



## **Condiciones generales de suministro de electricidad para la movilidad eléctrica en la red**

### **MOBI.E**

#### **1. Objeto del contrato**

Las presentes Condiciones Generales y su anexo (Condiciones Generales de Uso de la Red de Movilidad Eléctrica aprobadas por el Órgano Gestor de la Red de Movilidad Eléctrica), junto con las Condiciones Particulares, constituyen el contrato de suministro de energía eléctrica para la carga de baterías de vehículos eléctricos en los puntos de recarga de la red de movilidad eléctrica MOBI.E, entre EVIO - Movilidad Eléctrica, Lda, como proveedor de electricidad para la movilidad eléctrica, titular del registro nº 20, de fecha 10 de julio de 2020 (en adelante "EVIO" o "CEME") y el usuario de vehículos eléctricos (en adelante "Cliente"), a través del uso de la plataforma electrónica de servicios de movilidad eléctrica GO CHARGE, proporcionada por GO CHARGE, S.A, disponible en <https://www.gocharge.pt>, Play Store y App Store (en adelante "plataforma") y/o la tarjeta GO CHARGE y/o CAETANO GO (en adelante "tarjeta" o "Contrato").

Los servicios objeto del Contrato, aunque prestados por EVIO, son gestionados y operados por GO CHARGE.

La plataforma GO CHARGE permite, entre otras funcionalidades, la identificación y autenticación de los respectivos clientes usuarios de vehículos eléctricos, la visualización de los puntos de recarga disponibles, la selección del punto de recarga a utilizar, así como el inicio y fin de la recarga a distancia.

Para utilizar la plataforma, el Cliente debe consultar y aceptar los términos y condiciones de uso, disponibles en <https://www.gocharge.pt> y en la App GO CHARGE.

Una o varias tarjetas y el uso de la plataforma pueden estar asociados al mismo contrato.

La posibilidad de utilizar la plataforma para cargar las baterías de los vehículos eléctricos en la red MOBI.E depende de la activación por parte de la Entidad Gestora de la Red de Movilidad Eléctrica (en adelante "EGME"). Si el EGME no tiene activa esta funcionalidad, el Cliente deberá utilizar la tarjeta identificada a tal efecto.

#### **2. Duración del contrato**

El contrato tiene una duración de 12 (doce) meses, contados a partir de la fecha de suscripción del Cliente, vigente a través de la

suscripción de las Condiciones Particulares, renovándose automática y sucesivamente por períodos iguales si ninguna de las Partes se opone a la renovación, mediante notificación escrita enviada a la otra con una antelación mínima de 30 (treinta) días a la fecha de su vigencia inicial o de cualquiera de sus renovaciones.

### **3. Puntos de recarga**

- 3.1. De acuerdo con el Decreto-Ley nº 39/2010, de 26 de abril, modificado por el Decreto-Ley nº 90/2014, de 11 de junio, los puntos de recarga son las infraestructuras o equipos dedicados exclusivamente a la carga de las baterías de los vehículos eléctricos, excluyendo las tomas de corriente convencionales, que se integran en la red MOBI.E.
- 3.2. El Cliente podrá acceder a cualquier punto de recarga de acceso público de la red MOBI.E en Portugal continental y en las islas de Madeira y Azores, sin necesidad de suscribir un contrato con el operador del punto de recarga (en adelante, "OPC").
- 3.3. Al acceder a los puntos de recarga de la red MOBI.E, el Cliente se compromete a cumplir las Condiciones Generales de Uso de la Red de Movilidad Eléctrica (adjuntas a estas Condiciones Generales) y a respetar todas las normas de uso y condiciones técnicas y de seguridad aplicables y expuestas en el punto de recarga donde se encuentre el Cliente.
- 3.4. Las averías o fallos técnicos relacionados con el funcionamiento de los puntos de recarga deberán ser comunicados al OCP respectivo, al teléfono de contacto expuesto en el sitio, que deberá estar permanentemente disponible y no supondrá ningún coste para el Cliente.
- 3.5. El precio a pagar por los servicios de uso del punto de recarga practicados en cada punto de recarga se publica en el sitio y es cobrado por el OPC a EVIO, como EMC, que lo reflejará en la factura de suministro de electricidad para la movilidad eléctrica del Cliente emitida en virtud de este Acuerdo.
- 3.6. Tan pronto como el Cliente tenga conocimiento de que el vehículo ha terminado de cargarse, deberá retirar inmediatamente el vehículo del punto de recarga, bajo pena de incurrir en gastos de estacionamiento, de acuerdo con las normas definidas por cada OPC, y encontrarse en una situación de estacionamiento indebido.

### **4. Precio**

4.1. El precio del suministro que debe pagar el Cliente por cada carga de la batería del vehículo eléctrico está formado por la suma de los siguientes componentes:

a) Precio de la energía, establecido en las Condiciones Particulares, en función de la cantidad total de electricidad en kilovatios hora (kWh) suministrada en cada cargo;

b) Precio por el uso del punto de recarga cobrado por el respectivo OPC, que puede variar entre los distintos puntos de recarga y que el OPC da a conocer al Cliente en cada punto de recarga;

c) Tarifas de acceso a la red eléctrica para la movilidad eléctrica, fijadas por la Autoridad Reguladora de los Servicios Energéticos (en adelante "ERSE"), calculadas en función del tipo de suministro (punto de entrega de la Red Pública de Suministro Eléctrico a la red de movilidad eléctrica en baja tensión o media tensión) y del periodo de tiempo;

d) Tarifas de activación practicadas por CEME y OPC;

e) El IVA al tipo legal vigente en el momento de la emisión de la factura, el Impuesto Especial sobre el Consumo, así como cualesquiera otros impuestos, tasas, cánones o contribuciones legalmente aplicables al suministro de electricidad para la movilidad eléctrica en el momento de la emisión de la factura.

