

Regulamento do Provedor do Cliente

E-REDES – Distribuição de Eletricidade, S.A.

Aprovado em reunião do Conselho de Administração da E-REDES – Distribuição de Eletricidade, S.A. (doravante E-REDES) em 01 de abril de 2022.

Capítulo I

Disposições Gerais

Artigo 1º

Funções

O Provedor do Cliente da E-REDES, adiante designado por Provedor do Cliente, tem por principal função a defesa e promoção dos direitos e garantias dos Clientes da E-REDES, no âmbito do exercício das respectivas atividades.

Artigo 2º

Princípios de atuação

1. O Provedor do Cliente rege-se, na sua atuação, por princípios de independência e de equidade, promovendo o diálogo entre a E-REDES e os seus Clientes, contribuindo para que as relações entre as partes se pautem pela boa fé e confiança recíproca.
2. No exercício das suas competências, o Provedor do Cliente está ainda sujeito ao princípio da igualdade e ao dever de não discriminação no tratamento das questões que lhe sejam submetidas por qualquer Cliente ou queixoso.

Capítulo II

Âmbito de Aplicação

Artigo 3º

Âmbito subjetivo

O Provedor do Cliente tem competência para avaliar todas as questões que lhe sejam apresentadas por qualquer pessoa singular ou coletiva com legitimidade para o efeito, desde que respeitem ao exercício das atividades da E-REDES e à relação desta com os respetivos Clientes e/ou queixosos.

Artigo 4º

Âmbito objetivo

O Provedor do Cliente pronuncia-se sobre todas as matérias que lhe sejam colocadas, desde que relacionadas com a prestação de serviços pela E-REDES.

Capítulo III

Estatuto e competências do Provedor do Cliente

Artigo 5º

Designação e prazo do mandato

1. O Provedor do Cliente é nomeado pelo órgão de administração da sociedade acionista única da E-REDES, devendo a escolha recair sobre pessoa de reconhecido prestígio, idoneidade, reputação profissional, integridade e independência.
2. O prazo do mandato corresponde a um período de 2 (dois) anos.
3. Após o termo do mandato, o Provedor do Cliente mantém-se em exercício de funções até à designação do seu sucessor.
4. A relação contratual entre a entidade que nomeia o Provedor do Cliente e este não tem carácter laboral.

Artigo 6º

Cessação de funções

A cessação de funções do Provedor do Cliente pode ocorrer nas situações seguintes:

- a) Termo do mandato;
- b) Renúncia apresentada à entidade que nomeia o Provedor do Cliente;
- c) Incapacidade superveniente;
- d) Deliberação do órgão de administração da sociedade acionista única da E-REDES, em caso de manifesto afastamento, na emissão dos seus pareceres, da orientação estratégica do Grupo económico em que a E-REDES se integra;
- e) Deliberação do órgão de administração da sociedade acionista única da E-REDES, em caso de confirmada atuação negligente por parte do Provedor do Cliente, no âmbito do exercício das funções que lhe foram atribuídas.

Artigo 7º

Incompatibilidades

No momento da sua nomeação e durante o exercício das suas funções, o Provedor do Cliente não pode:

- Desempenhar qualquer outro cargo, nomeadamente de gestão, direção, assessoria ou consultoria em qualquer empresa que integre o grupo económico em que está inserida a E-REDES, sem prejuízo de poder desempenhar as funções de Provedor do Cliente para outras empresas desse grupo;
- Desempenhar qualquer cargo de gestão, direção, assessoria ou consultoria em quaisquer empresas concorrentes das empresas do grupo económico em que está inserida a E-REDES ou em sociedades que se encontrem em relação de domínio ou de grupo com empresas concorrentes das empresas desse grupo;

- Estar vinculado, por qualquer forma, a outras entidades, designadamente clientes, concorrentes, fornecedores ou prestadores de serviços das empresas do grupo económico em que está inserida a E-REDES, desde que tal ligação possa dar origem a situações de conflito de interesses.

