

RELATÓRIO DE CONFORMIDADE DE 2023

The logo consists of a solid yellow rectangular background. Centered within this rectangle is the text "E-REDES" in a bold, black, sans-serif font. The letter "E" is stylized with a curved top and bottom, resembling a Greek letter epsilon.

E-REDES

1. Sumário Executivo	4
2. Introdução	7
2.1. Objeto	7
2.2. Programa de Conformidade	7
2.3. Mudança de denominação e imagem	8
2.4. Setor elétrico	8
2.5. Atividade do Responsável de Conformidade	9
2.6. Articulação com a E-REDES.....	10
2.7. Articulação com a ERSE	10
2.8. Atividade Internacional	11
2.9. Reuniões com Unidades Organizativas.....	11
3. Cumprimento do Programa de Conformidade	13
3.1. Atividades Anuais 2023	13
3.2. Análise e conclusões	15
3.3. Outras Atividades	24
3.3.1. Estudo da Marca	24
3.3.2. Acompanhamento do Código de Conduta.....	25
3.3.3. Atividades de formação	27
4. Atividades anuais definidas para 2024.....	27
A1/2024 – Análise de trâmites de publicitação de procedimentos.....	27
A2/2024 – Especificação e abrangência das medidas de proteção da informação comercialmente sensível.....	27
A3/2024 – Aferição do cumprimento das disposições contidas no n.º 4 e no n.º 5 do artigo 339.º do Regulamento das Relações Comerciais.	28

A4/2024 – Procedimentos de preservação da independência e da separação funcional.	29
A5/2024 – Análise de reclamações de clientes para identificação de eventuais oportunidades de melhoria no domínio da conformidade	29
A6/2024 – Análise de processos litigiosos em curso para identificação de eventuais oportunidades de melhoria no domínio da conformidade.....	29
A7/2024 – Informação relativa a solicitações de Comercializadores	30
A8/2024 – Informação relativa a solicitações de outros utilizadores da rede de distribuição	30
A9/2024 – Regulamentos publicados em 27 de julho de 2023 – Procedimentos de observância	31
A10/2024 – Revisão do Código de Conduta	31
5. Conclusões finais	32
ANEXOS	33
ANEXO I – Análise de Preços de Transferência – Exercício de 2022	33
ANEXO II - Relatório 2023 de Aferição do Cumprimento dos Requisitos de Independência do Operador de Rede de Distribuição E-REDES	41
1. Introdução	41
2. Sistemas ou Equipamentos Informáticos e Segurança.....	42
3. Instalações Materiais.....	43
4. Recursos Jurídicos.....	43
5. Recursos Contabilísticos	44
6. Recurso aos mesmos Prestadores ou Contraentes Externos	44
7. Provedor do Cliente e de Ética	44
8. Data Protection Officer.....	45
9. Conclusões	45

1. Sumário Executivo

- O Programa de Conformidade 2023 estabelece os princípios, as normas e as medidas adequadas com vista à exclusão de comportamentos discriminatórios no relacionamento com todas as entidades que utilizam, ou podem vir a utilizar, os serviços prestados pela E-REDES, incluindo ainda o Código de Conduta da empresa.
- O presente Relatório de Conformidade diz respeito à implementação do Programa de Conformidade 2023.
- Até ao final de outubro de 2023, as funções de Responsável de Conformidade da E-REDES foram desempenhadas por uma Comissão de Conformidade, composta pelo Eng.º Carlos Loureiro, o Dr. Jorge Velosa e o Eng.º Manuel Rodrigues da Costa. A partir de novembro de 2023, as referidas funções foram assumidas pelo Dr. Paulo Lopes Marcelo, signatário deste relatório, a título individual, em substituição da mencionada Comissão.
- Durante o ano de 2023, o Responsável de Conformidade reuniu com as unidades de organizativas da E-REDES cuja atividade está mais diretamente relacionada com as matérias tratadas no Programa de Conformidade.
- O Responsável de Conformidade teve contatos com a Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), bem como com outros responsáveis de conformidade dos ORD europeus, através do *COFEED – Compliance Officers Forum – European Electricity DSOs*.
- O Programa de Conformidade 2023 contemplou 12 atividades, relativamente às quais foi possível concluir o seguinte:
 - A1/2023 – Análise de trâmites de publicitação de procedimentos
 - Constatou-se que os procedimentos regulamentarmente previstos e respetivas atualizações se encontravam devidamente publicitados.
 - A2/2023 - Especificação e abrangência das medidas de proteção da informação comercialmente sensível (ICS)
 - Constatou-se que se encontra implementado na E-REDES um conjunto relevante e adequado de medidas de proteção da informação comercialmente sensível.
 - A3/2023 – Aferição do cumprimento das disposições contidas no n.º 4 e no n.º 5 do artigo 339.º do RRC

- Concluiu-se que i) o âmbito do relatório apresentado pela E-REDES é conforme com a abrangência de cobertura da atividade desenvolvida pela E-REDES; ii) o texto cumpre os requisitos adequados de evidência e fundamentação; iii) não foi possível detetar elementos, ou quaisquer sinais, de um eventual incumprimento dos requisitos de independência do Operador de Rede de Distribuição E-REDES, previstos no artigo 324.º do RRC, nas suas diversas vertentes.
- A4/2023 – Concretização do Plano de Implementação da Diferenciação de Imagem
 - Constatou-se que todas as iniciativas previstas no Plano de Implementação da Diferenciação de Imagem foram implementadas, incluindo as de visibilidade baixa para o consumidor.
- A5/2023 – Análise de reclamações de clientes para identificação de eventuais oportunidades de melhoria no domínio da conformidade
 - Verificou-se que a resolução das reclamações analisadas ocorreu dentro dos prazos estabelecidos. Não foi possível detetar qualquer eventual incumprimento de obrigações constantes do Programa de Conformidade.
- A6/2023 – Análise de processos litigiosos para identificação de eventuais oportunidades de melhoria no domínio da conformidade
 - Foi identificado 1 processo com incidência relacionada com o Programa de Conformidade 2023.
- A7/2023 – Procedimentos de ligação, acesso e exploração das redes e intervenções no local de consumo
 - Não foram detetadas situações de tratamento discriminatório, relativamente a qualquer comercializador.
- A8/2023 – Envolvimento dos prestadores de serviço da empresa, por divulgação do Código de Conduta e estabelecimento de obrigações contratuais de cumprimento
 - Foi analisada a divulgação / sensibilização efetuada pela E-REDES aos seus prestadores de serviços, bem como um exemplo das condições contratuais aplicadas, o que se considerou adequado.
- A9/2023 – Revisão do Código de Conduta

- Concluiu-se que as alterações ao Código de Conduta propostas pela E-REDES são relevantes e adequadas.
- A10/2023 – Definição de novos procedimentos de divulgação do Programa de Conformidade 2023, tendo em atenção a transição para a periodicidade anual
 - a E-REDES enviou a proposta de Procedimento de Divulgação do Programa de Conformidade, com vista a garantir que o mesmo é conhecido pelos colaboradores que, direta ou indiretamente, exerçam atividades na E-REDES, a qual se considerou adequada
- A11/2023 - Especificação de iniciativas de aprofundamento do conhecimento e das práticas de aplicação do Código de Conduta
 - As propostas da E-REDES foram consideradas adequadas.
- A12/2023 - Melhorias a introduzir no Canal de Conformidade
 - As propostas que integram o Plano de Ação foram consideradas adequadas, face aos objetivos.
- Foi ainda possível constatar o cumprimento dos prazos estabelecidos para o envio da informação prevista no Programa de Conformidade 2023, relativamente às várias atividades supracitadas.
- Com base nos resultados apurados no Estudo de Imagem de 2023, concluiu-se que i) 73% dos cidadãos conhecem a E-REDES, nem que seja só de nome (contra 37% em 2021) – e que ii) a divulgação e notoriedade da implantação da marca E-REDES continua a consolidar-se, sem prejuízo da necessidade de manter o esforço da respetiva promoção e divulgação.
- Podemos assim concluir que, nas diferentes vertentes apresentadas neste Relatório, as iniciativas de aferição da conformidade da E-REDES com o quadro legislativo e regulamentar a que está obrigada decorreram de acordo com o planeado, não tendo sido detetada qualquer desconformidade com o Programa de Conformidade 2023 ou com a legislação e regulamentação aplicáveis.

2. Introdução

2.1. Objeto

Compete ao Responsável de Conformidade da E-REDES - Distribuição de Eletricidade, S.A. (“E-REDES”) a elaboração e verificação do cumprimento do Programa de Conformidade anual desta empresa, bem como a preparação e envio à Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (“ERSE”) de um relatório anual respeitante à referida verificação. O presente relatório de conformidade foi elaborado ao abrigo desta competência e reporta-se ao Programa de conformidade de 2023.

2.2. Programa de Conformidade

O Programa de Conformidade de 2023 estabeleceu os princípios, as normas e as medidas adequadas com vista à exclusão de comportamentos discriminatórios nos relacionamentos com todas as entidades que utilizam, ou podem vir a utilizar, os serviços prestados pela E-REDES, incluindo ainda o Código de Conduta da empresa.

Conforme estabelece o Regulamento n.º 827/2023, de 29 de julho, que aprova o Regulamento das Relações Comerciais dos Setores Elétrico e do Gás (RRC), o Programa de Conformidade é aprovado anualmente pela ERSE, na sequência de proposta apresentada pelo Responsável de Conformidade do Operador da Rede de Distribuição (ORD), até ao dia 31 de maio do ano anterior a que respeita.