4.2. EVIO tendrá derecho a realizar cambios en el precio a pagar por el Cliente, previo aviso según lo establecido en la cláusula 12, en las siguientes situaciones:

a) Cambios aprobados por ERSE en las tarifas de acceso a la red eléctrica para la movilidad eléctrica y en las tarifas del EGME aplicables a las CEME, OPC y CPD, ya sea en cuanto a su valor o a la propia estructura tarifaria, es decir, mediante su recomposición o la introducción de nuevos componentes;

b) Variación de los costes de adquisición de electricidad;

c) Cambios legales o reglamentarios en las obligaciones y cargas de la CEME.

## **5. Facturación**

5.1. Las facturas son emitidas por EVIO, tras el envío de los datos de la sesión de recarga por parte de EGME y la tramitación del respectivo pago, y se basan en los cargos realizados en los puntos de recarga, registrados en el sistema de gestión de EGME.

- 5.2. La factura detallará todos los componentes del precio establecidos en la cláusula 4.1, desglosando, para cada cargo, la información relativa al suministro de electricidad y la información relativa al uso del punto de recarga.
- 5.3. La factura también contiene la siguiente información sobre el etiquetado de la energía eléctrica para la carga de vehículos eléctricos:
  - a) Fuentes de energía primaria utilizadas y la contribución de cada fuente de energía al total de la electricidad adquirida;
  - b) Los impactos ambientales correspondientes al suministro de electricidad, es decir, la producción de residuos radiactivos y las emisiones de CO<sub>2</sub>, en microgramos/kWh y en gramos de CO<sub>2</sub>/kWh, respectivamente;
  - c) Las fuentes de consulta en las que se basa la información puesta a disposición del público sobre los impactos ambientales derivados de la producción de electricidad comercializada.
- 5.4. Cuando sea aplicable, la factura también proporciona información sobre los descuentos y subvenciones concedidos directa o indirectamente por el Estado a la movilidad eléctrica.
- 5.5. En caso de discrepancia entre la información relativa a la cantidad de energía eléctrica consumida en una determinada carga mostrada en el punto de carga al final de la misma, la información mostrada en el vehículo eléctrico y la información posteriormente incluida en la factura que el Cliente recibirá de EVIO sobre la cantidad de energía consumida en esa misma carga, prevalecerá, a todos los efectos, la información contenida en la factura recibida por el Cliente.
- 5.6. El Cliente deberá informar inmediatamente a EVIO de cualquier irregularidad detectada en el servicio de suministro eléctrico prestado en virtud del presente Contrato, incluidos los problemas detectados en el uso de la plataforma o de la tarjeta y en la facturación de las recargas.
- 5.7. La factura emitida se envía a la dirección de correo electrónico del Cliente, tal y como se establece en las Condiciones Particulares, lo que implica el reconocimiento y la aceptación expresa del Cliente de recibir las facturas exclusivamente en formato electrónico, con sujeción a los respectivos requisitos legales.
- 5.8. El Cliente se compromete a mantener disponible su buzón de correo electrónico para la recepción de facturas y a

comunicar inmediatamente cualquier cambio en la dirección de correo electrónico indicada al contratar el servicio.

- 5.9. EVIO podrá, en cualquier momento, suspender y/o anular el presente formato de facturación, concretamente en caso de imposibilidad de entrega del mismo a la casilla de correo electrónico indicada por el Cliente, y también podrá, en cualquier momento, solicitar la confirmación de cualquier elemento aportado por el Cliente.

## **6. Pago**

- 6.1. El Cliente deberá abonar el importe adeudado según los términos de la factura emitida en un plazo de 21 (veintiún) días a partir de la fecha de emisión mediante un medio de pago válido, según la forma de pago elegida en las Condiciones Particulares.
- 6.2. La falta de pago de la factura en el plazo estipulado hará que el Cliente incurra en la obligación de pagar intereses de demora al tipo de interés de demora fijado por la ley para los créditos de las empresas comerciales, desde el día siguiente a la fecha de vencimiento de la factura hasta el día en que se efectúe el pago completo de dicho importe en la cuenta bancaria de EVIO, incluyendo dicho importe, desglosado, en la factura siguiente a la fecha de pago de la deuda a la que se refiere.
- 6.3. Adicionalmente, y en los casos de retraso reiterado en el pago de las cantidades debidas en virtud de este Contrato, EVIO podrá cobrar penalizaciones cuya cuantía se dará a conocer a través de su página web, en la plataforma GO CHARGE o en las Condiciones Particulares.
- 6.4. La falta de pago de la factura en el plazo estipulado también podrá dar lugar a la inactivación del uso de la plataforma y/o de la tarjeta identificada y a la resolución del Contrato en los términos previstos en estas Condiciones Generales.
- 6.5. El cobro forzoso de las deudas derivadas del incumplimiento por parte del Cliente de los términos del presente Acuerdo conllevará, en la medida del incumplimiento, el pago por parte del Cliente de todos los costes y cargas, incluidos los costes judiciales, los honorarios de los abogados y agentes de ejecución y cualquier otro coste derivado del cobro forzoso de la deuda.

## **7. Condiciones de uso de la tarjeta GO CHARGE**

- 7.1. La tarjeta GO CHARGE que será enviada por GO CHARGE al Cliente, en caso de que éste lo solicite, estará activa a partir de la fecha de activación comunicada por el EGME al CEME.
- 7.2. El Cliente es el único responsable del uso de la Tarjeta GO CHARGE por parte del Cliente o de cualquier tercero autorizado por él.
- 7.3. El Cliente se compromete a solicitar a EVIO la anulación de la tarjeta y la emisión de una nueva tarjeta en caso de pérdida, mediante el pago del importe indicado a tal efecto en la plataforma GO CHARGE, siendo de aplicación lo dispuesto en la cláusula 8.
- 7.4. EVIO podrá exigir al Cliente la devolución de la tarjeta cuando ésta haya sido utilizada de forma indebida o inadecuada, en cuyo caso se procederá al pago de la cantidad indicada al efecto en la plataforma de GO CHARGE.
- 7.5. La tarjeta es válida durante la vigencia del Contrato.

