a 60 (sessenta) dias;
 - Pela transmissão a qualquer título do uso das instalações de utilização;
 - Por morte do titular deste contrato, salvo nos casos de transmissão por via sucessória, ou por extinção da entidade titular deste contrato, desde que esses factos sejam comunicados por escrito ao comercializador.
- 13.2 A cessação do presente contrato, exceto quando motivada em acordo das partes, efetiva-se por notificação à contraparte.
- 13.3 Nos casos previstos nas alíneas g) e h) do número anterior, a responsabilidade contratual do cliente manter-se-á até à comunicação da referida notificação, por escrito, ao comercializador.
- 13.4 A cessação do presente contrato pelo cliente ou pela Rolear, S.A. nos termos das alíneas b) da cláusula 13.1 não obriga ao pagamento de quaisquer encargos.
- 13.5 O disposto nos números anteriores não exonera o cliente do pagamento dos montantes em dívida à data de cessação do contrato.
- 13.6 Caso o cliente tenha solicitado telefónica ou eletronicamente a celebração do presente contrato, tem o direito de, livremente, sem necessidade de indicar o motivo e sem necessidade de pagamento de qualquer indemnização, resolver o contrato no prazo de 14 dias a contar da data de receção das condições gerais e particulares do mesmo, na morada de correspondência indicada aquando da sua celebração. Considera-se que as condições contratuais são recebidas no prazo máximo de 5 dias após a sua expedição pelos serviços de correio.
- 13.7 A cessação antecipada do presente Contrato, constitui, a Parte que tomou a iniciativa de denúncia, na obrigação de pagar, à outra parte, nos 30 dias subsequentes, uma penalidade, no valor resultante do produto de 5,0 € por cada MWh de Gás Natural ou de Eletricidade previsto fornecer, calculada desde a data da cessação antecipada até ao termo contratualmente previsto para o contrato, tendo por base o Gás Natural e ou Eletricidade efetivamente fornecido e faturado nos termos do contrato e o tempo decorrido.

Resolução de conflitos

- 14.1 O cliente e a Rolear, S.A. recorrerão à via negocial como forma preferencial de resolução de conflitos, nomeadamente sobre a interpretação, execução e aplicação das disposições legais ou contratuais aplicáveis.
- 14.2 O cliente pode igualmente submeter os conflitos de qualquer natureza relativos ao presente contrato às entidades responsáveis pela defesa e promoção dos direitos dos consumidores, nomeadamente a Direção-Geral do Consumidor, ou aos mecanismos de arbitragem e mediação que se encontrem ou venham a ser legalmente constituídos, incluindo os disponibilizados pela ERSE e a arbitragem necessária junto dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados, que constam da lista que se segue, podendo o cliente obter mais informações em www.arbitragemdeconsumo.org ou em www.cniacc.pt:

Algarve	Centro de Informação, Medição e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve (CIMAAL) Edifício Ninho de Empresas, Estrada da Penha, 8005-131 Faro telefone 289 823 135 fax 289 812 213 cimaal@mail.telepac.pt www.consumidoronline.pt
Lisboa	Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa Rua dos Douradores, 116 - 2º, 1100-207 Lisboa telefone 218 807 000 fax 218 807 038 juridico@centroarbitragemlisboa.pt director@centroarbitragemlisboa.pt www.centroarbitragemlisboa.pt
Coimbra	Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra Avenida Fernão Magalhães, nº 240 - 1º, 3000-172 Coimbra telefone 239 821 690 239 821 289 fax 239 821 690 geral@centrodearbitragemdecoimbra.com centrodearbitragemdecoimbra.com
Porto	Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto Rua Damião de Góis, 31 - loja 6, 4050-225 Porto telefone 225 508 349 225 029 791 fax 225 026 109 cicap@mail.telepac.pt www.cicap.pt
Vale do Ave	Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave Rua Capitão Alfredo Guimarães, nº 1, 4800-019 Guimarães telefone 253 422 410 fax 253 422 411 triave@gmail.com www.triave.pt
Braga	Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo) Edifício da Junta de Freguesia da Sé Rua Dom Afonso Henriques, nº 1, 4700 - 030 Braga telefone 253 617 604 fax 253 617 605 geral@ciab.pt
Viana do Castelo	Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo) Edifício Vila Rosa Avenida Rocha Paris, nº 103, 4900 - 394 Viana do Castelo telefone 258 809 335 fax 258 809 389 ciab.viana@cm-viana-castelo.pt www.ciab.pt
Madeira	Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Madeira Rua da Figueira Preta, nº 10 - 3º andar, 9050-014 Funchal telefone 291 750 330 fax 291 750 339 centroarbitragem.sras@gov-madeira.pt
Território Nacional	Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC) (atuação em todo o território nacional, nas zonas não abrangidas por outro centro de arbitragem de competência regional) Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa, Campus de Campolide, 1099-032 Lisboa telefone 213 847 484 telemóvel 919 225 540 fax 213 845 201 cniacc@fd.unl.pt www.arbitragemdeconsumo.org

- 14.3 Qualquer das Partes pode ainda sujeitar a resolução dos conflitos de qualquer natureza, emergentes ou relacionados com o presente contrato, aos tribunais competentes. A Rolear, S.A. e o cliente acordam em convencionar o domicílio: têm-se por domiciliados para efeitos de citação e/ou notificação, em caso de litígio, nas moradas que, respetivamente, indicaram, com a celebração do presente contrato. Precisando, a Rolear, S.A. tem o seu domicílio, para os aludidos efeitos, na sua sede, sita no Parque Rolear, Sítio do Areal Gordo, 8001-906 Faro, e o cliente, na morada que indicou nos seus contactos.