Artigo 8º

Impedimentos

O Provedor do Cliente não pode apreciar ou tomar decisões relativamente a questões nas quais seja parte, por si ou como representante de outra pessoa, ou quando nelas tenha qualquer interesse pessoal.

Artigo 9º

Competências

Ao Provedor do Cliente compete:

- a) Receber e apreciar as queixas apresentadas pelos Clientes e outros queixosos, diretamente relacionadas com atos ou omissões da E-REDES emitindo os correspondentes pareceres;
- b) Estabelecer o diálogo com o Cliente e/ou queixoso;
- c) Mediar os litígios e conflitos existentes entre os Clientes e outros queixosos e a E-REDES;
- d) Emitir parecer sobre matérias relacionadas com a atividade da E-REDES, desde que solicitado por qualquer dos órgãos sociais desta;
- e) Propor a adoção de medidas que contribuam para a melhoria da qualidade do serviço e dos índices de satisfação dos Clientes;
- f) Estabelecer contactos com interlocutores externos com vista à obtenção de informações e conhecimentos especializados que permitam a recomendação à E-REDES da adoção de medidas que potenciem a melhoria da relação desta com os seus Clientes.

Artigo 10º

Diligências

1. No âmbito do exercício das suas funções, o Provedor do Cliente tem competência para realizar, designadamente, as diligências seguintes:
 - a) Efetuar e promover contactos junto da E-REDES, solicitando as informações e os documentos que considere convenientes;
 - b) Formular recomendações com vista à correção de práticas discriminatórias, ilegais ou irregulares que violem os direitos e garantias dos Clientes da E-REDES ou que afetem a qualidade ou eficiência do fornecimento ou serviço por esta prestado.
2. O Provedor do Cliente tem como interlocutores diretos as pessoas que a E-REDES vier a indicar para o efeito.
3. Sem prejuízo do disposto no número anterior, e desde que informe previamente o interlocutor indicado pela empresa visada, o Provedor do Cliente pode estabelecer contactos diretos com a E-REDES que considere necessários para a prestação dos indispensáveis esclarecimentos sobre a questão em apreciação.

Artigo 11º

Orgânica

No âmbito do exercício das suas funções, o Provedor do Cliente dispõe do apoio de um interlocutor designado pela E-REDES, devendo esta estrutura garantir, em particular, que não há partilha de informação comercialmente sensível entre empresas do grupo económico em que está inserida a E-REDES.

Capítulo IV

Procedimento na sequência de apresentação de queixas

Artigo 12º

Apresentação de queixas

A intervenção do Provedor do Cliente ocorre na sequência de apresentação de queixa por Cliente ou outro queixoso insatisfeito com a resposta ou não resposta por parte dos serviços da E-REDES aos seus contactos anteriores.

Artigo 13º

Forma, prazo e requisitos da apresentação de queixas

1. A queixa deve ser dirigida, por escrito, ao Provedor do Cliente e da mesma deve constar a identificação completa e a residência do Cliente e/ou queixoso, bem como a descrição dos motivos que a fundamentam, devendo ainda ser acompanhada de toda a documentação relevante para a respetiva apreciação.
2. A queixa pode também ser apresentada por qualquer entidade com poderes de representação do Cliente desde que, na comunicação escrita a apresentar, para além da documentação mencionada no número 1 do presente artigo, seja junta a prova da legitimidade da entidade em causa para representar o Cliente.
3. As queixas apresentadas devem ser numeradas sequencialmente de acordo com a respetiva data de entrada.
4. A queixa deve ser apresentada no prazo máximo de 6 (seis) meses a contar da data da receção de decisão desfavorável da E-REDES ou da data da apresentação do problema pelo Cliente ou da data da última resposta da E-REDES, sempre que esta existir.

Artigo 14º

Apreciação preliminar

1. As queixas são objeto de uma apreciação preliminar, por parte do Provedor do Cliente, sendo indeferidas liminarmente as que revelem má fé ou sejam desprovidas de fundamento.

2. O Provedor do Cliente pode solicitar à E-REDES e aos Clientes esclarecimentos e/ou documentação adicional sobre os factos descritos ou as razões alegadas.

