

# Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais (RGPD)

Aplicável ao website [www.alord.pt](http://www.alord.pt) e às relações com clientes, potenciais clientes, cooperantes e demais titulares de dados.

Última atualização: 24/02/2026

## 1. Quem é o responsável pelo tratamento?

O responsável pelo tratamento dos seus dados pessoais é a Cooperativa de Electrificação A LORD, C.R.L, NIPC 501390120, com sede em Rua da Cooperativa, 27, Apartado 48, 4580-809 Lordelo, Paredes, Portugal. Contactos: [cooperativa@alord.pt](mailto:cooperativa@alord.pt) | Tel. 224 447 350 | SOS 24h 932 131 953 | Leituras 800 100 002.

## 2. Que dados pessoais tratamos?

Consoante a interação e o serviço prestado, a Cooperativa A LORD poderá tratar, entre outros, os seguintes dados:

- Identificação e relação contratual: nome, NIF, qualidade (cliente/cooperante/representante), assinaturas, comprovativos.
- Contactos e moradas: morada de fornecimento e de faturação, e-mail, telefone.
- Dados do fornecimento de energia: CPE (Código de Ponto de Entrega), Código de Identificação Local (CIL, quando aplicável), potência contratada, tarifa/horário, histórico de leituras e consumos, incidências técnicas.
- Faturação e pagamentos: faturas, meios de pagamento, IBAN (se optar por débito direto), histórico de cobranças, situações de mora/caução.
- Atendimento e comunicações: pedidos de informação, reclamações, participações, registos de chamadas (quando existam e sejam informados), mensagens e formulários.
- Dados de navegação no website: endereço IP, identificadores de dispositivos, cookies e dados técnicos.

### 3. Para que finalidades usamos os dados?

A Cooperativa A LORD trata dados pessoais, nomeadamente, para:

- Celebrar, executar e gerir contratos de fornecimento de energia elétrica e/ou outros serviços associados (incluindo adesões, alterações contratuais e mudança de comercializador quando aplicável).
- Recolher e tratar leituras/estimativas, gerir consumos e incidentes, e apoiar intervenções técnicas e pedidos relacionados com a rede.
- Emitir faturação, gerir cobranças, tratar pagamentos, devoluções, cauções e situações de mora.
- Gerir atendimento ao cliente (pedidos de informação, reclamações, elogios/sugestões), incluindo obrigações de resposta.
- Cumprir obrigações legais e regulamentares aplicáveis ao setor energético (ex.: ERSE) e obrigações fiscais/contabilísticas.
- Prevenir fraude, garantir segurança de sistemas e melhorar a qualidade do serviço.
- Enviar comunicações operacionais indispensáveis (ex.: alterações de horário, avisos de interrupções programadas, alterações regulamentares com impacto no contrato).
- Comunicações comerciais/marketing (apenas quando permitido por lei e/ou com o seu consentimento, quando aplicável).

### 4. Qual é o fundamento jurídico?

O tratamento é efetuado com base em um ou mais dos seguintes fundamentos do RGPD:

- Execução de contrato ou diligências pré-contratuais (Art.º 6.º, n.º 1, al. b)).
- Cumprimento de obrigação jurídica (Art.º 6.º, n.º 1, al. c)) – p.ex., obrigações regulamentares ERSE e obrigações fiscais.
- Interesses legítimos (Art.º 6.º, n.º 1, al. f)) – p.ex., segurança, prevenção de fraude, melhoria de serviços, prova e defesa em caso de litígio (sempre ponderando os seus direitos).
- Consentimento (Art.º 6.º, n.º 1, al. a)) – p.ex., para cookies não essenciais e algumas comunicações de marketing, quando exigível.