Em maio de 2022, os Responsáveis de Conformidade, na altura em funções¹, enviaram à ERSE uma proposta de Programa de Conformidade 2023, tendo no mês de julho seguinte recebido do Regulador uma carta estabelecendo as condições para respetiva aprovação. Neste seguimento, aqueles Responsáveis de Conformidade reviram a proposta de Programa de Conformidade em causa, tendo enviado uma nova versão à ERSE, em agosto de 2022 – a qual utilizou como referência para efeitos da elaboração do presente Relatório.

¹ Recorde-se que a função de Responsável de Conformidade era exercida, na altura, por uma Comissão de Conformidade, composta pelos seguintes elementos: o Eng.º Carlos Loureiro, o Dr. Jorge Velosa e o Eng.º Manuel Rodrigues da Costa.

2.3. Mudança de denominação e imagem

Em janeiro de 2021, a EDP Distribuição - Energia, S.A procedeu à alteração da sua denominação social e da sua imagem gráfica, tendo adotado a denominação de E- REDES - Distribuição de Eletricidade, S.A. e passado a apresentar o seguinte logotipo:



Tratou-se de uma alteração formal significativa, que veio dar cumprimento ao estabelecido no anterior RRC, que havia sido aprovado pelo Regulamento n.º 1129/2020, de 30 de dezembro, e na Instrução n.º 4/2020, de 11 de agosto, emitida pela ERSE.

A implementação desta nova imagem e denominação social foi executada pela empresa de forma progressiva, de acordo com um programa de implementação aprovado pela ERSE, com prazos distintos em função da visibilidade e impacto das iniciativas previstas.

2.4. Setor elétrico

No Setor Elétrico, durante o ano de 2023, destaca-se a revisão regulamentar que se concretizou na aprovação e publicação de oito novos regulamentos:

- Regulamento n.º 814/2023 - Aprova o Regulamento Relativo à Apropriação Indevida de Energia
- Regulamento n.º 815/2023 - Aprova o Regulamento do Autoconsumo do Setor Elétrico e revoga o Regulamento n.º 373/2021, de 5 de maio
- Regulamento n.º 816/2023 - Aprova o Regulamento de Operação das Redes do Setor Elétrico e revoga o Regulamento n.º 557/2014, de 19 de dezembro, e o Regulamento n.º 621/2017, de 18 de dezembro
- Regulamento n.º 817/2023 - Aprova o Regulamento dos Serviços das Redes Inteligentes de Distribuição de Energia Elétrica e revoga o Regulamento n.º 610/2019, de 2 de agosto
- Regulamento n.º 818/2023 - Aprova o Regulamento do Acesso às Redes e às Interligações do Setor Elétrico e revoga o Regulamento n.º 560/2014, de 22 de dezembro, e o Regulamento n.º 620/2017, de 18 de dezembro

- Regulamento n.º 826/2023 - Aprova o Regulamento da Qualidade de Serviço dos Setores Elétrico e do Gás e revoga o Regulamento n.º 406/2021, de 12 de maio
- Regulamento n.º 827/2023 - Aprova o Regulamento das Relações Comerciais dos Setores Elétrico e do Gás e revoga o Regulamento n.º 1129/2020, de 30 de dezembro
- Regulamento n.º 828/2023 - Aprova o Regulamento Tarifário do Setor Elétrico e revoga o Regulamento n.º 785/2021, de 23 de agosto

Refira-se que, enquanto o primeiro regulamento referido se afigura como inteiramente novo, os demais regulamentos decorrem da revisão e alteração de regulamentos previamente existentes.

2.5. Atividade do Responsável de Conformidade

Até ao final de outubro de 2023, as funções de Responsável de Conformidade da E-REDES foram desempenhadas por uma Comissão de Conformidade, composta pelo Eng.º Carlos Loureiro, o Dr. Jorge Velosa e o Eng.º Manuel Rodrigues da Costa. A partir de novembro de 2023, o Dr. Paulo Lopes Marcelo, signatário deste relatório, assumiu as funções de Responsável de Conformidade da E-REDES, em substituição da mencionada Comissão.

Até ao final de outubro de 2023, a Comissão de Conformidade:

- realizou 9 reuniões mensais (19 de janeiro; 16 de fevereiro; 14 de março; 28 de abril; 18 de maio; 15 de junho; 20 de julho; 27 de setembro e 19 de outubro);
- elaborou o Relatório de Conformidade relativo a 2022 e, bem assim, o Programa de Conformidade para 2024.

No dia 25 de outubro de 2023, foi realizada uma reunião de trabalho para transição de conhecimentos e funções entre a Comissão de Conformidade (cessante) e o novo Responsável de Conformidade, signatário deste relatório, na qual foi feito um ponto de situação sobre vários assuntos, partilhados conhecimentos e experiências, bem como os contactos necessários para permitir a futura comunicação entre todos e uma transição eficaz das funções e competências.

Posteriormente, foram realizadas diversas visitas técnicas e reuniões de enquadramento do novo Responsável de Conformidade, signatário deste relatório, com as Unidades Organizativas da E-REDES cuja atividade está mais diretamente relacionada com as matérias tratadas no Programa de Conformidade.

Estas reuniões e visitas técnicas são identificadas adiante neste Relatório.

2.6. Articulação com a E-REDES

A Direção de Controlo Interno e *Compliance*, criada no início de 2022, e que reporta ao Presidente do Conselho de Administração da E-REDES, tem, entre outras, as atribuições de articulação com o Responsável de Conformidade.

A Direção de Estratégia e Regulação e a Direção Jurídica foram, no ano de 2023, outras unidades organizativas da E-REDES com maior interação com o Responsável de Conformidade.

Continuam a constituir pontos caracterizadores desse relacionamento, os seguintes:

- Disponibilização, ao Responsável de Conformidade, de acesso à sede da empresa, bem como a endereços eletrónicos próprios, apoio administrativo e possibilidade de reserva de salas de reuniões;
- Abertura para a possibilidade de disponibilização de um espaço físico, nas instalações da E-REDES, para o desempenho das funções de Responsável de Conformidade;
- Afirmação e concretização prática de abertura aos contactos necessários, por parte da Administração da E-REDES;
- Envio, ao Conselho de Administração da E-REDES, de cópias das atas das reuniões da Comissão de Conformidade;
- Abertura e espírito de cooperação orgânica, por parte dos Responsáveis das Unidades Organizativas da empresa.

O Responsável de Conformidade regista a transparência, correção e eficiência de todas as interações ocorridas ao longo do ano de 2023.

2.7. Articulação com a ERSE

Houve continuidade, em relação à ERESE, dos procedimentos legais e regulamentares estabelecidos, bem como a prossecução dos objetivos e orientações delineadas por aquela Entidade Reguladora no decurso dos contatos periodicamente mantidos.

No dia 21 de novembro de 2023, foi realizada uma reunião de trabalho nas instalações da ERSE, com a presença do Presidente do Conselho de Administração da ERSE, Prof. Pedro Verdelho, restantes membros do Conselho de Administração, e o Diretor dos Serviços Jurídicos, Dr. Filipe Matias Santos.

Por parte da E-REDES, esteve presente o Presidente do Conselho de Administração, Dr. Ferrari Carreto e o Dr. João Martins de Carvalho, membro do Conselho de Administração. Além do novo

Responsável de Conformidade, Dr. Paulo Lopes Marcelo, esteve também presente a Dra. Teresa Aleixo, Diretora de Controlo Interno e *Compliance* da E-REDES.

2.8. Atividade Internacional

Em 2012, foi criado um fórum de responsáveis de conformidade dos ORD europeus, designado por COFEED – *Compliance Officers Forum – European Electricity DSOs*, que se reúne com uma periodicidade semestral.

No ano de 2023 foram realizadas reuniões em Bruxelas (maio) e Paris (novembro), que contaram com a presença dos responsáveis de conformidade portugueses.

A experiência de participação revelou-se positiva, uma vez que, além de um maior conhecimento e troca de experiências entre os membros, o fórum tem permitido a identificação e partilha das melhores práticas, um seguimento e compreensão das evoluções técnicas e regulatórias verificadas no setor nos vários países europeus, bem como um seguimento aprofundado dos desenvolvimentos verificados, em especial, na concretização da separação de atividades dos ORD aí representados, face aos grupos verticalmente integrados de que fazem parte.

2.9. Reuniões com Unidades Organizativas

No ano de 2023, a Comissão de Conformidade teve reuniões com as seguintes unidades organizativas:

- Direção de Controlo Interno e *Compliance*
- Direção Jurídica (05/06/2023)
- Direção de Estratégia e Regulação
- Direção de Plataforma Digital (05/06/2023)
- Direção de Gestão de Clientes (20/07/2023)
- Centro de Competências – Escola da Distribuição (20/07/2023)
- Direção de Plataforma de Mercado (27/09/2023)

Após o início de funções do novo Responsável de Conformidade, signatário deste Relatório, este teve reuniões com as seguintes unidades organizativas:

- Direção Controlo Interno e *Compliance*
- Direção de Estratégia e Regulação
- Direção de Gestão de Clientes
- Direção de Plataforma de Mercado

- Direção Operações Redes Inteligentes
- Direção de Planeamento e Controlo
- Direção Serviço aos Ativos AT (visita técnica)
- Direção Serviço aos Ativos Sul (visita técnica)
- Direção Gestão e Operação de Sistema (visita técnica)

A realização destas reuniões tem-se revelado muito útil para acompanhar as atividades das diversas áreas envolvidas, além de permitir um melhor conhecimento da empresa e do setor, registando o Responsável de Conformidade o espírito de colaboração das várias unidades organizativas e respetivos responsáveis.