Artigo 15º

Instrução

Na instrução do processo, devem observar-se os princípios seguintes:

- a) Celeridade — o Provedor do Cliente dispõe de 20 (vinte) dias úteis contados a partir da data da receção da queixa para emitir o seu parecer;
- b) Cooperação — no âmbito das diligências a efetuar pelo Provedor do Cliente para apuramento dos factos, o interlocutor designado pela E-REDES prestará todo o apoio necessário ao completo esclarecimento da situação, nomeadamente mediante a prestação das informações e entrega da documentação que lhe seja solicitada, promovendo, para o efeito, com a E-REDES, os contactos necessários à obtenção dos elementos conducentes à resolução das questões em causa.

Artigo 16º

Arquivamento

São arquivadas as queixas que:

- a) Não sejam da competência do Provedor do Cliente;
- b) Sejam omissas relativamente a elementos essenciais e não permitam a formulação de uma recomendação;
- c) Respeitem a questões entretanto resolvidas.

Artigo 17º

Pareceres do Provedor do Cliente

1. Finda a instrução do processo, o Provedor do Cliente elabora o seu parecer o qual deve ser diretamente comunicado por ele ao queixoso e à E-REDES.
2. Em caso de desacordo com o parecer emitido, a E-REDES, no prazo de 10 (dez) dias, informa o Provedor do Cliente da sua decisão, fundamentando a sua decisão.

Artigo 18º

Recurso a órgãos jurisdicionais

O recurso, por parte do Cliente queixoso, ao procedimento extrajudicial constante do presente Regulamento não o priva do direito de recorrer aos órgãos jurisdicionais competentes para a resolução do litígio.

Capítulo V

Direitos, Deveres e Obrigações

Artigo 19º

Obrigações da sociedade acionista única da E-REDES

A fim de permitir o exercício das atividades do Provedor do Cliente, a sociedade acionista única da E-REDES obriga-se a:

- a) Atribuir ao Provedor do Cliente uma dotação orçamental anual;

- b) Proporcionar ao Provedor do Cliente os meios e condições que possibilitem a realização das suas atividades.

Artigo 21º

Deveres do Provedor

1. O Provedor do Cliente deve apreciar as queixas recebidas e emitir os seus pareceres segundo os princípios já referidos.
2. O Provedor do Cliente deve apresentar à E-REDES todas as recomendações e propostas que considere úteis à proteção dos direitos e garantias dos Clientes e que contribuam para a melhoria das relações da E-REDES com os seus Clientes.
3. O Provedor do Cliente deve guardar sigilo de todos os factos de que tome conhecimento no exercício das suas funções, na medida em que a natureza dos mesmos assim o impuser, garantindo, em particular, que não há partilha de informação comercialmente sensível com qualquer outra empresa do grupo económico em que está inserida a E-REDES – exceto quando e na medida do estritamente necessário para o tratamento da questão apresentada pelos Clientes –, seja no contexto de tratamento das reclamações recebidas dos Clientes, seja nos pareceres elaborados pelo Provedor do Cliente em resposta a estas reclamações, seja ainda nos reportes periódicos produzidos pelo mesmo.

Artigo 22º

Prestação de Informação

1. Trimestralmente, o Provedor do Cliente apresenta ao interlocutor designado pela E-REDES um resumo das atividades desenvolvidas no trimestre anterior, bem como as propostas consideradas adequadas à melhoria do desempenho das suas funções.
2. O Provedor do Cliente apresenta anualmente ao órgão de administração da sociedade acionista única da E-REDES um relatório anual da atividade por si desenvolvida, que permita avaliar os resultados

obtidos e identificar a natureza dos litígios que lhe foram submetidos, com vista à posterior publicação do mesmo.

Capítulo VI

Disposições Finais

Artigo 23º

Entrada em vigor

O presente Regulamento entra em vigor no dia útil seguinte ao da aprovação pelo Conselho de Administração da E-REDES.

Artigo 24º

Publicidade

A E-REDES publicará o presente Regulamento na sua página da Internet www.e-redes.pt e na respetiva Intranet para informação dos seus Clientes e colaboradores.