## **8. Seguridad y desactivación de la plataforma GO CHARGE y/o de la tarjeta GO CHARGE**

- 8.1. El uso de la plataforma GO CHARGE y/o de la tarjeta GO CHARGE podrá ser desactivado temporalmente por EVIO o EGME por razones objetivamente fundadas relacionadas com:
  - a) La integridad de la plataforma y/o la tarjeta;
  - b) La sospecha de un uso no autorizado o fraudulento de la plataforma y/o de la tarjeta, incluidas las situaciones de pérdida, deterioro, robo o hurto de la tarjeta;
  - c) El uso seguro de los puntos de carga de baterías para vehículos eléctricos;
  - d) La seguridad del sistema de gestión de la red de movilidad eléctrica;
  - e) Incumplimiento de contrato por parte de EVIO con una o varias partes que intervienen en la red de movilidad eléctrica, en los términos del Reglamento de Movilidad Eléctrica.
- 8.2. En los casos contemplados en los apartados a) a d) del párrafo anterior, EVIO informará al Cliente, a través del correo electrónico de contacto previsto en las Condiciones Particulares, de la inactivación del uso de la Plataforma y/o de la tarjeta y de la respectiva justificación, si es posible antes de efectuar dicha inactivación o, a más tardar, inmediatamente después de la misma, salvo que dicha información no pueda

facilitarse por razones de seguridad objetivamente fundadas o esté prohibida por otras disposiciones legales o reglamentarias aplicables.

- 8.3. En el caso del apartado b), además de la denuncia a las autoridades policiales, el Cliente está obligado a comunicar inmediatamente a EVIO la ocurrencia de cualquiera de las situaciones previstas en el mismo, ya sea en Portugal o en el extranjero, y EVIO garantizará la respectiva desactivación en un plazo máximo de 24 horas.
- 8.4. El Cliente es responsable y asumirá todas las pérdidas derivadas de las transacciones no autorizadas si éstas (i) se deben a un comportamiento fraudulento o al incumplimiento del deber de utilizar la APP GO CHARGE y/o la tarjeta de acuerdo con los términos y condiciones estipulados o (ii) se producen después de una apropiación indebida o de cualquier uso no autorizado de la plataforma y/o de la tarjeta no denunciado y/o hasta la expiración del plazo máximo de inactivación establecido en el párrafo anterior.
- 8.5. Tan pronto como desaparezcan los motivos de la inactivación, EVIO solicitará al EGME la reactivación del uso de la plataforma GO CHARGE y/o de la tarjeta en un plazo máximo de 48 horas.
- 8.6. EVIO también podrá suspender el suministro de electricidad en virtud del presente Contrato, desactivando el uso de la plataforma y/o de la tarjeta y notificándolo por escrito a la dirección de correo electrónico facilitada en las Condiciones Particulares con una antelación mínima de 5 (cinco) días, si el Cliente no paga a tiempo cualquier cantidad facturada en virtud de la cláusula 6.1.

## **9. Servicio de atención al cliente**

- 9.1. El servicio de suministro eléctrico para la movilidad eléctrica cumple con los estándares de calidad establecidos en la Normativa de ERSE aplicable al Sector de la Movilidad Eléctrica y los niveles establecidos en estas Condiciones Generales, en los siguientes términos:
- 9.2. Asistencia comercial
  - 9.2.1. GO CHARGE pone a disposición del cliente los siguientes medios de asistencia:
    - a) Atención telefónica comercial, a través del número habilitado en la plataforma GO CHARGE para ello (coste de la llamada local), disponible de

9 a 18 horas en días laborables (de lunes a viernes);

b) A través del formulario de contacto electrónico disponible en <https://www.gocharge.pt>;

c) A través de la dirección de correo electrónico [suporte@gocharge.pt](mailto:suporte@gocharge.pt).

### 9.3. Solicitudes de información y reclamaciones

9.3.1. El Cliente tiene derecho a solicitar a EVIO cualquier información sobre aspectos técnicos o comerciales relacionados con el suministro de energía eléctrica para la movilidad eléctrica y EVIO tiene el deber de proporcionar y revelar la información pertinente al Cliente.

9.3.2. Se consideran reclamaciones las comunicaciones en las que el Cliente considere que sus derechos o expectativas no han sido debidamente salvaguardados.

9.3.3. Las reclamaciones deberán presentarse a través de cualquiera de los canales de atención mencionados en la cláusula 9.2.1, y también podrán presentarse a través del libro de reclamaciones en formato electrónico, cuyo acceso está disponible en la página web <https://evio.pt/>.

9.3.4. Las reclamaciones y solicitudes de información deben contener la identificación completa del Cliente, las cuestiones planteadas o la descripción de los motivos de la reclamación y otros elementos de información que faciliten o complementen la caracterización de la situación cuestionada o reclamada.

9.3.5. EVIO se compromete a responder a todas las reclamaciones que se le dirijan a través de cualquiera de los canales de atención mencionados en un plazo máximo de quince (15) días hábiles desde la fecha de su recepción.

9.3.6. Cuando se presente una reclamación y sea imposible cumplir con el plazo establecido en el párrafo anterior, EVIO informará al Cliente, a través de una comunicación intermedia, de las gestiones realizadas, así como de los hechos que



imposibilitaron la respuesta dentro del plazo, indicando el tiempo previsto de respuesta y, siempre que sea posible, una persona de contacto.

9.3.7. Si la reclamación no se resuelve totalmente a favor de las pretensiones del Cliente, éste tendrá derecho a reclamar a ERSE y será informado de ello en la respuesta emitida por EVIO.

9.4. En caso de incumplimiento del contrato por parte de EVIO que imposibilite la carga de las baterías de los vehículos eléctricos mediante el uso de la plataforma GO CHARGE y/o de la Tarjeta GO CHARGE y que no sea imputable al OPC, EVIO será responsable, en virtud de la legislación general, de indemnizar al Cliente por los daños consecuentes demostrados. Esto no incluirá la indemnización por cualquier pérdida de beneficios o daños indirectos del Cliente o de terceros, incluidos los derivados de fallos en el suministro o en la calidad de los servicios prestados. En ambos casos, se exceptúan los casos de dolo o culpa grave.