3. Cumprimento do Programa de Conformidade

3.1. Atividades Anuais 2023

O programa anual de atividades para 2023 contemplou 12 atividades anuais principais, com a calendarização indicada no quadro seguinte.

Relativamente a cada das atividades, são referidas as Normas de Operação (NO) envolvidas.

Ref. ^a	Cap.	Atividades
		Transparência de procedimentos
A1/2023	3.1	Análise de trâmites de publicitação de procedimentos <ul style="list-style-type: none">- Relatório da E-REDES: 31 de outubro- Análise da Comissão de Conformidade: 31 de dezembro
		Gestão da informação
A2/2023	3.2	Especificação e abrangência das medidas de proteção da informação comercialmente sensível <ul style="list-style-type: none">- Relatório da E-REDES: 31 de outubro- Análise da Comissão de Conformidade: 31 de dezembro
		Independência
A3/2023	3.3	Aferição do cumprimento das disposições contidas no n.º 4 e no n.º 5 do artigo 339.º do Regulamento das Relações Comerciais. <ul style="list-style-type: none">- Resultados preliminares da aferição: 31 de outubro- Resultado final da aferição: 31 de dezembro
		Diferenciação de imagem
A4/2023	3.4	Concretização do Plano de Implementação da Diferenciação de Imagem. <ul style="list-style-type: none">- Iniciativas de visibilidade baixa para o consumidor previstas para executar em 2023: 31 de dezembro

		Tratamento de reclamações
A5/2023	3.8	<p>Análise de reclamações de clientes para identificação de eventuais oportunidades de melhoria no domínio da conformidade.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Síntese preliminar: 30 de setembro - Conclusão: 31 de dezembro
A6/2023	3.8	<p>Análise de processos litigiosos em curso para identificação de eventuais oportunidades de melhoria no domínio da conformidade.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Síntese preliminar: 30 de setembro - Conclusão: 31 de dezembro
		Ligações, acesso e exploração das redes e intervenções no local de consumo solicitadas pelos comercializadores
A7/2023	3.6 3.7 3.9	<p>Procedimentos de ligação, acesso e exploração das redes e intervenções no local de consumo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Relatório da E-REDES sobre procedimentos: 31 de outubro - Lista de informação a fornecer pela E-REDES: 31 de outubro - Informação fornecida pela E-REDES: 31 de dezembro - Análise da Comissão de Conformidade: 31 de dezembro
		Código de Conduta
A8/2023	4.	<p>Envolvimento dos prestadores de serviço da empresa, por divulgação do Programa de Conformidade e estabelecimento de obrigações contratuais de cumprimento.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conclusão: 31 de dezembro
A9/2023	4.	<p>Revisão do Código de Conduta</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nota descritiva e justificativa faz alterações introduzidas, com especial ênfase nas medidas destinadas a reforçar a independência funcional da E-REDES: 31 de dezembro

		- Revisão do Código de Conduta: 31 de dezembro
		Comunicação e divulgação
A10/2023	6.5	Definição de novos procedimentos de divulgação do Programa de Conformidade, tendo em atenção a transição para a periodicidade anual. - Proposta da E-REDES: 31 de outubro - Conclusão: 31 de dezembro
A11/2023	6.6	Especificação de iniciativas de aprofundamento do conhecimento e das práticas de aplicação do Código de Conduta. - Proposta da E-REDES: 31 de outubro - Conclusão: 31 de dezembro
A12/2023	6.10	Melhorias a introduzir no canal de conformidade. - Proposta da Comissão de Conformidade: 31 de outubro - Conclusão: 31 de dezembro

3.2. Análise e conclusões

Atividade 1 – Análise de trâmites de publicitação de procedimentos

A transparência de procedimentos constitui um elemento fundamental para um adequado relacionamento da empresa com os utilizadores da rede. Neste sentido, para além da obrigatoriedade de publicitação, importa garantir a sua concretização em tempo oportuno.

Foi analisada a informação enviada pela E-REDES relativa aos procedimentos que entraram em vigor ou foram alterados ao longo de 2022, os quais se encontram divididos em 2 grupos:

- online/ website;
- lojas/ pontos de atendimento – outros formatos, como folhetos e vídeos.

Foi possível constatar que os procedimentos regulamentarmente previstos e respetivas atualizações se encontravam devidamente publicitados.

Foi ainda possível constatar o cumprimento dos prazos estabelecidos no Programa de Conformidade para o envio da informação em causa.

Atividade 2 - Especificação e abrangência das medidas de proteção da informação comercialmente sensível (ICS)

Foi analisado o relatório enviado pela E-REDES, descrevendo os procedimentos de proteção da informação comercialmente sensível implementados.

Nesse contexto, foi possível constatar:

- A existência de um Regulamento para o Tratamento de ICS e ICV (informação comercialmente vantajosa), estabelecendo os princípios gerais, as obrigações e as medidas a adotar pela E-REDES no tratamento da ICS e da ICV, nomeadamente no que concerne à recolha, registo, organização, estruturação, armazenamento, processamento, consulta, utilização, reprodução e condições de divulgação de tais informações.
- A aplicabilidade do referido Regulamento a todas as áreas de atividade da E-REDES, incluindo as atividades desenvolvidas pelos seus prestadores de serviços e o facto de o mesmo ter sido divulgado recentemente a todos os colaboradores da empresa e aos respetivos prestadores de serviços.
- A existência de uma Lista de ICS (que consta de anexo ao Regulamento referido e que foi nesse contexto recentemente igualmente divulgada), bem como o facto de a mesma se encontrar em revisão com vista à respetiva atualização.
- A conclusão, por parte de 89% dos colaboradores da empresa, do curso de “Proteção de Dados e Confidencialidade de Informação na E-REDES”, de carácter obrigatório, que aborda designadamente o Regulamento para a Proteção de ICS e ICV.
- O facto de, para os canais de atendimento aos utilizadores das redes de distribuição, existirem procedimentos específicos relativos ao tratamento de ICS e ICV e de ser exigida a frequência de uma formação inicial a todos os assistentes em funções no *contact center*, nos pontos de atendimento e operações de *Middle e Back Office*, para resposta a solicitações como sejam reclamações e pedidos de informação, que aborda o tema da proteção da informação.

- O facto de qualquer iniciativa de divulgação de informação contendo ICS e ICV dever ser previamente analisada pela Direção Jurídica, como aliás previsto no Regulamento de Proteção da ICS e ICV, por forma a garantir que são respeitadas as obrigações de preservação da confidencialidade das mesmas.
- A existência de um registo de todas as aplicações da empresa, contemplando, para cada uma destas, a indicação relativa à existência / tratamento de ICS e ICV.
- A implementação de um Processo de Gestão de Identidades e Acessos com vista a assegurar que cada pessoa apenas tem acesso às Funções de Sistema necessárias ao desempenho da sua atividade, de acordo com um princípio “need to know”.
- O facto de, da totalidade das aplicações utilizadas pela E-REDES, 86 conterem ICS ou ICV, sendo que dessas, 76 também contêm também “dados pessoais”. Consequentemente, as referidas 76 aplicações terão um nível de segurança e acesso muito elevados, tendo em conta as exigências do Regulamento Geral de Proteção de Dados.
- O facto de a E-REDES planear lançar em breve um Programa de *Compliance* para reforçar a proteção de toda a ICS (ou ICV), que não seja simultaneamente abrangida com as regras relativas a “dados pessoais”, estendendo-lhe as medidas aplicadas a estes últimos.

Foi ainda possível constatar o cumprimento dos prazos estabelecidos no Programa de Conformidade para o envio do relatório em causa.

Atividade 3 – Aferição do cumprimento das disposições contidas no n.º 4 e no n.º 5 do artigo 339.º do RRC

Foi analisado o relatório de aferição, enviado pela E-REDES para cumprimento desta atividade.

O resultado da análise do Responsável de Conformidade encontra-se vertido no documento que constitui o ANEXO 2 ao presente relatório.

Foi ainda possível constatar o cumprimento dos prazos estabelecidos no Programa de Conformidade 2023 para o envio do relatório em causa.

Atividade 4 – Concretização do Plano de Implementação da Diferenciação de Imagem

Foi possível constatar que todas as iniciativas previstas no Plano de Implementação da Diferenciação de Imagem foram integralmente implementadas, incluindo as de visibilidade baixa para o consumidor, ainda em 2022.

Foi ainda possível constatar o cumprimento dos prazos estabelecidos no Programa de Conformidade 2023 para o envio da informação em causa.

Atividade 5 – Análise de reclamações de clientes para identificação de eventuais oportunidades de melhoria no domínio da conformidade

Foram aleatoriamente selecionadas para análise 6 reclamações (tendo-se tomado como base aleatória o número constituído pelos dois últimos dígitos da última taxa EURIBOR a 6 meses - taxa de 18/09 – 4,066 %).

Verificou-se que a resolução das reclamações ocorreu dentro dos prazos estabelecidos. Não detetado qualquer incumprimento de obrigações constantes do Programa de Conformidade.

Foi ainda possível constatar o cumprimento dos prazos estabelecidos no Programa de Conformidade 2023 para o envio da informação em causa.

