

## **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](http://www.e-redes.pt) e na respetiva Intranet para informação dos seus Clientes e colaboradores.