

Regulamento do Provedor do Cliente da SU ELETRICIDADE

Aprovado em reunião do Conselho de Administração da SU ELETRICIDADE, S.A. (doravante “SU ELETRICIDADE” ou “Empresa”) em 19 de dezembro de 2025.

Capítulo I

Disposições Gerais

Artigo 1º

Funções

O Provedor do Cliente da SU ELETRICIDADE, S.A. (“SU ELETRICIDADE”), 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.

Capítulo II

Âmbito de Aplicação

Regulamento do Provedor do Cliente da SU ELETRICIDADE

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 SU ELETRICIDADE e à relação desta com os respetivos Clientes, não lhe competindo a apreciação de queixas relativas a outras empresas do Grupo económico a que pertence, as quais deverão ser encaminhadas ao respetivo Provedor do Cliente.

Artigo 4º

Âmbito objetivo

O Provedor do Cliente pronuncia-se sobre todas as matérias que lhe sejam colocadas, desde que relacionadas com o âmbito de atividade da empresa visada, designadamente quanto ao cumprimento dos contratos de fornecimento, às estimativas de consumo, à faturação, aos pedidos de ligação à rede e aos pedidos de indemnização por danos que resultem diretamente dos serviços prestados.

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 SU ELETRICIDADE, devendo a escolha recair sobre pessoa de reconhecido prestígio, idoneidade, experiência profissional e comprovada capacidade de atuação autónoma.
2. O Provedor do Cliente mantém-se em exercício de funções até à designação do seu sucessor.

Artigo 6º

Cessação de funções

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

Regulamento do Provedor do Cliente da SU ELETRICIDADE

- a) Renúncia apresentada ao Conselho de Administração da SU ELETRICIDADE;
- b) Incapacidade superveniente; e
- c) Deliberação do Conselho de Administração da SU ELETRICIDADE.

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 a SU ELETRICIDADE está inserida 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 SU ELETRICIDADE;
- 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 empresa;
- b) Estabelecer o diálogo com o Cliente queixoso;
- c) Mediar os litígios e conflitos existentes entre os Clientes e a empresa;
- d) Emitir parecer sobre matérias relacionadas com a atividade da empresa, desde que solicitado pelos órgãos sociais desta;

Regulamento do Provedor do Cliente da SU ELETRICIDADE

- 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 com os 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 ou que afetem a qualidade ou eficiência da atividade por esta exercida.
2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, o Provedor do Cliente pode estabelecer contactos diretos com outras empresas do grupo económico em que se insere, sempre que considere necessário para a prestação dos indispensáveis esclarecimentos sobre a questão em apreciação.
3. Quando a matéria da queixa envolver outra empresa do grupo económico em que se insere, 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 exclusiva, 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.

Regulamento do Provedor do Cliente da SU ELETRICIDADE

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 de todas as queixas ainda não apresentadas diretamente àqueles serviços, podendo, não obstante formular recomendações que lhe pareçam pertinentes quanto à matéria em apreciação. O Provedor do Cliente tem ainda competência para avaliar as queixas que, formuladas diretamente aos serviços competentes, não sejam por estes respondidas no prazo máximo de 1 (um) mês a contar da respetiva receção.

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 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.

Regulamento do Provedor do Cliente da SU ELETRICIDADE

4. A queixa deve ser apresentada no prazo máximo de 6 (seis) meses a contar da data da receção de decisão desfavorável da SU ELETRICIDADE ou do termo do prazo referido no número 2 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 exclusiva 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; e
- c) Respeitem a questões entretanto resolvidas.

Artigo 17º

Regulamento do Provedor do Cliente da SU ELETRICIDADE

Pareceres do Provedor do Cliente

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 SU ELETRICIDADE responsáveis pelo assunto em questão;
- b) formula as eventuais recomendações à SU ELETRICIDADE que considere pertinentes, as quais devem ser diretamente comunicadas por ele às equipas da SU ELETRICIDADE responsáveis pelo assunto em questão.
- c) Em caso de desacordo com o parecer emitido e/ou com as recomendações formuladas, as equipas da SU ELETRICIDADE 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 todas as recomendações e propostas que considere úteis à proteção dos direitos e garantias dos Clientes e que contribuam para a melhoria da relação 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 outra 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

Regulamento do Provedor do Cliente da SU ELETRICIDADE

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 da SU ELETRICIDADE, 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 empresa acionista da SU ELETRICIDADE, 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 21º

Entrada em vigor

O presente Regulamento entra em vigor no dia 1 de janeiro de 2026

Artigo 22º

Publicidade

A SU ELETRICIDADE publicará o presente Regulamento na sua página da Internet www.suelectricidade.pt e na respetiva Intranet para informação dos seus Clientes e colaboradores.