Atividade 6 – Análise de processos litigiosos para identificação de eventuais oportunidades de melhoria no domínio da conformidade

Com base na informação apresentada pela E-REDES, e similarmente ao realizado em 2022, foram selecionados para análise 5 processos litigiosos (tendo tomado como base aleatória o número constituído pelos dois últimos dígitos da última taxa EURIBOR a 6 meses – taxa de 18/09 – 4,066 %):

- 1 Pedido de indemnização cível;
- 1 Reclamação nos termos do Decreto-Lei 156/2005 de 15 de setembro;
- 1 Pedido cível de anulação de débito, com imputação dos custos do processo à entidade demandada, formalizado em 26 de novembro de 2022;
- 2 processos de contraordenação.

Foi possível verificar que todos os processos se encontram, ainda, em curso.

Foi identificado apenas um processo com incidência relacionada com o Programa de Conformidade 2023, a saber:

Processo	Incidência
Pedido de indenização cível	Pode ter ocorrido uma ligeira ultrapassagem do prazo de 10 dias úteis na resposta a pedido do registo de incidentes na rede. No entanto, é possível que o envio, antes do termo do prazo de resposta, de mensagem de Insistência, tenha perturbado o fluxo do processo e provocado o reinício da contagem do tempo.

Foi ainda possível constatar o cumprimento dos prazos estabelecidos no Programa de Conformidade 2023 para o envio da informação em causa.

Atividade 7 – Procedimentos de ligação, acesso e exploração das redes e intervenções no local de consumo

Foi analisado o relatório enviado pela E-REDES.

Foi possível verificar a medição do tempo de resposta da E-REDES para os vários pedidos dos diferentes comercializadores: (i) pedidos de ligação, ii) pedidos de mudança de comercializador e iii) alteração contratual), tendo por referência o período entre 11.09.2022 e 17.09.2022.

Tendo em conta os elementos do relatório analisado, conclui-se que os resultados de medição de tempo de resposta são idênticos entre os diferentes comercializadores, sendo que 99% das respostas da E-REDES ocorreram até 2 horas em todos os comercializadores.

Adicionalmente, verificaram-se as quantidades totais de serviços no local de consumo, por cada comercializador, no ano de 2022.

Tendo em conta o relatório, não foram detetadas situações de tratamento discriminatório relativamente a qualquer comercializador.

Foi ainda possível constatar o cumprimento dos prazos estabelecidos no Programa de Conformidade 2023 para o envio da informação em causa.

Atividade A8 – Envolvimento dos prestadores de serviço da empresa, por divulgação do Código de Conduta e estabelecimento de obrigações contratuais de cumprimento

Foi analisado o email enviado pela E-REDES, no dia 28 de dezembro, aos gestores de contrato dos seus prestadores de serviços, em cumprimento desta atividade.

Neste contexto, foi possível constatar que foram divulgados aos referidos gestores os seguintes documentos:

- i) Regulamento que estabelece as regras para o Tratamento da Informação Comercialmente Sensível e Informação Comercialmente Vantajosa;
- ii) Código de Conduta da E-REDES,
- iii) Programa de Conformidade da E-REDES

Verificou-se, ainda, que os referidos gestores foram informados e sensibilizados para a importância da observância daqueles normativos, tendo-lhes sido solicitada a divulgação do email em questão a todos os colaboradores afetos às diversas prestações de serviços à E-REDES.

De resto, foi analisado um exemplo das “Condições Gerais do Contrato”, constantes da generalidade dos contratos celebrados pela E-REDES com os seus Prestadores de Serviço, constatando-se que as mesmas contêm um clausulado adequado à salvaguarda do cumprimento dos referidos normativos.

Foi ainda possível verificar o cumprimento dos prazos estabelecidos no Programa de Conformidade 2023 para o envio da informação em causa.

Atividade A9 – Revisão do Código de Conduta

Em cumprimento da atividade mencionada, a E-REDES enviou proposta de revisão do Código de Conduta.

Neste contexto, salientam-se as seguintes alterações introduzidas no Código de Conduta:

- Atualização dos agentes do SEN na relação com os quais devem ser observadas as normas de conduta, fazendo ainda referência aos autoconsumidores, às entidades gestoras do autoconsumo coletivo, às comunidades de energia renovável, aos agregadores e aos prestadores de serviços de flexibilidade;
- Densificação do capítulo relativo ao tratamento da informação confidencial, prevendo a obrigatoriedade do cumprimento do Regulamento de Informação Comercialmente Sensível e Informação Comercialmente Vantajosa;

- Introdução de normas de conduta especificamente aplicáveis aos gestores da E-REDES;
- Referência ao dever de assinatura de Declarações Individuais i) de conhecimento e cumprimento do Código de Conduta, para todos os colaboradores, e de ii) conhecimento e cumprimento dos deveres de independência, para os gestores do ORD;
- Densificação do capítulo da Integridade, com base em conteúdos da Política de Integridade interna a que os colaboradores da E-REDES se encontram sujeitos;
- Menção sobre o papel do Responsável de Conformidade da E-REDES no Controlo e no Esclarecimento de dúvidas;
- Clarificação do âmbito de aplicação do Código de Conduta (colaboradores da E-REDES) e de como a E-REDES deve providenciar pela vinculação dos seus prestadores de serviços a este normativo, exigindo-lhes designadamente que, por sua vez, vinculem os seus colaboradores ao respetivo cumprimento, salvaguardando desta forma o cumprimento da legislação laboral.

Da análise feita, conclui-se que as alterações ao Código de Conduta propostas pela E-REDES são relevantes e adequadas.

Foi ainda possível constatar o cumprimento dos prazos estabelecidos no Programa de Conformidade 2023 para o envio da informação em causa.

Atividade 10 – Definição de novos procedimentos de divulgação do Programa de Conformidade 2023, tendo em atenção a transição para a periodicidade anual

Em cumprimento da atividade mencionada, a E-REDES enviou a proposta de Procedimento de Divulgação do Programa de Conformidade. Com vista a garantir que o mesmo é conhecido pelos colaboradores que, direta ou indiretamente, exerçam atividades na E-REDES, a E-REDES propôs divulgar o Programa de Conformidade através dos seguintes canais:

- Sítio da Internet da E-REDES;
- Sítio da Intranet;
- Email da Direção de Controlo Interno e Compliance aos colaboradores da E-REDES;
- Email da Direção de Gestão de Fornecedores, aos gestores dos contratos dos prestadores de serviços da E-REDES, pedindo a disseminação do mesmo pelos respetivos colaboradores afetos aos serviços em questão.

A proposta da E-REDES mostra-se adequada.

Foi ainda possível constatar o cumprimento dos prazos estabelecidos no Programa de Conformidade 2023 para o envio da informação em causa.

Atividade 11 - Especificação de iniciativas de aprofundamento do conhecimento e das práticas de aplicação do Código de Conduta

Relativamente à “especificação de iniciativas de aprofundamento do conhecimento e das práticas de aplicação do Código de Conduta”, a E-REDES enviou as propostas de atividades do quadro abaixo.

Projeto	Descrição/Objetivo	Target	Data
Comunicação do PCA	Email do PCA aos colaboradores com divulgação do Código de Conduta revisto, salientando a importância da sua estrita observância	Todos os colaboradores	2T2024
Novo Curso "Código de Conduta E-REDES"	Novo curso de apresentação do Código de Conduta, com um novo formato e salientando as principais alterações introduzidas na revisão de 2023. Deve prever a leitura e tomada de conhecimento de todos os colaboradores.	Todos os colaboradores	2T2024
Informação aos prestadores de serviços	Comunicação aos prestadores de serviços do Código de Conduta atualizado, com nota informativa salientando as principais alterações.	Todos os prestadores de serviços	2T2024
Publicações na rede interna/ <i>Viva Engage</i>	Conjunto de peças, salientando os Princípios e Obrigações e as principais alterações introduzidas no Código de Conduta, em 2023, utilizando exemplos práticos.	Todos os colaboradores	3T2024

As propostas da E-REDES foram consideradas adequadas.

Verificou-se o cumprimento dos prazos estabelecidos no Programa de Conformidade para o envio da informação em causa.

A12 - Melhorias a introduzir no canal de conformidade

O Responsável de Conformidade enviou à E-REDES as seguintes propostas:

1. Incremento da visibilidade da referência ao Canal de Conformidade e ao seu endereço eletrónico, nos sítios de internet e de intranet da E-REDES;
2. Enfatização da relevância ao Canal de Conformidade, com menção dos objetivos e dos procedimentos envolvidos.

Nesta sequência, como concretização destas propostas, a E-REDES enviou ao Responsável de Conformidade o seguinte Plano de Ação:

Ação	Descrição/Objetivo	Target	Data
Apresentação do novo Responsável de Conformidade (RC) da E-REDES	Comunicação do PCA da E-REDES aos colaboradores, apresentando o novo RC e salientando a importância da conformidade na atividade da empresa. O RC na sua mensagem, salientará o Canal de Conformidade, com menção dos objetivos e dos procedimentos envolvidos.	Todos os colaboradores	1T2024
Informação aos prestadores de serviços	Mensagem de email aos prestadores de serviços, apresentando o novo RC e salientando o Canal de Conformidade. Incluir uma ligação para a página de Conformidade do site.	Generalidade dos Prestadores de Serviços	1T2024
Campanha online	Destaque do Canal e Conformidade na homepage do site.	Todos os utilizadores da rede	2T2024
Publicação na rede interna/ Viva Engage	Comunicação salientando o Canal de Conformidade e o Programa de Conformidade 2024, em curso.	Todos os colaboradores	3T2024

Estas propostas que integram o Plano de Ação foram consideradas adequadas aos objetivos.

