

## **REGULAMENTO DO PROVEDOR DO CLIENTE DAS EMPRESAS DO GRUPO EDP**

Aprovado em reunião do Conselho de Administração Executivo da EDP – Energias de Portugal, S.A. (EDP) em 25 de Março de 2008

### **Capítulo I Disposições Gerais**

#### **Artigo 1º Funções**

O Provedor do Cliente das empresas do Grupo EDP, adiante designado por Provedor do Cliente, tem por função principal a defesa e promoção dos direitos e garantias dos Clientes das empresas do Grupo, no âmbito do exercício das respectivas actividades.

#### **Artigo 2º Princípios de actuação**

O Provedor do Cliente rege-se, na sua actuação, por princípios de independência e de equidade, promovendo o diálogo entre as empresas do Grupo EDP e os seus Clientes, contribuindo para que as relações entre as partes se pautem pela boa fé e confiança recíproca.

### **Capítulo II Âmbito de Aplicação**

#### **Artigo 3º Âmbito subjectivo**

O Provedor do Cliente tem competência para avaliar todas as questões que lhe sejam apresentadas por qualquer pessoa singular ou colectiva com legitimidade para o efeito, desde que respeitem ao exercício da actividade das empresas do Grupo EDP e à relação destas com os respectivos Clientes.

#### **Artigo 4º Âmbito objectivo**

O Provedor do Cliente pronuncia-se sobre todas as matérias que lhe sejam colocadas, desde que relacionadas com a prestação de serviços e o fornecimento de energia pelas empresas do Grupo EDP aos seus Clientes, designadamente quanto ao cumprimento dos contratos de fornecimento, às estimativas de consumo, à facturação e aos pedidos de indemnização por danos que resultem directamente do serviço prestado.

### **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 Executivo da EDP, devendo a escolha recair sobre pessoa de reconhecido prestígio, idoneidade, reputação profissional, integridade e independência.
2. O Provedor do Cliente exerce as suas funções por um período de 3 (três) anos, podendo o respectivo mandato ser renovado, uma única vez, por igual período.
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 EDP e o Provedor do Cliente 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 ao Conselho de Administração Executivo da EDP;
- c) Incapacidade superveniente;
- d) Deliberação do Conselho de Administração Executivo da EDP, em caso de confirmada actuação negligente por parte do Provedor do Cliente, no âmbito do exercício das funções que lhe foram atribuídas.

##### **Artigo 7º**

##### **Incompatibilidades**

Quando da sua nomeação e durante o exercício das suas funções, o Provedor do Cliente não pode:

- a) Desempenhar qualquer cargo de gestão, direcção, assessoria ou consultoria em quaisquer empresas concorrentes das empresas do Grupo EDP ou em sociedades que se encontrem em relação de domínio ou de grupo com empresas concorrentes das empresas do Grupo EDP;
- b) Estar vinculado, por qualquer forma, a outras entidades, designadamente clientes, concorrentes, fornecedores ou prestadores de serviços das empresas do Grupo EDP, 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, directamente relacionadas com actos ou omissões das empresas do Grupo EDP;
- b) Estabelecer o diálogo com o Cliente queixoso;
- c) Mediar os litígios e conflitos existentes entre os Clientes e as empresas do Grupo EDP;
- d) Emitir parecer sobre matérias relacionadas com a actividade das empresas do Grupo EDP, desde que solicitado por qualquer dos órgãos sociais destas;
- e) Propor a adopção 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 às empresas do Grupo EDP da adopção 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) Efectuar e promover contactos junto das empresas do Grupo EDP, solicitando as informações e os documentos que considere convenientes;
  - b) Formular recomendações com vista à correcção de práticas discriminatórias, ilegais ou irregulares que violem os direitos e garantias dos Clientes das empresas do Grupo EDP ou que afectem a qualidade ou eficiência do fornecimento ou serviço por estas prestado.
2. O Provedor do Cliente tem como interlocutores directos as pessoas que a EDP vier a indicar para o efeito.
3. Sem prejuízo do disposto no número anterior, e desde que informe previamente o interlocutor indicado pela EDP, o Provedor do Cliente pode estabelecer contactos directos com as empresas do Grupo EDP que considere necessárias para a prestação dos indispensáveis esclarecimentos sobre a questão em apreciação.