9.5. EVIO no estará obligada a abonar ninguna indemnización al Cliente en las situaciones causadas por caso fortuito o fuerza mayor, según lo previsto en el artículo 8 del Reglamento de Calidad del Servicio, aprobado por el Reglamento nº 629/ 2017, de 20 de diciembre, de ERSE.

9.6. EVIO no será responsable de los hechos o deficiencias que se produzcan en el marco del uso del servicio de telecomunicaciones, Internet o correo electrónico y que no sean directamente imputables a EVIO.

## **10. Tratamiento de datos personales**

10.1. EVIO se compromete a cumplir con las normas legales y reglamentarias aplicables en materia de privacidad y protección de datos personales durante la vigencia del Acuerdo y tras su ejecución o finalización, en particular las contenidas en el Reglamento General de Protección de Datos (Reglamento (UE) nº 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016).

10.2. EVIO proporciona toda la información relativa al tratamiento de datos personales en el contexto del Acuerdo en la Política de Privacidad, accesible en la plataforma GO CHARGE.

10.3. La entidad responsable del tratamiento de los datos personales recogidos en el marco de este Acuerdo es EVIO, con

la finalidad de ejecutar las obligaciones contractuales y prestar los servicios objeto de este Acuerdo, siendo GO CHARGE también responsable del tratamiento de los datos en los términos y con la finalidad de utilizar la plataforma y/o tarjeta.

10.4. A los efectos de la ejecución del presente Acuerdo, los datos personales también serán tratados por el EGME, de conformidad con el apartado 9 del anexo de estas Condiciones Generales, y en particular, en lo que se refiere a que el Cliente proporcione, previo consentimiento, un contacto directo al EGME para ser informado, en su caso, de la resolución del contrato de adhesión a la red de movilidad eléctrica por parte del CEME, de conformidad con el apartado 4 del artículo 12 y el artículo 33 del Reglamento de Movilidad Eléctrica aprobado por el Reglamento nº 854/2019, aprobado por ERSE el 4 de noviembre de 2009. nº 4 del artículo 12 y el artículo 33 del Reglamento de Movilidad Eléctrica, aprobado por el Reglamento nº 854/2019, de 4 de noviembre, de ERSE, así como por los subcontratistas y terceros en los términos previstos en la Política de Privacidad, accesible en la plataforma EVIO.

10.5. EVIO garantizará al cliente el derecho a obtener la confirmación del tratamiento de sus datos, así como toda la información relativa a dicho tratamiento. EVIO garantiza el derecho de acceso, el derecho de rectificación, el derecho de supresión/borrado, el derecho de oposición y/o limitación al tratamiento y el derecho de portabilidad de los datos personales por parte del titular.

10.6. En concreto, el Cliente tiene derecho a:

10.6.1. Para solicitar el acceso a los datos personales que posee EVIO, también puede consultar esta información en la sección correspondiente a su cuenta en línea;

10.6.2. Para solicitar la rectificación de los datos personales que posee EVIO, también puede acceder a la sección de datos personales de su cuenta para modificar o actualizar sus datos personales.

10.6.3. A solicitar que EVIO borre sus datos en la medida en que ya no sean necesarios para los fines que justifican el tratamiento, o cuando ya no esté autorizada legalmente a tratarlo;

- 10.6.4. Solicitar que EVIO cancele o limite el tratamiento de sus datos personales, lo que significa que, en determinados casos, el Cliente puede solicitar a EVIO que suspenda temporalmente el tratamiento de los datos o su almacenamiento más allá del tiempo necesario.
- 10.6.5. Si ha dado su consentimiento para el tratamiento de sus datos para cualquier fin, tiene derecho a retirarlo en cualquier momento.
- 10.6.6. Cuando la legitimación para el tratamiento de los datos personales se derive del consentimiento del Cliente o de la ejecución del Acuerdo, el Cliente tendrá también derecho a solicitar la portabilidad de sus datos personales, es decir, a recibir los datos personales facilitados a EVIO en un formato estructurado, de uso común y legible por máquina, de modo que pueda transmitirlos directamente a otra entidad sin ningún tipo de impedimento por parte de EVIO.
- 10.6.7. Además, al estar el tratamiento de los datos personales basado en su interés legítimo, el Cliente también tiene derecho a oponerse a su tratamiento.
- 10.7. A efectos del ejercicio de los derechos derivados de la ejecución del presente contrato, EVIO pone a disposición de los usuarios de la plataforma el ejercicio de los derechos antes referidos en cada momento y de acuerdo con la legislación aplicable, para lo cual deberán ponerse en contacto con EVIO y/o su Delegado de Protección de Datos (DPO) en la siguiente dirección de correo electrónico [support@go-evio.com](mailto:support@go-evio.com) . Todos los derechos relativos al uso de la plataforma y/o de la tarjeta GoCharge deberán enviarse a la dirección de correo electrónico [suporte@gocharge.pt](mailto:suporte@gocharge.pt) .
- 10.8. Si considera que no se han respetado sus derechos, puede presentar una reclamación ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos de Portugal (CNPd):

Dirección: Av. D. Carlos I, 134 - 1.º, 1200-651 - Lisboa

Teléfono: +351 213 928 400

Fax: +351 213 976 832

Email: [geral@cnpd.pt](mailto:geral@cnpd.pt)

## **11. Comunicaciones**

- 11.1. Todas las notificaciones y comunicaciones que deba realizar EVIO al Cliente podrán realizarse a cualquiera de los datos de contacto del Cliente establecidos en las Condiciones Particulares, aceptando el Cliente que EVIO le notifique, a todos los efectos previstos en el presente Contrato, por correo electrónico o SMS, siempre que este último sea un medio adecuado para la transmisión del contenido de la comunicación.
- 11.2. Si el Cliente desea ponerse en contacto con GO CHARGE, puede hacerlo a través de los datos de contacto comerciales que figuran en la cláusula 9.2.1, que también están disponibles en el sitio web <https://www.gocharge.pt>.