Foi ainda possível confirmar o cumprimento dos prazos estabelecidos no Programa de Conformidade para o envio da informação em causa.

3.3.Outras Atividades

3.3.1. Estudo da Marca

Em 2023, à semelhança dos anos anteriores, a E-REDES solicitou um estudo de diferenciação de imagem (notoriedade e posicionamento da marca), que decorreu entre 2 e 31 de maio. O estudo, realizado pela empresa Pitagórica, incluiu 4 *targets* (cidadãos, empresas, autarquias e media). Para o *target* cidadãos - entre os 25 e os 70 anos e residentes em Portugal Continental – foram efetuadas 1000 entrevistas, com uma margem de erro de +/- 3,16% para 95,5% de confiança.

Quanto à Notoriedade (todos os targets):

- A notoriedade total da marca E-REDES (depois da apresentação do *disclaimer* descrevendo com precisão a atividade da empresa), em 2023, atingiu 82% (vs. 75%, em 2022);
- A notoriedade espontânea da marca E-REDES é de 16% (vs. 7% da marca EDP Distribuição);

Com foco no *target* cidadãos, foi apurado que:

- 73% dos cidadãos conhecem a E-REDES, nem que seja só de nome (contra 37% em 2021). A notoriedade é, no entanto, ainda inferior à da EDP Distribuição, em 2020 (87%);
- Quanto à atividade mais associada à E-REDES (resultado 2021 – ano do rebranding – entre parêntesis):
 - Constrói e faz manutenção das infraestruturas elétricas 64% (39%)
 - Faz as ligações à rede elétrica para novos clientes 64% (40%)
 - Assegura fornecimento de eletricidade 61% (43%)
 - Resolve avarias na rede elétrica e em casa dos clientes 57% (31%)
 - Faz as leituras dos contadores 54% (43%)

- Comercializa eletricidade (resposta incorreta) 29% (27%)
- Produz eletricidade (resposta incorreta) 23% (18%)
- Metade dos cidadãos que conhecem a E-REDES e a EDP, identifica diferenças entre as duas empresas: a E-REDES é associada à distribuição de eletricidade (33%) e a EDP é associada à comercialização (56%);
- Dos que conhecem a E-REDES e outras empresas (Endesa, Iberdrola, Galp Energia, Gold Energy, Gás Natural Fenosa, SU eletricidade, ou seja, 46% das respostas), a maioria refere que as outras empresas são associadas à comercialização de eletricidade (67%), enquanto a E-REDES é associada à distribuição de eletricidade (34%);
- O principal meio de divulgação da E-REDES, para os consumidores são carros com o logótipo da empresa (21%), seguido da visita de um técnico/leitor a casa (14%), do ponto de atendimento (13%) e de campanhas publicitárias (11%).

Saliente-se que a marca E-REDES, lançada a 29 de janeiro de 2021, tem pouco mais de três anos de existência. Neste último estudo, realizado em maio de 2023, observa-se uma evolução positiva do conhecimento sobre o trabalho da E-REDES entre os consumidores. Verifica-se, ainda, um maior conhecimento dos consumidores sobre as atividades da E-REDES.

Com base nestes resultados, é possível concluir que a divulgação e notoriedade da marca continua a consolidar-se, mas ainda é necessário manter o esforço da respetiva promoção e divulgação, por forma a promover uma maior literacia energética e diferenciação das entidades com as quais os consumidores se relacionam.

3.3.2. Acompanhamento do Código de Conduta

Da informação recolhida, no âmbito da elaboração do presente relatório, no que se refere a esta atividade, destacam-se as seguintes conclusões:

Declarações subscritas pelos colaboradores da E-REDES:

Foram emitidas, em 2023 (e marginalmente no início de 2024), pelos colaboradores da E-REDES, dois tipos de declarações com relevância do ponto de vista da conformidade:

- Declarações dos Gestores do ORD, emitidas via aplicação “aboutme”, por 100% dos respetivos destinatários (membros do CA, diretores, assessores do CA, adjuntos do CA, diretores de área, diretores adjuntos, subdiretores e consultores da macroestrutura), com o seguinte conteúdo:

“A E-REDES – Distribuição de Eletricidade, S.A. (“E-REDES”), enquanto Operador de Rede de Distribuição (“ORD”), é uma empresa regulada, estando sujeita às regras previstas na legislação e regulamentação aplicáveis ao setor elétrico, em particular no que se refere à respetiva independência, conforme mais bem contextualizado no documento disponível em[link].

De forma a assegurar o cumprimento destas regras, os gestores da E-REDES devem declarar a observância de um conjunto de requisitos. Neste sentido, eu, [nome] declaro que:

- a) Tomei conhecimento de que a E-REDES é uma empresa regulada, estando sujeita às regras previstas na legislação e regulamentação aplicáveis ao sector elétrico;*
 - b) Tomei conhecimento dos deveres legais de separação e independência que impendem sobre mim na qualidade de gestor de um operador de redes de distribuição de eletricidade e comprometo-me a cumpri-los no âmbito do desempenho das minhas funções;*
 - c) Tomei conhecimento do Código de Conduta da empresa e comprometo-me a respeitar os princípios e obrigações aí previstos e, se aplicável, a promover a sua divulgação e cumprimento por parte das equipas sob a minha responsabilidade;*
 - d) Não detenho qualquer responsabilidade de gestão em empresas de produção, transporte ou comercialização de eletricidade em Portugal.”*
- Declarações Código de Conduta, emitidas via aplicação específica, por 98,36% dos respetivos destinatários, (98,36% dos colaboradores da E-REDES que não os destinatários da Declaração Gestores do ORD), com o seguinte conteúdo:

“O Código de Conduta da E-REDES – Distribuição de Eletricidade, S.A. (“E-REDES”), disponível aqui, tem por finalidade estabelecer as normas e os procedimentos gerais de conduta que devem orientar os colaboradores e prestadores de serviços da E-REDES no exercício das atividades prosseguidas pela Empresa. Todos os colaboradores e prestadores de serviços da E-REDES ficam obrigados a observar as normas e os procedimentos de conduta constantes do referido Código, designadamente no relacionamento entre si, com os restantes intervenientes no Sistema Elétrico Nacional (“SEN”), assim como com quaisquer outros intervenientes ou partes relacionadas com o setor elétrico ou com a atividade da empresa. Neste sentido, os colaboradores devem declarar que têm conhecimento do Código de Conduta e que se comprometem ao cumprimento das disposições nele estabelecida:

Eu, [nome], na qualidade de colaborador da E-REDES, declaro que tomei conhecimento das normas, procedimentos, princípios e obrigações que o Código de Conduta da E-REDES define e estabelece para todos os seus colaboradores e prestadores de serviços, comprometendo-me ao seu rigoroso cumprimento.”

3.3.3. Atividades de formação

Até dia 31 de dezembro de 2023, os *e-learning*s “Conformidade” e “Código de Conduta” foram concluídos por mais de 89% dos colaboradores da E-REDES, concretamente:

- *E-learning* “Conformidade” foi concluído por 89,36% dos colaboradores;
- *E-learning* “Código de Conduta” foi concluído por 89,01% dos colaboradores.

4. Atividades anuais definidas para 2024

Nos termos do estabelecido no Programa de Conformidade para 2024 e adicionalmente ao exercício das suas atribuições, encontra-se prevista a realização neste ano das seguintes atividades:

A1/2024 – Análise de trâmites de publicitação de procedimentos

E-REDES

A E-REDES disponibilizará ao Responsável de Conformidade a lista dos procedimentos adotados no relacionamento com os utilizadores da rede de distribuição publicitados no ano anterior e, relativamente aos processos integrados em amostra definida por aquele órgão, as evidências da respetiva data da publicitação ou outra informação pelo mesmo considerada relevante de forma a verificar-se, quando aplicável, o cumprimento da antecedência mínima exigida.

Responsável de Conformidade

O Responsável de Conformidade analisará a informação disponibilizada pela E-REDES, identificando eventuais recomendações de melhoria de processos e procedimentos internos.

A2/2024 – Especificação e abrangência das medidas de proteção da informação comercialmente sensível

E-REDES

A E-REDES disponibilizará ao Responsável de Conformidade a lista dos procedimentos de proteção da informação comercialmente sensível com indicação, relativamente a cada um, dos departamentos e funções de sistema atribuídas.

Responsável de Conformidade

O Responsável de Conformidade analisará a informação disponibilizada pela E-REDES, identificando eventuais recomendações de melhoria de processos e procedimentos internos.

A3/2024 – Aferição do cumprimento das disposições contidas no n.º 4 e no n.º 5 do artigo 339.º do Regulamento das Relações Comerciais.