Legislação aplicável

- 15.1 O presente contrato submete-se às disposições constantes do Regulamento de Relações Comerciais, do Regulamento Tarifário, do Regulamento da Qualidade de Serviço e da demais legislação e regulamentação aplicáveis.
- 15.2 As condições deste contrato devem ser, nos termos gerais do direito, sistematicamente interpretadas à luz das disposições legais e regulamentares referidas no número anterior. Incluem-se nesta alínea a sua validade, interpretação, integração, aplicação e execução, bem como situações omissas.
- 15.3 Em caso de dúvida ou de divergência, considera-se que o sentido interpretativo das condições deste contrato é o que resultar da prevalência das disposições legais e regulamentares enunciadas para o setor do Gás Natural e ou Eletricidade.

Integração

16.1 Salvo disposição legal em contrário, considera-se que o presente contrato integrará automaticamente as condições, direitos e obrigações, bem como todas as modificações decorrentes de normas legais e regulamentares aplicáveis posteriormente publicadas, nomeadamente, ao abrigo do Regulamento de Relações Comerciais.

Tratamento de dados pessoais

- 17.1 A Rolear, S.A. fica responsável e autorizada a proceder ao tratamento dos dados pessoais do cliente e ao acesso aos dados no ponto de entrega, nos termos previstos no presente contrato. Estes serão processados automática e informaticamente e destinam-se à gestão comercial e administrativa, incluindo a gestão de cobranças e recuperação de créditos, podendo, para esse efeito, ser disponibilizados aos colaboradores e prestadores de serviços da Rolear, S.A. A falta de autorização para o tratamento de dados pessoais, para os fins que constam desta cláusula, impede a Rolear S.A. de celebrar o contrato e de fornecer gás e/ou eletricidade ao cliente.
- 17.2 A Rolear, S.A. fica ainda autorizada a proceder ao tratamento dos dados pessoais do cliente e a disponibilizar esses dados pessoais aos operadores de redes e ao operador logístico de mudança de comercializador, nos termos da lei da proteção de dados pessoais.
- 17.3 O cliente autoriza que os seus dados, incluindo as informações respeitantes ao seu perfil de consumo de Gás Natural e ou de Eletricidade, possam ainda ser utilizados para a realização de ações comerciais da Rolear, S.A., nomeadamente envio de informações, notícias e promoções relacionadas com os bens e serviços objeto do presente contrato, e transmitidos, com essa finalidade, a empresas do seu grupo empresarial, por via postal, distribuição direta, ou e-mail. A autorização para o tratamento de dados pessoais para os fins que constam desta cláusula é facultativa, obrigando-se a Rolear S.A. a não tratar os dados, para os aludidos fins, quando não expressamente autorizada pelo cliente.
- 17.4 Nos termos da legislação aplicável em matéria de proteção de dados pessoais, é garantido ao cliente o direito de acesso, alteração ou eliminação dos dados, bem como o direito de oposição à utilização dos mesmos para fins comerciais, através de contacto telefónico para a linha de atendimento comercial ou contacto por escrito para a seguinte morada: Parque Rolear, Sítio do Areal Gordo, 8001-906 Faro. Para mais informações, o cliente pode consultar a nossa política de privacidade, que está disponível no site www.rolearviva.pt.
- 17.5 Para efeitos de prova das transações comerciais ou de qualquer comunicação efetuada no âmbito da relação contratual, a Rolear, S.A. pode gravar as comunicações telefónicas, mediante informação prévia ao cliente e recolha do seu consentimento; pode manter as referidas gravações pelos prazos legais de conservação aplicáveis, comprometendo-se a salvaguardar a segurança das mesmas.
- 17.6 Qualquer alteração dos elementos constantes do contrato relativos à identificação, residência, ou sede do cliente, deve ser comunicada por este à Rolear, S.A. mediante notificação por escrito, por telefone, e-mail, ou presencialmente, em qualquer balcão ou loja da Rolear, S.A., no prazo de 30 dias a contar da data da alteração, devendo ainda o cliente apresentar comprovativos da alteração verificada, quando tal lhe for exigido pela Rolear, S.A..

Comunicações

Todas as notificações e comunicações a realizar pela Rolear, S.A. ao cliente podem ser feitas para qualquer um dos contactos do cliente indicado nas Condições Particulares, aceitando o cliente que a Rolear, S.A. o notifique, para todos os efeitos previstos no presente contrato, através de correio normal, de correio eletrónico, quando indicado pelo cliente, ou SMS,

6 | 5

sempre que este último seja um meio adequado à transmissão do conteúdo da comunicação.

- 18.1 Caso o cliente pretenda contactar a Rolear, S.A., poderá fazê-lo para os contactos disponibilizados na página da internet: www.rolearviva.pt.
- 18.2 As reclamações devem ser apresentadas através de um dos seguintes meios:
- Por telefone, através do número azul 808 919 992;
 - Por correio normal, dirigido à Rolear - Automatizações Estudos e Representações S.A., Parque Rolear, Sítio do Areal Gordo, Apartado 530, 8001-906 Faro;
 - Por correio eletrónico, para o endereço: contacto@rolearviva.pt;
 - Nos livros de reclamação existentes nos balcões e lojas da Rolear, S.A..
- 18.3 As citações e notificações judiciais ao cliente serão realizadas para o domicílio identificado nas Condições Particulares, obrigando-se o cliente a comunicar, por escrito, à Rolear, S.A., a alteração do mesmo.