

Código de Conduta

PROCEDIMENTOS COMERCIAIS A UTILIZAR NOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO

(Artigos 340.º, n.º 5 (utilizadores da rede de distribuição) e 355.º, n.º 9 (clientes de último recurso)
do Regulamento n.º 1129/2020, publicado no Diário da República de 30 de dezembro)

23 de setembro de 2022

1. Âmbito de aplicação

O presente documento é aplicável a todos os trabalhadores e prestadores de serviços da EEM-Empresa de Electricidade da Madeira, S.A. (doravante, designada apenas por “Empresa” ou “EEM”), que desempenhem funções suscetíveis de envolver o relacionamento com clientes ou produtores ao nível do atendimento.

2. Objetivo

Este documento tem por finalidade estabelecer as normas e os procedimentos gerais de conduta que devem orientar os trabalhadores e prestadores de serviços da EEM no exercício da atividade de atendimento, de forma a que seja assegurada a salvaguarda do interesse público, a igualdade de tratamento e de oportunidades, a não discriminação e a transparência das decisões.

Estabelece, ainda, os princípios e regras de conduta que devem ser observados na relação com os clientes e produtores e na tutela dos respetivos interesses.

3. Princípios e normas de atuação

3.1. No atendimento comercial da EEM consideram-se todas as pessoas ou entidades que pretendem realizar:

- Pedidos de Informação técnica;
- Pedidos de Ligação às Redes;
- Pagamento de Ramais/serviços;
- Contratos de compra e venda de Energia Elétrica;
- Rescisões de Contratos de Fornecimento de Energia Elétrica;
- Pedidos de informação e Reclamações;
- Alteração de dados de pagamento;
- Alteração de dados contratuais;
- Adesão à fatura eletrónica e ao débito direto;
- Esclarecimentos sobre faturação;
- Cobrança de faturas;
- Esclarecimentos sobre valores em dívida;
- Comunicação de leituras;
- Outros assuntos relacionados com a atividade.

3.2. A atividade de atendimento deve respeitar princípios de isenção, imparcialidade e transparência, salvaguardando os direitos dos clientes e produtores em matéria de acesso a informação comercialmente sensível, nomeadamente proteção de dados e práticas comerciais desleais. Por estes motivos, esta Empresa documentou os procedimentos comerciais dos seus serviços de atendimento tendo em vista proteger o interesse público, garantindo que os direitos dos clientes sejam respeitados.

3.3. Conforme previsto no Código de Ética e de Conduta da EEM, no atendimento ao público devem ser garantidos os princípios da honestidade, integridade, transparência e confidencialidade da informação.

3.4. Como princípios basilares destacam-se os seguintes:

- não podem ser usadas nem disponibilizadas a terceiros, sem autorização expressa, as informações relativas a clientes e produtores, constantes das bases de dados da EEM;
- a privacidade dos clientes e produtores é rigorosamente analisada;
- apenas devem ser recolhidos os dados adequados e estritamente necessários às operações de âmbito comercial;
- todos os dados são tratados de forma a garantir a segurança e proteção contra tratamento não autorizado ou ilícito, mantendo a sua integridade e confidencialidade.

3.5. Independentemente do canal de comunicação utilizado, as reclamações e os pedidos de informação apresentados pelos clientes e produtores são registados e respondidos no primeiro contacto. Quando não for possível satisfazer no imediato, a resposta será prestada com a maior brevidade no estrito cumprimento dos padrões estabelecidos no Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e do Setor do Gás Natural (RQS).

3.6. É política da EEM e dos respetivos trabalhadores, proteger os dados facultados pelos clientes e produtores respeitando os seus direitos.

4. Atendimento presencial

4.1. A EEM dispõe de lojas de atendimento presencial, distribuídas pela Região Autónoma da Madeira, cujas moradas poderão ser encontradas no nosso site (<https://www.eem.pt/pt/conteudo/eem/as-nossas-instalações/lojas-eem>).

4.2. Nas lojas, os clientes e produtores podem tratar dos assuntos de relacionamento comercial, identificados no ponto 3.1 do presente documento.

4.3. A EEM dispõe, ainda, de outros canais de pagamento presencial de faturas para com os seus clientes através da rede de agentes *payshop* e Postos CTT.

4.4. No atendimento ao cliente a EEM pauta a sua conduta por critérios de afabilidade e cortesia.

5. Atendimento telefónico

O contacto com a EEM relativamente aos assuntos mencionados no ponto 3.1 supra, pode ser efetuado através dos seguintes números:

- Apoio ao cliente:
 - 800 221 187, todos os dias das 08h00 às 24h00;
- Apoio técnico na ligação à rede:
 - 800 221 187, nos dias úteis das 08h00 às 12h30 e das 13h30 às 16h30.

6. Carta

A nossa morada de envio de cartas dirigidas à EEM, tendo em vista a resolução dos assuntos de relacionamento comercial, elencados, igualmente, no ponto 3.1 que antecede é:

- Avenida do Mar e das Comunidades Madeirenses, nº 32, 9064-501 Funchal.

7. Canais digitais

- 7.1. Para efeitos de resolução dos já indicados assuntos, a EEM pode, ainda, ser contactada por via digital em www.eem.pt ou através dos endereços de correio eletrónico: clientes@eem.pt e/ou autoconsumo@eem.pt.
- 7.2. No site da EEM, poderá, igualmente, ser encontrada toda a informação necessária acerca das principais questões relacionadas com o respetivo negócio, bem como, um conjunto de “Perguntas Frequentes – Clientes Visitantes e Público em Geral”. Na Área Reservada de clientes podem ser realizadas operações diversas, bem como consultar informações sobre os dados pessoais, da instalação e de consumo.

8. Comunicação e divulgação

- 8.1. Este documento é publicado nos sítios, de acesso eletrónico, interno (Intranet) e externo (Internet) da EEM e bem assim nos locais destinados ao atendimento presencial dos clientes.
- 8.2. O presente documento será divulgado internamente, com o objetivo de sensibilizar e esclarecer os vários intervenientes quanto às suas obrigações em matérias que sejam abrangidas pelo mesmo.

9. Entrada em vigor

O presente documento entra em vigor em 27 de setembro de 2022.