E-REDES

Conforme determinado no n.º 5 do artigo 339.º do RRC, a E-REDES efetuará um exercício de aferição do cumprimento do disposto no n.º 4 do mesmo artigo, relativamente às restrições aplicáveis à partilha de recursos com outras empresas do grupo em que se encontra verticalmente integrada ou o recurso aos mesmos prestadores ou contratantes externos, nos seguintes termos:

- *será efetuado o levantamento e caracterização das situações de partilha de sistemas ou equipamentos informáticos, instalações materiais, sistemas de segurança, recursos jurídicos, contabilísticos e de recurso a prestadores ou contraentes externos comuns a outras empresas do grupo;*
- *será avaliado o nível de suscetibilidade das situações de partilha de recursos ou recurso a prestadores externos comuns identificadas para gerar conflitos de interesses ou discriminação, afetar a concorrência ou colocar em causa a salvaguarda de informação comercialmente sensível;*
- *serão definidas e calendarizadas medidas destinadas a resolver eventuais situações de risco que possam ser identificadas no âmbito do ponto anterior.*

Em resultado do exercício de aferição descrito, a E-REDES produzirá e entregará ao Responsável de Conformidade um relatório (documento) com as conclusões da sua análise e avaliação interna, com as eventuais medidas adotadas ou a adotar e com as correspondentes evidências de suporte.

Responsável de Conformidade

Com base no documento disponibilizado, o Responsável de Conformidade efetuará a sua apreciação sobre o exercício efetuado, solicitando informação complementar se necessário e tecendo eventuais recomendações de melhoria, divulgando estes resultados no âmbito do relatório anual de conformidade.

A4/2024 – Procedimentos de preservação da independência e da separação funcional.

E-REDES

A E-REDES disponibilizará ao Responsável de Conformidade a lista dos procedimentos adotados tendo em vista a preservação da independência e separação funcional. Será incluída abordagem explícita da evolução ocorrida quanto à vinculação individual de funcionários e gestores (compromissos de honra, previsão de sanções em casos de incumprimento e condicionamentos quanto a mobilidade Intra grupo e quanto à detenção e transação de títulos mobiliários. A E-REDES explicitará também as alterações ao Código de Conduta que se propõe introduzir em conformidade com os resultados daquela abordagem.

Responsável de Conformidade

O Responsável de Conformidade analisará a informação disponibilizada pela E-REDES, identificando eventuais recomendações de melhoria.

A5/2024 – Análise de reclamações de clientes para identificação de eventuais oportunidades de melhoria no domínio da conformidade

E-REDES

A E-REDES efetuará um levantamento de eventuais reclamações relevantes do ponto de vista da conformidade, disponibilizando a informação ao Responsável de Conformidade.

Responsável de Conformidade

O Responsável de Conformidade analisará a informação disponibilizada pela E-REDES, identificando eventuais recomendações de melhoria de processos e procedimentos internos.

A6/2024 – Análise de processos litigiosos em curso para identificação de eventuais oportunidades de melhoria no domínio da conformidade

E-REDES

A E-REDES efetuará um levantamento de eventuais processos litigiosos em curso que sejam relevantes do ponto de vista da conformidade, disponibilizando a informação ao Responsável de Conformidade.

Responsável de Conformidade

O Responsável de Conformidade analisará a informação disponibilizada pela E-REDES, identificando eventuais recomendações de melhoria de processos e procedimentos internos.

A7/2024 – Informação relativa a solicitações de Comercializadores

E-REDES

A E-REDES disponibilizará ao Responsável de Conformidade os elementos de informação por este solicitados, relativamente aos i) procedimentos de ligação, acesso e exploração das redes e ii) intervenções no local de consumo solicitadas pelos comercializadores no ano anterior (incluindo ativações do ponto de entrega, bem como instalações provisórias e eventuais), designadamente listas de procedimentos realizados e informações específicas relativas a uma amostra selecionada, com o objetivo de aferir o cumprimento da legislação ou regulamentação aplicável. Adicionalmente, a E-REDES disponibilizará, relativamente a cada comercializador, os dados estatísticos anuais solicitados pelo Responsável de Conformidade que permitam aferir que inexistem tratamentos discriminatórios.

Responsável de Conformidade

O Responsável de Conformidade analisará a informação disponibilizada pela E-REDES, identificando eventuais recomendações de melhoria de processos e procedimentos internos.

A8/2024 – Informação relativa a solicitações de outros utilizadores da rede de distribuição

E-REDES

A E-REDES disponibilizará ao Responsável de Conformidade os elementos de informação relativos aos procedimentos de satisfação de solicitações de outros utilizadores da rede de distribuição para um conjunto de diferentes finalidades, e um conjunto de indicadores relativos aos prazos de execução, com o objetivo de aferir o cumprimento da legislação ou regulamentação aplicável. Adicionalmente, a E-REDES disponibilizará, relativamente a cada tipo de utilizador, os dados estatísticos anuais solicitados pelo Responsável de Conformidade que permitam aferir que inexistem tratamentos discriminatórios.

Responsável de Conformidade

O Responsável de Conformidade analisará a informação disponibilizada pela E-REDES, identificando eventuais recomendações de melhoria de processos e procedimentos internos.

A9/2024 – Regulamentos publicados em 27 de julho de 2023 – Procedimentos de observância

E-REDES

A E-REDES disponibilizará ao Responsável de Conformidade a lista dos procedimentos adotados tendo em a observância das disposições contidas nos articulados do Regulamento da Operação das Redes e do Regulamento de Autoconsumo, aprovados em 17 de julho de 2023, relacionados com os temas da flexibilidade, comunidades de energia e autoconsumo coletivo.

Responsável de Conformidade

O Responsável de Conformidade analisará a informação disponibilizada pela E-REDES, identificando eventuais recomendações de melhoria.

A10/2024 – Revisão do Código de Conduta

A E-REDES procederá a uma revisão do Código de Conduta da E-REDES, com incidência, pelo menos, nos pontos 4,2 (cessação de atividades na empresa), 5. (benefícios monetários) e 6. e 9. (acompanhamento do Responsável de Conformidade).

5. Conclusões finais

Tendo em conta as evidências recolhidas e a informação existente, nas diversas vertentes que compõem este Relatório, as iniciativas de aferição da conformidade da E-REDES, enquanto Operador de Rede de Distribuição, ocorreram de acordo com as normas legais e regulamentares em vigor, e em cumprimento do que foi planeado no Programa de Conformidade 2023.

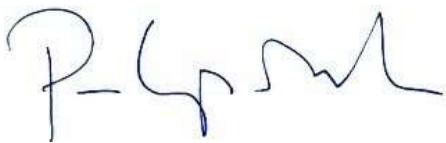
A E-REDES disponibilizou todo o apoio solicitado, bem como as adequadas condições logísticas e administrativas para o desempenho das funções, tanto pela Comissão de Conformidade, em funções até final de outubro de 2023, como pelo novo Responsável de Conformidade, signatário deste Relatório, que assumiu funções desde 1 de novembro de 2023.

Foram cumpridos os prazos estabelecidos no Programa de Conformidade 2023 para o desenvolvimento das diferentes atividades previstas.

A E-REDES manifestou-se disponível e colaborante em partilhar a informações solicitadas e prestar os esclarecimentos necessários, quer ao nível dos membros da Administração da empresa, quer por parte dos responsáveis das diversas unidades organizativas.

Considerando as evidências recolhidas, nas diversas vertentes deste Relatório, pela análise efetuada pelo Responsável de Conformidade aos respetivos entregáveis, podemos afirmar que não foram detetadas desconformidades com o Programa de Conformidade 2023 ou com as normas legais e regulamentares aplicáveis.

O Responsável de Conformidade



Paulo Lopes Marcelo

Lisboa, 28 de março de 2024

ANEXOS

ANEXO I – Análise de Preços de Transferência – Exercício de 2022

Análise baseada no relatório Local File Report E-REDES - Transfer Pricing Documentation – Fiscal Year 2022, elaborado pela empresa Deloitte

1. Objetivos.

A presente análise, inserida no âmbito dos documentos a anexar ao Relatório de Conformidade 2023, serve os objetivos seguintes:

- Avaliação da adequação dos critérios de precificação à observância da norma constante do ponto 2.1. do Programa de Conformidade, que se transcreve:

A E-REDES não pode proceder a qualquer discriminação, designadamente no seu relacionamento com os utilizadores das redes de distribuição, devendo garantir e proporcionar condições iguais para utilizadores da rede em igualdade de circunstâncias. Não pode, nomeadamente, favorecer, direta ou indiretamente, as empresas do grupo EDP a que pertence.

- Confirmação de que os elementos de informação constantes do relatório em apreciação constituem registos auditáveis adequados à análise de verificações que se venham a justificar no futuro.

2. Síntese das transações operacionais internas ao Grupo EDP.

Sintetizam-se, nos quadros seguintes, os tipos e volumes das transações operacionais ocorridas no ano de 2022, indicando de forma sumária a natureza das metodologias de definição de preços (precificação).

2.1 Transações ativas intragrupos

m€

Tipo	Montante	Precificação
Negócio principal	347.775	Tarifas reguladas

Serviços prestados	6.897	Tarifas reguladas
Estudos técnicos	71	Preços praticados no Grupo EDP
Rendas de imóveis	2.452	Preços de mercado
Serviços secundários	141	
Compensações RQS	1.014	Tarifas reguladas
Aluguer de equipamentos	49	Preços de mercado
Manutenção de instalações	605	Preços praticados no Grupo EDP
Serviços de eletricidade	-68	Tarifas reguladas
Venda de equipamentos	24	Preços de mercado
Total Intragrupo	358.960	

2.2 Transações passivas intragrupos

m€

Tipo	Montante	Precificação
Negócio principal ¹	-2.096.837	Tarifas reguladas (PRE)
Aquisição de serviços	85.859	Variáveis, consoante os tipos
Outros custos operacionais	20.967	Variáveis, consoante os tipos
Custos financeiros	20.442	Termos contratualizados
Total Intragrupo	-1.969.569	

¹ Transferências da SU Eletricidade

3. Especificação e avaliação dos critérios

O relatório em apreço contém as referências seguintes:

- a) Com incidência global, a menção de que “o Grupo EDP adotou uma política de conformidade da documentação de preços de transferência baseada nas diretrizes da OCDE e também nos normativos portugueses aplicáveis”.
- b) Relativamente a cada tipo de transação, a especificação do critério praticado e a respetiva fundamentação de conformidade.