## **12. Modificaciones del contrato**

- 12.1. EVIO podrá revisar las condiciones contractuales contenidas en las presentes Condiciones Generales y/o en las Condiciones Particulares mediante el envío de una comunicación previa por escrito al Cliente, y las nuevas condiciones contractuales se considerarán aceptadas si, en el plazo de 7 (siete) días desde la recepción de dicha comunicación por parte del Cliente, éste no se opone a las mismas, lo que equivaldrá a la resolución del Contrato. En caso de que el Cliente sea un consumidor, el plazo de notificación previa de las nuevas condiciones contractuales es de 14 (catorce) días. El Cliente es considerado "consumidor" si es una persona física que actúa en el marco del Contrato con fines que no entran en el ámbito de su actividad comercial, industrial, artesanal o profesional.
- 12.2. Las nuevas Condiciones Contractuales entrarán en vigor a partir de la fecha definida por EVIO a tal efecto.
- 12.3. Cuando una modificación del contenido o del tenor de cualquier cláusula de las presentes Condiciones Generales y/o de las Condiciones Particulares constituya una ventaja objetiva para el Cliente, no se aplicará lo dispuesto en el párrafo anterior, sin perjuicio del deber de EVIO de informar al Cliente de dicha modificación.

## **13. Rescisión del contrato**

- 13.1. El presente Acuerdo puede ser rescindido en las siguientes situaciones:
- a) Oponiéndose a la renovación a iniciativa del Cliente o de EVIO en los plazos establecidos en la cláusula 2;
  - b) Por revocación, por acuerdo entre las Partes;

- c) Por rescisión por cualquiera de las partes con un plazo de preaviso de 30 (treinta) días;
  - d) Por rescisión por parte del Cliente o de EVIO, concretamente en los casos previstos en los apartados 13.2. y 13.3. siguientes, respectivamente;
  - e) En caso de insolvencia de cualquiera de las Partes;
  - f) En caso de extinción de cualquiera de las Partes, cualquiera que sea la causa, salvo en situaciones de transformación, fusión o escisión;
  - g) En caso de imposibilidad de cumplimiento por caso fortuito o fuerza mayor, en el sentido del artículo 8 del Reglamento de Calidad del Servicio, que afecte a cualquiera de las Partes, si después de un período de 60 (sesenta) días consecutivos persisten las razones invocadas;
  - h) En los demás casos previstos por la ley.
- 13.2. El Cliente podrá tener la iniciativa de rescindir el presente Contrato por resolución, concretamente, en caso de incumplimiento de la obligación de suministro de electricidad para la carga de vehículos eléctricos por causas imputables a EVIO, así como en situaciones de inactivación de la plataforma y/o de la tarjeta por el motivo indicado en el apartado e) de la cláusula 8.1.
- 13.3. La terminación del presente Acuerdo por rescisión puede producirse a iniciativa de EVIO en caso de impago en plazo de cualquier cantidad facturada o de uso indebido y/o fraudulento de la plataforma y/o de la tarjeta, sin perjuicio de las obligaciones del Cliente de pagar las cantidades debidas.
- 13.4. La rescisión del presente Acuerdo se efectuará mediante notificación dirigida a la otra Parte, con un preaviso mínimo de 30 (treinta) días en relación con la fecha de efecto de la rescisión, salvo en las situaciones previstas en el apartado f), en las que se produce automáticamente.
- 13.5. La terminación del Acuerdo, por cualquier motivo, significa la expiración automática de todas las obligaciones existentes entre las Partes.
- 13.6. En los casos en los que el Contrato se celebre a través de la plataforma EVIO, el Cliente tiene derecho a rescindir libremente el contrato en un plazo de 14 (catorce) días a partir de la fecha de celebración del mismo, sin alegar motivo alguno y sin necesidad de abonar cantidad o indemnización alguna, salvo por los consumos realizados hasta esa fecha.

- 13.7. Si el Cliente desea ejercer el derecho de libre resolución previsto en el párrafo anterior, deberá comunicar a EVIO, dentro del citado plazo, su decisión de resolver el contrato mediante una declaración inequívoca, que podrá ser comunicada a la dirección de correo electrónico [support@go-evio.com](mailto:support@go-evio.com).
- 13.8. A los efectos del párrafo anterior, el Cliente podrá utilizar, con carácter facultativo, el formulario de desistimiento gratuito adjunto a las presentes Condiciones Generales.

#### **14. Resolución de conflictos**

- 14.1. En caso de conflicto, especialmente sobre la interpretación, ejecución y aplicación de las disposiciones legales o contractuales aplicables, el Cliente y EVIO tratarán de resolverlo amistosamente.
- 14.2. Sin perjuicio de la posibilidad de acudir a los tribunales judiciales, el Cliente podrá optar por solicitar la intervención de una entidad de resolución alternativa de conflictos, concretamente acudiendo a los mecanismos de arbitraje y mediación de conflictos previstos en la página web de la Dirección General de Consumo en <https://www.consumidor.gov.pt/ral-mapa-e-lista-de-entidades.aspx> y que se relacionan a continuación:

CNIACC - Centro Nacional de Información y Arbitraje de Conflictos de Consumo ([www.arbitragemdeconsumo.org](http://www.arbitragemdeconsumo.org)); CIMAAL - Centro de Información, Mediación y Arbitraje de Conflictos de Consumo del Algarve ([www.consumidoronline.pt](http://www.consumidoronline.pt)); Centro de Arbitraje de Conflictos de Consumo del Distrito de Coimbra ([www.centrodearbitragemdecoimbra.com](http://www.centrodearbitragemdecoimbra.com)); Centro de Arbitraje de Conflictos de Consumo de Lisboa ([www.centroarbitragemlisboa.pt](http://www.centroarbitragemlisboa.pt)); el Centro de Información y Arbitraje de Consumo de Oporto ([www.cicap.pt](http://www.cicap.pt)); el Centro de Arbitraje de Conflictos de Consumo de Vale do Ave ([www.triave.pt](http://www.triave.pt)); el Centro de Información, Mediación y Arbitraje de Consumo [www.ciab.pt](http://www.ciab.pt); el Centro de Arbitraje de Conflictos de Consumo de Madeira ([www.srrh.gov-madeira.pt](http://www.srrh.gov-madeira.pt)) y el Centro de Arbitraje de la Universidad Autónoma de Lisboa (<https://arbitragem.autonoma.pt>).

