



Regulamento do provedor do cliente da E-REDES

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

07 de janeiro de 2026

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, no âmbito das atividades desenvolvidas pela Empresa, assegurando a apreciação imparcial das questões que lhe sejam submetidas.

Artigo 2º

Princípios de atuação

1. O Provedor do Cliente atua com total autonomia funcional relativamente às demais estruturas internas da Empresa, reportando exclusivamente ao respetivo Conselho de Administração.
2. A atuação do Provedor de Cliente deve reger-se por princípios de imparcialidade e equidade, promovendo o diálogo entre a Empresa e os seus Clientes e contribuindo para que as relações entre as partes se pautem pela boa-fé e confiança recíproca.
3. 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, independentemente de qual for o seu comercializador.

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 da atividade da E-REDES e à relação desta com os respetivos Clientes, não lhe competindo a apreciação de queixas relativas a outras empresas do Grupo EDP.

Artigo 4º

Âmbito objetivo

O Provedor do Cliente pronuncia-se sobre todas as matérias que lhe sejam colocadas, desde que relacionadas com o âmbito da atividade da E-REDES, designadamente quanto a leituras de contadores, iluminação pública, fornecimento de energia elétrica, pedidos de ligação à rede e pedidos de indemnização por danos que resultem diretamente da atividade por aquela desenvolvida.

Capítulo III

Estatuto e competências do Provedor do Cliente

Artigo 5º

Designação e prazo do mandato

1. O Provedor do Cliente é nomeado pelo Conselho de Administração da E-REDES, devendo a escolha recair sobre pessoa de reconhecido prestígio, idoneidade, experiência profissional e comprovada capacidade de atuação autónoma.
2. O Provedor do Cliente não está sujeito às instruções ou indicações das demais estruturas da Empresa.
3. O Provedor do Cliente mantém-se em exercício de funções até à designação do seu sucessor.

Artigo 6º

Cessão de funções

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

- a) Renúncia apresentada ao Conselho de Administração da E-REDES;
- b) Incapacidade superveniente;
- c) Deliberação do Conselho de Administração da E-REDES.

Artigo 7º

Incompatibilidades e conflito de interesses

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

- a) 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 do grupo económico em que está inserida a E-REDES;
- b) Apreciar, pronunciar-se ou intervir sobre determinada matéria, relativamente à qual se encontre em situação de aparente, potencial ou real conflito de interesses, assegurando a observância dos princípios de imparcialidade, autonomia e equidade inerentes ao exercício das suas funções.

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, diretamente relacionadas com eventuais atos ou omissões da E-REDES;
- b) Estabelecer o diálogo com os Clientes queixosos;
- c) Mediar os litígios e conflitos existentes entre os Clientes e a E-REDES;
- d) Emitir parecer sobre matérias relacionadas com a atividade da E-REDES, desde que solicitado pelos 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 da adoção de medidas que potenciem a melhoria da relação da E-REDES 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 internamente os contactos necessários para obter 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 da atividade por esta exercida.

2. Quando a queixa envolver outra empresa, o Provedor deve encaminhar o Cliente ao Provedor dessa empresa para apreciação e emissão de parecer.

Artigo 11º

Orgânica

No âmbito do exercício das suas funções, o Provedor do Cliente dispõe de uma equipa de apoio dedicada, com sólidos conhecimentos do sector de atividade, legislação e regulamentação aplicável, com meios e canais de comunicação exclusivos, e ferramentas de gestão para análise e reporte de informação.

Capítulo IV

Procedimento na sequência de apresentação de queixas

Artigo 12º

Apresentação de queixas

1. A intervenção do Provedor do Cliente ocorre na sequência da obtenção, por parte do Cliente, de uma resposta desfavorável à pretensão deduzida.
2. Ao abrigo do disposto no número anterior, o Provedor do Cliente deve promover o encaminhamento para os serviços competentes da E-REDES de todas as queixas ainda não apresentadas diretamente àqueles serviços, podendo, não obstante, formular à E-REDES recomendações que lhe pareçam pertinentes quanto à matéria em apreciação.
3. O Provedor do Cliente tem ainda competência para avaliar as queixas que, formuladas diretamente aos serviços competentes da E-REDES, não sejam por estes respondidas no prazo máximo de 1 (um) mês a contar da respetiva receção.

Artigo 13º

Fora, 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 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 do termo do prazo referido no número 3 do artigo anterior.

Artigo 14º

Apreciação preliminar

1. As queixas são objeto de 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 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 reclamação para emitir o seu parecer;
- b) Cooperação — no âmbito das diligências a efetuar pelo Provedor do Cliente para apuramento dos factos, a equipa de apoio dedicada deverá prestar todo o apoio necessário ao completo esclarecimento da questão, nomeadamente mediante a prestação das informações e entrega da documentação que lhe seja solicitada, promovendo, quando necessário, 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

1. Finda a instrução do processo, o Provedor do Cliente:
 - a) elabora o seu parecer, o qual deve ser diretamente comunicado por ele ao queixoso e às equipas da E-REDES responsáveis pelo assunto em questão;
 - b) formula as eventuais recomendações à E-REDES que considere pertinentes, as quais devem ser diretamente comunicadas por ele às equipas da E-REDES responsáveis pelo assunto em questão.
2. Em caso de desacordo com o parecer emitido e/ou com as recomendações formuladas, as equipas da E-REDES responsáveis, no prazo de 10 (dez) dias, informam o Provedor do Cliente da sua decisão, fundamentando-a.

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

Deveres do Provedor

1. O Provedor do Cliente deve apresentar às equipas responsáveis da 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.
2. 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 e informação comercialmente vantajosa com qualquer entidade – 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 20º

Prestação de Informação

1. Trimestralmente, o Provedor do Cliente deve apresentar ao Conselho de Administração 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 Conselho de Administração Executivo da EDP, S.A. um relatório anual da atividade por si desenvolvida, que permita avaliar os resultados obtidos e identificar a natureza dos litígios que lhe foram submetidos, expurgado de toda e qualquer informação comercialmente sensível e informação comercialmente vantajosa, com vista à posterior publicação do mesmo.

Capítulo VI

Disposições Finais

Artigo 21º

Entrada em vigor

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

Artigo 22º

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.