O objetivo principal prosseguido na análise económica concretizada no relatório foi evidenciar, relativamente a cada tipo de transação, em que medida os critérios de precificação, praticados no ano de fiscal de 2022, estiveram alinhados com o princípio *arm's length* consagrado nas normas internacionais de preços de transferência e nomeadamente no guia *OECD Transfer Pricing Guidelines for Multinational Enterprises and Tax Administrations*.

Nos casos em que incidiu a maior atenção, foi utilizada a metodologia *TNMM - transactional net margin method*, com recurso a comparações com transações similares ocorridas ao abrigo de acordos entre partes independentes.

No caso dos custos financeiros acima mencionados, foi utilizada a metodologia *CUP – comparable uncontrolled price*, comparando com os preços acordados em transações controladas e em transações similares.

4. Focos de atenção específica

m€

Tipo	Montante	Contraparte
Serviços de TI	34.471	EDP, SA
Apoio empresarial	15.484	EDP Global Solutions
Serviços técnicos e laboratoriais	8.939	Labelec

Serviços assistência médica	16.706	Sãvida
--------------------------------	--------	--------

Total	75.600	
--------------	---------------	--

Tendo presente que as transações ativas envolvem, na sua quase totalidade, preços regulados e que os custos financeiros se regem por regras próprias, optou-se por prestar atenção especial aos quatro tipos de transações de maior volume integrados no grupo “aquisição de serviços”, abrangendo um montante total de 75.600 mil euros (cerca de 88% do volume de despesa em transações de aquisições de serviços).

5. Registos e conclusões.

Registam-se, em anexos ao presente documento, os principais elementos de informação colhidos no exercício concretizado:

- A. Serviços de TI;
- B. Serviços de apoio;
- C. Serviços técnicos e laboratoriais;
- D. Serviços de assistência médica.

Daquele exercício, retiram-se as conclusões seguintes:

Conclusão 1: Não foi encontrada nenhuma situação de omissão de critério e respetiva fundamentação;

Conclusão 2: Os elementos de informação constantes do relatório em apreciação revelaram-se registos auditáveis úteis ao suporte da atividade do Responsável de Conformidade.

RELATÓRIO DE 2023

Análise de Preços de Transferência de 2022

A – Serviços de Tecnologias de Informação

CONTRAPARTE

EDP, SA

A unidade organizacional da EDP SA, DGU - Digital Global Unit, assegurou centralizadamente a provisão de serviços de TI.

SERVIÇOS PRESTADOS

- Suporte;
- Microinformática;
- Serviços corporativos;
- Administração de sistemas e aplicações;
- Administração de infraestrutura;
- Projetos;
- Aquisições de ativos de TI.

CRITÉRIOS

Aplicação de margem FCMU (*full cost mark up*) de 12%.

PARECER FORMULADO NO RELATÓRIO

A análise incluiu:

- a) Avaliação qualitativa da metodologia de precificação intragrupo;
- b) Identificação do pool de custos alocados e os principais drivers de alocação;
- c) Análise de razoabilidade da margem de 12%.

Concluiu-se que os preços praticados pela EDP SA - DGU para os serviços de TI, prestados durante o exercício fiscal de 2022, resultaram numa rendibilidade alinhada com a obtida por empresas comparáveis independentes que prestam serviços semelhantes e, portanto, consistente com o princípio *arm's length*.

RELATÓRIO DE 2023

Análise de Preços de Transferência de 2022

B – Serviços de Apoio

CONTRAPARTE

EDP Global Solutions

SERVIÇOS PRESTADOS

- Recrutamento e seleção, assuntos sociais, medicina e processamento ocupacional e gerenciamento de informações;
- Contabilidade, impostos, tesouraria, pagamentos e cobranças;
- Serviços corporativos e logística, como gestão de frota, viagens e mobilidade de negócios, logística e gestão de existências;
- Aprovisionamentos;
- Gestão de imóveis;
- Gestão de seguros.

CRITÉRIOS

Estabelecimento de preços unitários, com base nos trâmites seguintes:

- Identificação dos custos diretos e indiretos totais suportados;
- Determinação dos preços unitários com base em indicadores de atividade, volume e tipos de atividade;
- Aplicação de margem FCMU (*full cost mark up*) de 8%.

PARECER FORMULADO NO RELATÓRIO

“A metodologia de precificação seguida pela EDP Global Solutions para a identificação de serviços e imputação de custos está em linha com as regras de transferência de preços.

Adicionalmente, a natureza dos custos incorridos pela EDP Global Solutions com partes relacionadas para a prestação de serviços de suporte é também adequada às atividades desenvolvidas.

Por último e considerando a análise económica efetuada, a margem aplicada pela EDP Global Solutions (8%), bem como a sua rentabilidade operacional global, encontram-se enquadrados no intervalo de mercado identificado e, por isso, de acordo com o princípio *arm's length*.”

RELATÓRIO DE 2023

Análise de Preços de Transferência de 2022

C – Serviços Técnicos e Laboratoriais

CONTRAPARTE

Labelec

SERVIÇOS PRESTADOS

Serviços especializados nas áreas energética e ambiental, em particular de natureza laboratorial, com o objetivo de apoiar o projeto e a operação de instalações e controle de qualidade de equipamentos e sistemas na produção, transmissão e distribuição de eletricidade, bem como fabricantes ou empresas que operam no Setor Elétrico.

CRITÉRIOS

Tarifas predefinidas por aplicação de margem TNMM (*transactional net margin method*) de 10%, ajustável em face de especificidades envolvidas em projetos.

PARECER FORMULADO NO RELATÓRIO

“A metodologia de preços adotada na prestação de serviços intragrupo é razoável de acordo com as regras de preços de transferência. Adicionalmente, com base no estudo económico elaborado, foi concluído que a margem alvo aplicada pela Labelec (10%) está dentro do intervalo de mercado apurado.”

RELATÓRIO DE 2023

Análise de Preços de Transferência de 2022

D – Serviços de assistência médica

CONTRAPARTE

Sãvida

SERVIÇOS PRESTADOS

Serviços assistência médica prestados internamente ao pessoal no ativo e inativo, extensivo ainda a familiares, para além de complementar também os serviços prestados pelo Sistema Nacional de Saúde e/ou outros subsistemas, incluindo o acesso a um conjunto de serviços médicos externos e a atribuição de comparticipação de encargos com esses serviços.

CRITÉRIOS

Tarifas predefinidas por aplicação de margem [CUP (comparable uncontrolled price) +TNMM (*transactional net margin method*)] de 7,5% (5%+2,5%).

PARECER FORMULADO NO RELATÓRIO

Considerando a análise efetuada à metodologia de precificação estabelecida para os serviços de assistência médica prestados pela Sãvida, foi possível avaliar:

- A razoabilidade dos custos incorridos com a atividade desenvolvida e a sua correspondente afetação; e
- A existência de um benefício económico para as entidades compradoras.

Adicionalmente, para avaliar se o *mark-up* e a comissão de gestão aplicados pela Sãvida no serviço de assistência médica intragrupo estão em conformidade com o princípio de plena concorrência, estabelecido nas Diretrizes da OCDE, foi desenvolvida uma análise económica específica em documento autónomo, que conclui que os resultados da análise de *benchmarking*, efetuada para o exercício de 2022, com base em empresas comparáveis à Sãvida que se dedicam à prestação de serviços de assistência médica, é possível verificar que a rentabilidade efetiva global obtida pela Sãvida, na sua atividade principal, está enquadrado no intervalo de plena concorrência.

ANEXO II - Relatório 2023 de Aferição do Cumprimento dos Requisitos de Independência do Operador de Rede de Distribuição E-REDES

1. Introdução

Em 29 de julho de 2023, entrou em vigor o novo Regulamento de Relações Comerciais (RRC), aprovado pela ERSE através do Regulamento n.º 827/2023, de 28 de julho, que revogou o Regulamento n.º 1129/2020, de 30 de dezembro. O novo RRC manteve a redação do artigo 339.º da sua anterior versão, transferindo-a para o artigo 324.º, acrescentando apenas um novo número 7 -" *No setor da energia elétrica, o disposto no presente artigo aplica-se apenas aos operadores das redes de distribuição em Baixa Tensão*".

Estabelece o artigo 324.º estar "*vedado aos operadores de redes de distribuição a partilha com qualquer das restantes empresas do grupo no qual que se encontra verticalmente integrado, dos sistemas ou equipamentos informáticos, das instalações materiais, dos sistemas de segurança, dos recursos jurídicos, contabilísticos, ou o recurso aos mesmos prestadores ou contratantes externos, sempre que suscetível de gerar conflitos de interesses ou discriminação, afetar a concorrência ou colocar em causa a salvaguarda de informação comercialmente sensível*".

Conforme determinado no n.º 5 do artigo 324.º do RRC "*deve ser aferido e acautelado pelos gestores do operador da rede, em termos que integrem o Plano de Conformidade, bem como o respetivo relatório elaborado pelos responsáveis pela verificação do seu cumprimento*".