#### **15. Legislación y normativa aplicable**

Este Acuerdo se rige por la legislación portuguesa, en particular por la legislación y la normativa aplicable al Sector de la Movilidad Eléctrica, actualmente contenida en el Decreto-Ley nº 39/2010, de 26 de abril, modificado por el Decreto-Ley nº 90/2014, de 11 de junio, y por el

Reglamento de Movilidad Eléctrica, aprobado por el Reglamento ERSE nº 854/2019, de 4 de noviembre.

## **Anexo**

### **Condiciones generales de uso de la Red de Movilidad Eléctrica**

#### **1. VALIDEZ DE LAS CONDICIONES DE USO DE LA RED DE MOVILIDAD ELÉCTRICA**

Las presentes Condiciones de Uso de la Red de Movilidad Eléctrica ("Condiciones") se aplican a los Usuarios de Vehículos Eléctricos ("EVU") desde el momento en que se publican en el sitio web de EGME.

#### **2. LA RED DE MOVILIDAD ELÉCTRICA**

- 2.1. La red de movilidad eléctrica comprende el conjunto integrado de puntos de recarga y otras infraestructuras, de acceso público y privado, relacionadas con la carga de las baterías de los vehículos eléctricos, destinadas a permitir el acceso de los VE a la movilidad eléctrica.
- 2.2. La existencia de una red integrada, como es el caso de la red de movilidad eléctrica, garantiza la interoperabilidad entre los puntos de recarga, los sistemas de gestión, las marcas y los sistemas de recarga de las baterías de los vehículos eléctricos, así como el acceso universal e igualitario de los VE al servicio de recarga de las baterías de los vehículos eléctricos y a otros servicios integrados en la red de movilidad eléctrica.
- 2.3. Los puntos de recarga son infraestructuras o equipamientos dedicados exclusivamente a la carga de las baterías de los vehículos eléctricos, a los que se pueden asociar otros servicios relacionados con la movilidad eléctrica, excluyendo las tomas de corriente convencionales.
- 2.4. Las principales actividades asociadas a la movilidad eléctrica son las siguientes:
  - La comercialización de la electricidad para la movilidad eléctrica;
  - En funcionamiento de los puntos de recarga de la red de movilidad eléctrica;
  - La gestión de las operaciones de la red de movilidad eléctrica.
- 2.5. El suministro de electricidad para la movilidad eléctrica sólo puede ser realizado por operadores de puntos de recarga debidamente autorizados para ello por la Dirección General de

Energía y Geología (DGEG) y registrados como Suministradores de Electricidad para la Movilidad Eléctrica ("CEME") por la misma entidad -DGEG-.

- 2.6. La actividad de explotación de puntos de recarga sólo podrá ser ejercida por entidades debidamente autorizadas para ello, como Operadores de Puntos de Recarga ("OPC").
- 2.7. La gestión de las operaciones de la red de movilidad eléctrica corresponde a la gestión de los flujos energéticos y financieros asociados a las operaciones de la red de movilidad eléctrica, así como a la gestión de la respectiva plataforma, siendo esta actividad realizada por la Entidad Gestora de la Red de Movilidad Eléctrica ("EGME").
- 2.8. De acuerdo con la estructura del sistema de movilidad eléctrica, para cargar las baterías de su vehículo la UVE establece un contrato con una o varias CEME, que prestan el servicio de comercialización de electricidad para la movilidad eléctrica.
- 2.9. En ausencia de una relación contractual entre UVE y OPC, la contraprestación por el uso de los puntos de recarga de OPC será pagada por UVE a la respectiva CEME, y posteriormente la CEME pagará esa misma contraprestación a OPC.
- 2.10. Los puntos de carga pueden ser de potencia normal o de alta potencia (rápida), caracterizándose los primeros por permitir la transferencia de electricidad a un vehículo eléctrico con una potencia inferior o igual a 22 kW y los segundos por permitir la transferencia de electricidad con una potencia superior a 22 kW.

### **3. PUNTOS DE RECARGA INTEGRADOS EN LA RED DE MOVILIDAD ELÉCTRICA**

- 3.1. Para cargar las baterías de los vehículos eléctricos, UVE podrá acceder a cualquier punto de recarga público, estando obligado a respetar las normas de uso y las condiciones técnicas y de seguridad expuestas en el mismo.
- 3.2. La carga de baterías de vehículos eléctricos no presupone la realización previa de ningún negocio ni la existencia de un contrato entre UVE y OPC.
- 3.3. La remuneración de los servicios prestados por el OPC y el respectivo coste directo o indirecto, imputado a la UVE, no podrá ser discriminatoria en función de la EMB contratada por la UVE.