## **Capítulo IV Procedimento**

### **Artigo 11º Orgânica**

No âmbito do exercício das suas funções, o Provedor do Cliente dispõe de uma estrutura orgânica própria, designada Gabinete do Provedor do Cliente, a qual terá a composição que vier a ser definida pelo Conselho de Administração Executivo da EDP, sob proposta do Provedor do Cliente.

## **Artigo 12º**

### **Apresentação de queixas**

1. A intervenção do Provedor do Cliente ocorre apenas na sequência da obtenção, por parte do Cliente, de uma resposta desfavorável à pretensão deduzida, emitida pelos serviços competentes das empresas do Grupo EDP.
2. Ao abrigo do disposto no número anterior, o Provedor do Cliente deve encaminhar para os serviços competentes das empresas do Grupo EDP todas as queixas ainda não apresentadas directamente àqueles serviços.
3. O Provedor do Cliente tem ainda competência para avaliar as queixas que, formuladas directamente aos serviços competentes das empresas do Grupo EDP, não sejam por estes respondidas no prazo máximo de 2 (dois) meses a contar da respectiva recepção.

## **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 queixoso, bem como a descrição dos motivos que a fundamentam, devendo ainda ser acompanhada de toda a documentação relevante para a respectiva 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 respectiva data de entrada.
4. A queixa deve ser apresentada no prazo máximo de 4 (quatro) meses a contar da data da recepção de decisão desfavorável da EDP ou do termo do prazo referido no número 3 do artigo anterior.

## **Artigo 14º**

### **Apreciação preliminar**

1. As queixas são objecto de uma apreciação preliminar, por parte do Provedor do Cliente ou de algum dos elementos do seu Gabinete, 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 45 (quarenta e cinco) dias contados a partir da data da recepção da reclamação para apresentar à EDP a recomendação proposta;

- b) Cooperação – no âmbito das diligências a efectuar pelo Provedor do Cliente para apuramento dos factos, o interlocutor designado pela EDP 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 as empresas do Grupo EDP, 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** **Recomendações**

1. Finda a instrução do processo, o Provedor do Cliente formula a sua recomendação e comunica-a à EDP.
2. A EDP, no prazo de 20 (vinte) dias, informa o Provedor do Cliente da sua posição quanto à recomendação proposta, devendo, em caso de desacordo, fundamentar a sua decisão.
3. As recomendações do Provedor do Cliente acatadas pela EDP consideram-se vinculativas.

### **Artigo 18º** **Resposta ao Cliente**

A resposta ao Cliente deve ser remetida, pelo Gabinete do Provedor do Cliente, no prazo máximo de 10 (dez) dias a contar da data da recepção da decisão da EDP respeitante à recomendação formulada.

### **Artigo 19º** **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 20º**

### **Obrigações da EDP**

A fim de permitir o exercício das actividades do Provedor do Cliente, a EDP 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 obtenção das informações e documentação necessárias.

## **Artigo 21º**

### **Deveres do Provedor**

1. O Provedor do Cliente deve apresentar às empresas do Grupo EDP todas as recomendações e propostas que considere úteis à protecção dos direitos e garantias dos Clientes e que contribuam para a melhoria das relações das empresas do Grupo EDP 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.

## **Artigo 22º**

### **Prestação de Informação**

1. Trimestralmente, o Provedor do Cliente apresenta ao interlocutor designado pela EDP um resumo das actividades 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 um relatório anual da actividade 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 nomeação do Provedor do Cliente pelo Conselho de Administração Executivo da EDP.

## **Artigo 24º**

### **Publicidade**

A EDP publicará o presente Regulamento na sua página da Internet ([www.edp.pt](http://www.edp.pt)) e na respectiva Intranet para informação dos seus Clientes e colaboradores.