## 5. Com quem partilhamos os dados?

A Cooperativa A LORD pode comunicar dados pessoais, estritamente na medida do necessário, às seguintes categorias de destinatários:

- Operador da Rede de Distribuição (ORD) competente e demais entidades do Sistema Elétrico (quando aplicável), para efeitos de acesso às redes, leituras, switching (mudança de comercializador), gestão técnica e qualidade de serviço.
- Entidades reguladoras e públicas, incluindo a ERSE, e autoridades administrativas/judiciais quando legalmente exigido.
- Prestadores de serviços (subcontratantes) que atuam por conta da A LORD: alojamento/IT, manutenção de sistemas, faturação, impressão e expedição de correspondência, apoio ao atendimento, cobranças, auditoria e consultoria.
- Entidades financeiras e sistemas de pagamento (ex.: bancos) quando utiliza meios como débito direto, referências, transferências ou outros.
- Centros de Arbitragem/Entidades RAL e seguradoras/assessoria jurídica em caso de litígio.

Quando recorremos a subcontratantes, exigimos contratos e medidas de segurança adequadas, nos termos do Art.º 28.º do RGPD.

## 6. Transferências internacionais

Regra geral, a Cooperativa A LORD procura alojar e tratar dados no Espaço Económico Europeu. Caso ocorram transferências para fora do EEE (por exemplo, por uso de certos fornecedores tecnológicos), a Cooperativa A LORD assegurará garantias adequadas (p.ex. Cláusulas Contratuais-Tipo) e informação adicional nesta política.

## 7. Por quanto tempo conservamos os dados?

Conservamos os dados apenas pelo período necessário para as finalidades acima, incluindo prazos legais/contratuais. Em termos gerais:

- Dados contratuais e de fornecimento: durante a vigência do contrato e pelo período necessário para gestão de responsabilidades e prova (p.ex. prazos de prescrição).

- Documentos de faturação e contabilísticos: pelo prazo legal aplicável (ex.: obrigações fiscais).
- Reclamações e pedidos: pelo período necessário à resposta e ao histórico de atendimento, e prazos legais aplicáveis.
- Registos técnicos e de qualidade de serviço: pelos prazos regulatórios e necessidades de auditoria/qualidade.
- Cookies: conforme descrito na Política de Cookies.

## **8. Quais são os seus direitos?**

Enquanto titular de dados, pode exercer, nos termos do RGPD, os direitos de:

- Acesso aos dados e obtenção de cópia.
- Retificação de dados inexatos ou incompletos.
- Apagamento (“direito a ser esquecido”), quando aplicável.
- Limitação do tratamento, quando aplicável.
- Oposição ao tratamento, quando baseado em interesses legítimos.
- Portabilidade, quando aplicável (tratamentos automatizados baseados em contrato/consentimento).
- Retirar consentimento, sem afetar a licitude do tratamento anterior.
- Apresentar reclamação à Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD).

## **9. Como pode exercer os seus direitos?**

Pode exercer os seus direitos por escrito através do e-mail cooperativa@alord.pt. Para proteção do titular, poderemos solicitar prova de identidade. Responderemos dentro dos prazos legais.

## **10. Decisões automatizadas e perfis**

A Cooperativa A LORD não toma, por regra, decisões exclusivamente automatizadas com efeitos jurídicos significativos sobre si. Caso exista alguma decisão deste tipo, será devidamente informada e serão assegurados os seus direitos de intervenção humana e contestação.

### **11. Medidas de segurança**

A Cooperativa A LORD adota medidas técnicas e organizativas adequadas para proteger os dados pessoais, incluindo controlos de acesso, registos, backups, encriptação quando aplicável, e políticas internas. Apesar disso, nenhum sistema é 100% seguro; se ocorrer uma violação de dados com risco para os titulares, cumprimos as obrigações legais de notificação.

### **12. Contactos e reclamações**

Para questões de privacidade, contacte-nos: [cooperativa@alord.pt](mailto:cooperativa@alord.pt). Pode também apresentar reclamação junto da CNPD.

### **13. Alterações a esta política**

Podemos atualizar esta política para refletir alterações legais, regulatórias (incluindo ERSE) ou operacionais. A versão em vigor estará sempre publicada no website e identificará a data de atualização.