- 3.4. Los OCP pondrán a disposición de los UVE la información adecuada sobre los precios y las condiciones comerciales de acceso a los puntos de recarga, información que deberá estar visible en el punto de recarga, sin perjuicio de que pueda estar disponible a través de otros medios, concretamente la APP u otros medios electrónicos.
- 3.5. El OPC debe permitir el acceso de la UVE, independientemente de la EMC contratada por ellos, a los puntos de recarga explotados por ellos.
- 3.6. El precio debido por los servicios de recarga practicados en cada punto de recarga es cobrado por la OPC a la CEME, que a su vez refleja la remuneración debida a la OPC en la factura de UVE emitida según las Condiciones Particulares del Contrato entre UVE y CEME.
- 3.7. El acceso a los puntos de recarga con acceso privado, pero integrados en la red de movilidad eléctrica, está sujeto al cumplimiento, por parte de la UVE, de las respectivas condiciones determinadas exclusivamente por el respectivo titular del punto de recarga y/o el propietario del espacio.
- 3.8. Los operadores de puntos de recarga sólo podrán discriminar el acceso a sus respectivos puntos de recarga en caso de incompatibilidad técnica.
- 3.9. El EGME proporciona, en tiempo real, información sobre el estado de todos los puntos de recarga situados en zonas de acceso público, es decir, información sobre el estado operativo y el uso (carga frente a espera) de los puntos, así como sus características técnicas.
- 3.10. En caso de discrepancia entre la información, relativa a la cantidad de energía eléctrica consumida en una determinada carga y/o el tiempo de carga, mostrada en el punto de carga justo al final de la misma, la información mostrada en el vehículo eléctrico y la información posteriormente incluida en la factura que UVE pueda recibir de CEME relativa a la cantidad de energía consumida y/o el tiempo de carga en esa misma carga, prevalecerá, a todos los efectos, la información de la factura recibida por UVE.

#### **4. SERVICIO A LA UVE**

- 4.1. Los servicios asociados a la movilidad eléctrica deberán cumplir con los estándares de calidad establecidos en la Normativa publicada por ERSE aplicable al Sector de la Movilidad Eléctrica y los niveles establecidos en estas Condiciones.

- 4.2. La EGME gestiona un sistema de información que permite a la UVE estar informada de los respectivos consumos en la red de movilidad eléctrica, según métricas de tiempo y energía, utilizados en la determinación de los precios de los servicios prestados por el OPC y la CEME, así como de otras tarifas, tasas e impuestos aplicables indexados a estas mismas métricas.
- 4.3. En el caso de que el OPC no disponga de un establecimiento fijo o permanente en el que se presten servicios de atención al público, incluido el contacto directo con el mismo, el libro de reclamaciones estará disponible en formato electrónico y se colocará un cartel, en un lugar claramente visible y en caracteres fácilmente legibles por la UVE, en el que se indique cómo se pueden tramitar las reclamaciones.
- 4.4. Cualquier mal funcionamiento o avería técnica relacionada con el funcionamiento de los puntos de recarga deberá ser comunicada al OPC respectivo, al teléfono de contacto publicado en el sitio, que deberá estar permanentemente disponible y no supondrá ningún coste para UVE, y también podrá ser comunicada al EGME y al EMC respectivo. Previo acuerdo entre el OPC y el EGME, el contacto telefónico mencionado podrá ser la línea directa de MOBI.E.
- 4.5. En caso de contacto, solicitud de información o reclamación dirigida por un ULE a un OPC o al EGME, los ULE deberán identificarse y comunicar el identificador externo de su Tarjeta ("Tarjeta") o, en caso de que el servicio prestado por el EMCEE no incluya una Tarjeta, de otro elemento de identificación y autenticación que permita la identificación inequívoca del ULE ante el Sistema de Gestión del EGME.

## **5. TIEMPOS DE RESPUESTA A INCIDENTES Y AVERÍAS**

- 5.1. El tiempo máximo de respuesta, por parte de la OPC, a las situaciones de atasco de cables en el lado del punto de recarga es de cuatro horas, en los términos del Reglamento de Movilidad Eléctrica, publicado por ERSE.
- 5.2. El restablecimiento de las condiciones normales de funcionamiento de un punto de recarga cuya avería no esté comprendida en el punto anterior será garantizado por el OPC en un plazo de 72 horas, en los términos del Reglamento de Movilidad Eléctrica, publicado por ERSE.
- 5.3. En situaciones de mal funcionamiento o fallos de comunicación superiores a 72 horas, el punto de recarga podrá

ser retirado temporalmente de los sistemas de información del EGME, destinados a informar a las UVEs, para que la información transmitida por el sistema no induzca a error a las UVEs.

- 5.4. Tan pronto como se restablezcan las condiciones operativas y de seguridad del punto de recarga, y tras comprobar que las comunicaciones entre el punto de recarga y el Sistema de Gestión del EGME funcionan correctamente, el punto de recarga se reintroducirá en los sistemas de información del EGME.

## **6. MEDIOS DE ACCESO A LOS PUNTOS DE RECARGA INTEGRADOS EN LA RED DE MOVILIDAD ELÉCTRICA**

- 6.1. El acceso de las UVEs a los puntos de recarga puede realizarse de dos maneras:

- Tarjeta proporcionada por CEME con tecnología RFID (identificación por radiofrecuencia) para acceder a los puntos de recarga de la red de movilidad eléctrica, que identifica la UVE en la red, pone el punto a disposición de la carga y asocia las recargas al presente Contrato;
- A través de la APP u otros medios electrónicos, que podrá poner a disposición la CEME, y que permitirá, entre otras funcionalidades, la identificación y autenticación de los respectivos clientes de la UVE, la visualización de los puntos disponibles, la selección del punto de recarga a utilizar, así como el inicio y finalización de la recarga de forma remota.

- 6.2. La tarjeta y demás medios de acceso a los puntos de recarga integrados en la red de movilidad eléctrica son propiedad exclusiva de la CEME, que los emite, realiza la respectiva solicitud de activación a la EGME, en la red de movilidad eléctrica, así como los asocia a un contrato con el UVE.

- 6.3. Las transacciones realizadas con su tarjeta u otros medios de acceso se consideran autorizadas a menos que usted haya denunciado previamente la pérdida o el robo de su tarjeta.

- 6.4. El PIN que debe introducirse para acceder y utilizar el punto de recarga depende del tipo de equipo de recarga.

- 6.5. La tarjeta RFID incorpora la identificación externa ("External ID") de la tarjeta en el anverso.

- 6.6. La Tarjeta incorpora una identificación interna ("Internal ID") que es única en el sentido de que no hay otra Tarjeta en el

mundo con la misma Internal ID y sólo es visible con un equipo de escaneo.