O Programa de Conformidade para 2023 estabelece, na Atividade A3, os termos em que a E-REDES deve efetuar o exercício de aferição do cumprimento do disposto no n.º 4 do artigo 324.º do RRC, entregando ao Responsável de Conformidade um relatório com as conclusões da sua análise e avaliação interna, com as eventuais medidas adotadas ou a adotar e com as correspondentes evidências de suporte.

No presente documento e no âmbito do exercício anual de aferição do cumprimento pela E-REDES das disposições incluídas no artigo 324.º do RRC, o Responsável de Conformidade explicita o resultado da sua apreciação sobre o teor do Relatório de Aferição do Cumprimento dos Requisitos de Independência do ORD, elaborado pela E-Redes e a seguir denominado por Relatório.

Esta apreciação encontra-se estruturada da forma seguinte:

- Sistemas ou Equipamentos Informáticos e Segurança;
- Instalações Materiais;
- Recursos Jurídicos;
- Recursos Contabilísticos;
- Recurso aos mesmos Prestadores ou Contraentes Externos;
- Provedor do Cliente e de Ética;
- Data Protection Officer.

2. Sistemas ou Equipamentos Informáticos e Segurança

Relativamente aos sistemas e equipamentos informáticos e de segurança, existem mecanismos que permitem dar cumprimento ao dever de independência do ORD que é estatuído no RRC, nomeadamente a aferição dos preços e margens praticados no contrato de prestação de serviços entre a EDP e a E-REDES, por uma entidade independente (preços de transferência), a existência de controlo e segregação de acessos à informação residente nas aplicações, a existência de processos para remoção de acessos, a possibilidade de suspender e revogar contas de utilizador, bem como a atualização periódica dos procedimentos de segurança e das políticas de controlo de acesso a ambientes produtivos.

A utilização das aplicações e da informação nelas residente está sujeita a segregação de acessos, atribuído por parte dos donos de processo das Unidades de Negócio (UN), às quais a informação diz respeito, através de Funções de Sistema (FS).

Das 215 aplicações utilizadas pela E-REDES, 84 são geridas pela DGU (*Digital Global Unit*, do Grupo EDP) e de uso exclusivo da E-REDES, 16 são geridas pela área de segurança da DGU e de uso partilhado com outras UN e 115 são geridas pela DGU e de uso partilhado entre a E-REDES e outras UN do Grupo EDP.

As 84 aplicações usadas exclusivamente pela E-REDES e geridas pela DGU estão alocadas a um polo aplicacional da E-REDES, estando a prestação destes serviços contratualizada com a DGU.

No que toca às 16 aplicações geridas centralmente pela área de segurança da DGU, existem mecanismos que asseguram que a partilha de informação visa unicamente a proteção, deteção e reação a eventos e incidentes de segurança. Estão implementados mecanismos para segregação de acessos, com controlos adicionais, quando está em causa a partilha de dados pessoais, sendo garantido que a informação partilhada apenas é acedida por colaboradores da área de SOC da DGU.

Nas 115 aplicações geridas por outras áreas da DGU, os acessos à informação são atribuídos através de FS e sujeitos a controlo, em linha com a política geral de acessos, ou seja, para além da DGU,

apenas as próprias UN que utilizam a aplicação em causa têm acesso à informação relativa à respetiva atividade.

Em termos práticos, os mecanismos de controlo de acessos existentes garantem que só a E-REDES e os colaboradores da DGU envolvidos na prestação dos serviços de TI podem aceder a informação comercialmente sensível. Em particular, os controlos existentes impedem que quaisquer outras empresas, ou unidades do Grupo EDP, possam aceder à informação da E-REDES. Adicionalmente, a DGU está contratualmente obrigada a proteger a confidencialidade da informação a que acede no âmbito dos serviços que presta à E-REDES.

O acesso a dados pessoais e informação comercialmente sensível está sujeito a controlos adicionais de privacidade alinhados com as políticas definidas no Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD) da União Europeia.

Apesar das políticas e procedimentos descritos garantirem a segurança dos sistemas da E-REDES, bem como o cumprimento de todas as exigências legais e regulamentares, a E-REDES revisita periodicamente os procedimentos de segurança e políticas de controlo de acessos a ambientes produtivos, com vista a manter o seu alinhamento com as melhores práticas da atualidade.

3. Instalações Materiais

As situações de utilização partilhada de instalações materiais (incluindo segurança das mesmas) que envolvem a E-REDES e outras empresas do Grupo estão formalizadas por escrito e são realizadas em condições de transação de mercado, nomeadamente quanto aos níveis de qualidade, preço e salvaguarda da informação comercialmente sensível, verificando-se que o acesso às áreas da E-REDES está vedado para as restantes UN que desempenham atividades no setor elétrico.

À data deste Relatório, a E-REDES detém a propriedade de 174 imóveis, dos quais 158 são exclusivos e 16 são partilhados com outras empresas do Grupo nas condições de segregação *suprarreferidas*. Nos imóveis exclusivos, encontram-se 40 que são partilhados com estruturas de cuidados de saúde e lazer dos colaboradores. Adicionalmente, existem 6 imóveis que não são propriedade da E-REDES, mas que são partilhados com outras empresas do Grupo EDP.

4. Recursos Jurídicos

Em relação aos recursos jurídicos, a E-REDES dispõe de uma direção jurídica própria, que assegura, internamente e em regime de exclusividade, toda a atividade jurídica respeitante ao ORD, existindo

apenas o alinhamento estratégico estritamente necessário com o Grupo EDP, para cumprimento das políticas por este definidas.

Nas situações de partilha de recursos jurídicos externos é garantida a não partilha do mesmo mandatário com diferentes sociedades do Grupo, no âmbito do mesmo processo, respeitando-se ainda o cumprimento de todas as regras deontológicas e de segredo profissional exigidas pelo exercício da advocacia.

5. Recursos Contabilísticos

Quanto aos recursos contabilísticos, existem colaboradores com funções exclusivamente dedicadas à E-REDES e outros que prestam serviços simultaneamente a diversas empresas do Grupo.

No entanto, em ambos os casos, só é conferido acesso à informação estritamente necessária para o âmbito da atividade contabilística em causa e para exercício, por parte da empresa-mãe do Grupo, dos direitos de supervisão económica e de gestão que a lei societária lhe confere, sendo com isso minimizados, ou mesmo afastados, os riscos de utilização indevida dessa informação e recursos contabilísticos.

6. Recurso aos mesmos Prestadores ou Contraentes Externos

No que diz respeito a prestadores ou contraentes externos, a contratação deste tipo de recursos é realizada, na E-REDES, em cumprimento das disposições legais e regulamentares aplicáveis ao ORD, nomeadamente as regras sobre preços de transferência, garantindo-se a aplicação de critérios de racionalidade financeira e económica, sendo com isso minimizados, ou mesmo afastados, os riscos de ocorrência de situações suscetíveis de gerar conflitos de interesses ou de discriminação, sendo assegurada a proteção de informação comercialmente sensível e vantajosa.

7. Provedor do Cliente e de Ética

O Grupo EDP dispõe de um Provedor do Cliente e de um Provedor de Ética, comuns às diversas empresas do Grupo (mas com sites/canais separados), não existindo um vínculo laboral ou de outra natureza com as empresas do Grupo EDP que desenvolvem atividades de produção ou comercialização no setor elétrico².

² Refira-se que a Provedora Ética tem um contrato laboral com a *holding*, ou seja, com uma empresa que não desenvolve atividades de produção ou comercialização no setor elétrico.

As funções destes provedores têm como objetivo principal dar resposta a pedidos de clientes, colaboradores, fornecedores ou outros interessados (com a respetiva garantia de sigilo da informação) e não a defesa dos interesses comerciais dessas empresas, estando assegurado o cumprimento do princípio da separação de atividades.

Adicionalmente, encontra-se criado um sítio de internet do Provedor do Cliente, específico e autónomo para a E-REDES e, relativamente ao Provedor de Ética, existe um canal autónomo e exclusivo da E-REDES para denúncias respeitantes, entre outros aspetos, a matérias de natureza ética ou outras abrangidas pelo regime geral de proteção de denunciantes, aprovado pela Lei n.º 93/ 2021, de 20 dezembro.

8. Data Protection Officer

Atualmente, a E-REDES possui um *Data Protection Officer* (DPO) externo, que é comum às demais empresas do Grupo EDP sedeadas em Portugal, cuja interlocução é assegurada através da Direção de *Compliance & Internal Control* da holding e do respetivo interlocutor-chave.

Considerando que este DPO está obrigado, do ponto de vista legal, a atuar de forma independente e que se encontra sujeito a obrigações de sigilo e confidencialidade, o risco de conflito de interesses é diminuto, não existindo, igualmente, um risco relevante de violação da obrigação de salvaguarda da informação comercialmente sensível suscetível de afetar a concorrência no mercado do setor energético, tanto por parte do DPO, como dos elementos da Direção de *Compliance & Internal Control* da holding e dos interlocutores-chave.

9. Conclusões

Tendo em conta a informação recebida, foi constatado que:

- O âmbito deste relatório é conforme com a abrangência de cobertura da atividade desenvolvida pela E-REDES e constatada pelo Responsável de Conformidade;
- O texto cumpre os requisitos adequados de evidência e fundamentação;
- Não foram detetados elementos ou sinais de incumprimento dos requisitos de independência do Operador de Rede de Distribuição E-REDES, previstos no artigo 324.º do RRC, nas suas diversas vertentes.