- 6.7. La Tarjeta es personal e intransferible.
- 6.8. Los medios de acceso a través de la APP y otros medios electrónicos son personales e intransferibles, y serán de conocimiento exclusivo del Titular, no pudiendo ser divulgados ni cedidos a terceros.
- 6.9. El titular debe asegurarse de que la tarjeta permanece en su poder en todo momento para tener conocimiento de cualquier posible incidencia lo antes posible.
- 6.10. La Tarjeta deberá ser devuelta al EMC emisor siempre que se utilice de forma indebida o inadecuada, de manera que se ponga en peligro su seguridad, o en otros casos previstos en estas Condiciones de Uso o en la ley.
- 6.11. El Titular de la Tarjeta debe notificar inmediatamente a la EMCEE correspondiente cualquier suceso como la pérdida, el robo, la alteración, la apropiación indebida o cualquier uso no autorizado de la Tarjeta o el acceso a través de una APP u otros medios electrónicos.
- 6.12. La comunicación de las ocurrencias mencionadas en el punto anterior, verificadas en Portugal o en el extranjero, deberá ser dirigida inmediatamente a la respectiva CEME, a través de los medios identificados en las Condiciones Particulares. Previo acuerdo entre el CEME y el EGME, el contacto telefónico al que se hace referencia podrá ser la línea directa del MOBI.E.
- 6.13. El Titular de la UVE también debe informar a las autoridades policiales/judiciales locales de los sucesos, presentando un certificado del respectivo informe al EMCE correspondiente.
- 6.14. A un mismo contrato podrán asociarse una o varias Tarjetas y/o medios alternativos o complementarios de acceso a la red de movilidad eléctrica, emitidos por CEME.
- 6.15. En condiciones excepcionales y exclusivamente relacionadas con la seguridad de las UVEs y otros usuarios de los espacios donde se instalan los puntos de recarga, el EGME podrá bloquear el acceso a toda la recarga en el punto o puntos en cuestión.

## **7. BLOQUEO DEL ACCESO A LA RED DE MOVILIDAD ELÉCTRICA**

- 7.1. El uso de la tarjeta o de los medios alternativos de acceso a los puntos de la red de movilidad eléctrica podrá ser bloqueado por el EGME por razones objetivas y justificadas relacionadas con:
- a) El uso seguro de los puntos de carga de baterías para vehículos eléctricos;
  - b) La seguridad del sistema de gestión de la red de movilidad eléctrica;
  - c) Incumplimiento de contrato por parte de la CEME, con la que la UVE tiene contrato, con uno o varios agentes de la movilidad eléctrica o del sector eléctrico, en los términos del Reglamento de Movilidad Eléctrica.
- 7.2. El uso de la Tarjeta o los medios alternativos de acceso a los puntos de la red de movilidad eléctrica podrán ser bloqueados por el EGME a petición de la CEME de acuerdo con las Condiciones Generales de Contratación entre UVE y la CEME.
- 7.3. En los casos contemplados en los apartados anteriores, la EMCEE informará al Titular de la Tarjeta UVE, por escrito, del bloqueo del uso de la Tarjeta y de los motivos del mismo, a ser posible antes del bloqueo de la Tarjeta o, a más tardar, inmediatamente después del mismo, salvo que dicha información no pueda facilitarse por razones de seguridad objetivamente justificadas o esté prohibida por otras disposiciones legales o reglamentarias aplicables.
- 7.4. En cuanto dejen de existir los motivos para bloquear la tarjeta, el EMCEE podrá solicitar al EGME el desbloqueo de la misma.

## **8. OTRAS FUNCIONES DE LA UVE**

- 8.1. Es responsabilidad de la UVE informarse debidamente y con la antelación necesaria sobre el funcionamiento de los puntos, siguiendo las instrucciones del OPC.
- 8.2. Cuando la UVE advierta alguna incidencia en un punto de recarga, deberá informar al OCP correspondiente.
- 8.3. Cuando se encuentre en zonas públicas, UVE utilizará la plaza de aparcamiento sólo durante el tiempo estrictamente necesario para cargar el vehículo, sin perjuicio de las normas propias de cada OPC, en concreto en cuanto al plazo en el que, una vez finalizada la carga, el vehículo eléctrico debe ser retirado de la plaza de aparcamiento.

- 8.4. Transcurrido el plazo de prórroga estipulado en el número anterior, la UVE se encuentra en situación de estacionamiento indebido, por lo que queda sujeta a las actuaciones de las entidades de control de estacionamiento.

## **9. POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

- 9.1. Siempre que, por razones operativas, EGME tenga acceso a los datos personales de las UVEs, concretamente para las notificaciones en tiempo real o en el ámbito de los contactos o reclamaciones realizadas por las UVEs, EGME trata dichos datos personales en los términos previstos en la ley, concretamente en el Reglamento General de Protección de Datos, aprobado por el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 ("RGPD"), así como en toda la legislación complementaria aplicable.
- 9.2. Cuando el EGME tenga acceso a los datos personales de una UVE, se le facilitará la información prevista en los artículos 13 y 14 del RGPD, en función de si los datos personales fueron recogidos de la UVE o no, respectivamente.

## **10. MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES DE USO DE LA RED DE MOVILIDAD ELÉCTRICA**

- 10.1. Las presentes Condiciones podrán ser modificadas mediante comunicación escrita, en papel o en cualquier otro soporte duradero, del CEME al Titular de la UVE.
- 10.2. Las condiciones del presente contrato podrán ser objeto de alteraciones decididas y comunicadas formalmente por el EGME al CEME, en el ámbito de sus atribuciones, manteniendo, en todo caso, la obligación relativa a la comunicación.
- 10.3. La propuesta de modificación de las Condiciones se comunicará con una antelación mínima de 14 días a la fecha de entrada en vigor propuesta, y se considerará que el Titular de la UVE ha aceptado las modificaciones propuestas si no ha comunicado, por escrito y antes de la fecha de entrada en vigor propuesta, que no las acepta.
- 10.4. Si el Titular de la UVE no acepta los cambios propuestos, tendrá derecho a rescindir el Contrato con CEME.